

**UPAYA PIMPINAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI  
DAN UMROH (KBIHU) MUHAMMADIYAH BANYUMAS  
DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMAAH HAJI  
DAN UMROH**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
(S.sos)

Oleh  
**ISTIQOMAH NURUL LAELI**  
**NIM. 2017103014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI ISLAM  
FAKULTAS DAKWAH  
UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Istiqomah Nurul Laeli

NIM : 2017103014

Jenjang : S-1

Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah

Menyatakan dengan ini bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul “Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh” adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dalam daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka sayaberhak menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.



Purwokerto, 12 Juni 2024  
Yang Menyatakan,



**Istiqomah Nurul Laeli**  
**NIM. 2017103014**

## PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani. No. 40A Purwokerto 53128  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553 www.uinpsu.ac.id

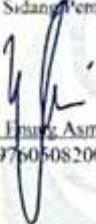
### PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**UPAYA PIMPINAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN  
UMROH (KBIHU) MUHAMMADIYAH BANYUMAS DALAM  
MENINGKATKAN MINAT CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH**

Yang disusun oleh Istiqomah Nurul Laeli NIM. 2017103014 Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan *Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam* Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri, telah diujikan pada hari Kamis tanggal 11 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar *Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Manajemen Dakwah* oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang Pembimbing

  
Dr. Hj. Enung Asmaya, M.A  
NIP. 197505082002122400

Sekretaris Sidang/Penguji II

  
Ali Nur'aini, M.Ag.  
NIP. 199307302019082001

Penguji Utama

  
Nurul Khotimah, M.Sos  
NIP. 199408152023212041

Mengesahkan,  
Purwokerto, 15 Juli 2024  
Dekan,

  
Dr. Muskinul Fuad, M.Ag  
NIP. 197412262000031001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Dakwah  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri  
Di Purwokerto

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari:

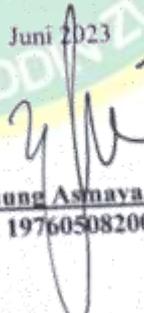
Nama : Istiqomah Nurul Laeli  
NIM : 2017103014  
Jenjang : S-1  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah  
Judul Skripsi : **Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana (S.Sos). Demikian atas perhatiannya kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. wb*

Dosen Pembimbing, 24

Juni 2023

  
**Enung Asmava, MA**  
NIP. 197605082002122004

**UPAYA PIMPINAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN  
UMROH (KBIHU) MUHAMMADIYAH BANYUMAS DALAM  
MENINGKATKAN MINAT CALON JAMAAH HAJI DAN UMROH**

Istiqomah Nurul Laeli

NIM. 2017103014

Email: [istiqomahnurullaeli0@gmail.com](mailto:istiqomahnurullaeli0@gmail.com)

Program Studi Manajemen Dakwah

Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

**Abstrak**

Upaya pimpinan merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap pemimpin suatu lembaga atau organisasi. Hal ini dilakukan agar tujuan dari lembaga atau organisasi dapat tercapai dengan maksimal. KBIHU Muhammadiyah Banyumas telah berdiri lebih dari 20 tahun dan telah melayani banyak jamaah haji dan umrah. Salah satu upaya pimpinan yang dilakukan di KBIHU Muhammadiyah Banyumas yakni bererjasama dengan pengurus serta anggotanya, promosinya melalui pimpinan cabang Muhammadiyah, dan, PDM Pimpinan Daerah Muhammadiyah).

Dengan hal demikian penulis tertarik menjadikn judul di atas yang melatar belakangi rumusan masalah yaitu bagaimana upaya pimpinan di KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam meningkatkan minat calon jamaahnya, maka peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIHU Muhammadiyah Banyumas telah berhasil meningkatkan minat calon jamaah haji dan umroh dengan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta memberikan informasi yang tepat kepada jamaah. Salah satu kunci keberhasilan KBIHU Muhammadiyah adalah adanya pelayanan yang diberikan dan membina hubungan baik dengan jamaah. Kesimpulan dari penelitian upaya pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam meningkatkan minat calon jamaah haji dan umroh bahwa pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas memberikan pelayanan yang baik dan menarik sesuai pedoman penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

**Kata kunci :** *Upaya pimpinan, Minat, Jamaah Haji dan Umroh*

# **EFFORTS OF THE LEADERS OF THE BANYUMAS MUHAMMADIYAH UMROH AND HAJJ (KBIHU) GUIDANCE GROUP IN INCREASING THE INTEREST OF PROSPECTIVE HAJJ AND UMROH PILMS**

Istiqomah Nurul Laeli

NIM. 2017103011

Email: [istiqomahnurullaeli0@gmail.com](mailto:istiqomahnurullaeli0@gmail.com)

Da'wah Management Study Program

State Islamic University Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

## **Abstract**

Leadership efforts are something that must be done by every leader of an institution or organization. This is done so that the goals of the institution or organization can be achieved optimally. KBIHU Muhammadiyah Banyumas has been established for more than 20 years and has served many Hajj and Umrah pilgrims. One of the leadership efforts carried out at KBIHU Muhammadiyah Banyumas is collaborating with its management and members, promoting it through the Muhammadiyah branch leadership, and, PDM (Muhammadiyah Regional Leadership).

With this in mind, the author is interested in making the title above the background for the problem formulation, namely how the leadership at KBIHU Muhammadiyah Banyumas is making efforts to increase the interest of prospective congregants, so the researcher uses qualitative methods with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation.

The research results show that KBIHU Muhammadiyah Banyumas has succeeded in increasing the interest of prospective Hajj and Umrah pilgrims by providing services that suit their needs and providing appropriate information to the congregation. One of the keys to the success of KBIHU Muhammadiyah is the services provided and fostering good relationships with the congregation. The conclusion from research on the efforts of the leadership of KBIHU Muhammadiyah Banyumas in increasing the interest of prospective Hajj and Umrah pilgrims is that the leadership of KBIHU Muhammadiyah Banyumas provides good and attractive service in accordance with the guidelines for organizing the Hajj and Umrah..

**Keywords:** *Leadership efforts, interest, Hajj and Umrah pilgrims*

## MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ٢٧

Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh. (Q.S Al-Hajj[22]: 27)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Q.S Al-Hajj 22:27, Aplikasi NU Online, <https://nu.or.id/superapp>.

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul “Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh”. Karya tulis ini penulis persembahkan kepada :

1. Keluarga tercinta yaitu Bapak Khoerudin dan Ibu Siti Aisyah, Muhammad Noval Rifqi, dan Muhammad Irsyad, yang selalu mendoakan dan mendukung apapun yang saya usahakan.
2. Almamater tercinta yaitu, UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, terkhusus Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah.
3. Teman-teman Manajemen Dakwah 2020 yang memberikan dukungan serta bantuan kepada saya selama menjalani perkuliahan di Purwokerto.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi yang berjudul “Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh” dengan baik tanpa halangan apapun. Tak lupa sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita semua yaitu Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafa’atnya kelak di hari akhir.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan di UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam berlangsungnya proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Ahmad Muttaqin, M. Si., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Alief Budiyo, M. Pd., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Nawawi, M. Hum., Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Uus Uswatusolihah, MA., Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Ulul Aedi, M.Ag., Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Arsam, M.S.I., Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Hj. Enung Asmaya, MA selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih Ibu atas kesabaran, kebaikan, dan ketulusan dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, dukungan serta arahan dari Ibu yang sudah diberikan kepada penulis.
10. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Dakwah Universitas IslamNegeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Kedua Orangtuaku tercinta Ayahanda Khoerudin dan Ibunda Siti Aisyah Sosok Orangtua yang tak pernah lelah mengasuh, membimbing dan mendidik penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang tanpa pamrih. Berkat doa, dukungan dan keikhlasan mereka jugalah akhirnya penulis bisa menyelesaikan gelar sarjana ini.
12. Adik Laki-laki penulis, Muhammad Noval Rifqi, dan Muhammad Irsyad, yang selalu mendoakan dan mendukung apapun yang saya usahakan.
13. Seluruh karyawan KBIHU Muhammadiyah Banyumas
14. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah Angkatan 2020 Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
15. Teman kost penulis yaitu Sophia Kirei Y.F, Risah Anisah, Tesya Norma Puspita Z, Fitri Inayah R.S, Lutfiani Nada karlina, Nur Aflakhati, Nana Fauzia, Ani Latifa yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dalam proses penyusunan skripsi, terimakasih atas dukungan, bantuan kalian selama ini serta selalu menghibur dan memberikan semangat kepada penulis, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
16. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam proses penyusunan skripsi yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Hanya ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan dan permintaan maaf atas segala kesalahan selama ini. Semoga amal dan kebaikan kalian semua akan dibalas oleh Allah SWT dengan kebaikan pula. Adapun penulis sadar akan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran agar penulisan skripsi inikedepannya bisa lebih baik.



Purwokerto, 12 Juni 2024

**Istiqomah Nurul Laeli**  
**NIM. 2017103014**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>v</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Telaah Pustaka .....	8
G. Sistematika penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. Upaya Pimpinan .....	14
1. Pengertian Upaya .....	14
2. Upaya pelayanan.....	15
B. Kepemimpinan.....	21
1. Pengertian Kepemimpinan.....	21
2. Fungsi–fungsi pemimpin .....	27
C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh .....	29
D. Minat Haji dan Umroh.....	30
E. Haji dan Umroh .....	33

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	41
D. Teknik pengumpulan data .....	42
E. Teknik Analisa Data.....	45
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum KBIHU Muhammadiyah Banyumas .....	48
B. Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh.....	55
C. Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Kepada Pengurus Serta Aggotanya. ....	60
D. Hasil dari Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh.....	62
E. Faktor pendukung dan penghambat dalam Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas.....	64
F. Hambatan dan Solusi.....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Struktur Organisasi KBIHU Muhammadiyah Banyumas Periode 2019-2023 .....	51
Tabel 1.2	Data Jamaah KBHU Muhammadiyah Banyumas 5 (lima) Tahun Terakhir (2018-2024) .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Struktur Organisasi KBIHU Muhammadiyah Banyumas dan Data Jamaah KBIHU Muhammadiyah Banyumas
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara Penelitian
- Lampiran 3 : Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 4 : Pedoman Observasi
- Lampiran 5 : Dokumentasi
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Ijin Riset
- Lampiran 7 : Surat Keterangan dari KBIHU
- Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah salah satu dari lima pilar Islam dan pada hakikatnya merupakan tindakan suci yang wajib dilaksanakan oleh seluruh umat Islam yang telah mencapai kemampuan finansial dan fisik (istithoa'ah) untuk melakukannya. Haji disebut sebagai ibadah puncak yang mencerminkan ketaatan dan penyerahan diri yang total kepada Allah, baik dalam dimensi fisik, materi, maupun spiritual.<sup>2</sup>

Haji pada dasarnya adalah sarana dan media bagi umat Islam untuk menjalankan ibadah di Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Ini dikarenakan setiap tahun sebagian dari komunitas Muslim dari berbagai belahan dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Sementara itu, ibadah umrah pada hakikatnya berfungsi sebagai alat dan sarana bagi kaum Muslim untuk beribadah di tanah suci kapan pun mereka menginginkannya. Hal ini terjadi ketika umat Muslim datang dan berziarah ke Ka'bah untuk melaksanakan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT, tidak hanya selama musim haji, melainkan setiap saat seseorang menjalankan ibadah umrah.<sup>3</sup>

Upaya Pimpinan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh umat Islam di Indonesia sangat berperan penting, Kepemimpinan merupakan pilar utama dalam pengembangan sebuah organisasi. Tanpa kepemimpinan yang efektif, mencapai tujuan lembaga akan menjadi sulit. Secara luas, kepemimpinan mencakup proses mempengaruhi, menetapkan tujuan organisasi, dan memotivasi perilaku anggota untuk mencapai tujuan. Ini juga melibatkan pengaruh terhadap dan perbaikan budaya kelompok, pengaruh terhadap interpretasi peristiwa oleh pengikut, organisasi kegiatan untuk mencapai sasaran, serta menjaga kerja sama dan kerja tim yang

---

<sup>2</sup> Ali Syari'ati, *Haji* (Bandung: Pustaka, 2000), hlm. 1.

<sup>3</sup> Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami selut-beluk ibadah dalam islam*, (jakarta : prenada media, 2003), hlm. 231.

efektif.<sup>4</sup> Ada beberapa Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah yang dilakukan untuk meningkatkan minat pada jamaah di KBIHU ini yaitu dengan meningkatkan infrastruktur, penyediaan informasi yang baik, serta perbaikan dalam prose penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.<sup>5</sup>

Berbicara tentang Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas pimpinan di KBIHU ini memiliki sistem tersendiri untuk menarik minat calon jamaah haji dan umroh yang bererjasama dengan pengurus serta anggotanya, yang pertama, karena KBIHU disini organisasinya Muhammadiyah jadi sistem promosinya melalui Pimpinan yang paling atas yaitu Pimpinan di Daerah Banyumas, pimpinan cabang Muhammadiyah, dan, PDM (Pimpinan Daerah Muhammadiyah).

Cara menarik minat calon jamaahnya berkoordinasi besama Pimpinan-pimpinan cabang Muhammadiyah sekabupaten Banyumas, dengan memberikan surat kepada mereka untuk mengundang jamaah atau calon haji dan umroh yang ada di kecamatan masing-masing kemudian di sosialisasikan ke masing-masing wilayah administrasi pemerintahan yang berada di bawah kabupaten dan kecamatan.

Cara yang kedua seperti yang dilakukan KBIHU dan Biro lainnya, yaitu melalui jamaah yang pernah haji maupun umroh di KBIHU Muhammadiyah ini dengan cara mengajak kerabat atau orang-orang terdekat, kemudian memberikan brosur. Yang ketiga dengan cara membuat iklan yang di bagikan pada saat acara kajian dan juga memasang papan reklame yang tujuannya untuk menarik minat dan perhatian calon jamaah haji dan umroh.

Kepemimpinan sangat terkait dengan proses pengaruh. Dubrin menjelaskan bahwa kepemimpinan melibatkan usaha untuk mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi demi mencapai tujuan. Ini mencakup

---

<sup>4</sup> Afifuddin, *Kepemimpinan Pendidikan*, Pustaka Setia. (Bandung,2015), hlm. 10.

<sup>5</sup> Wawancara dengan Alif, tanggal 21 November 2023 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

cara memengaruhi orang dengan arahan atau instruksi.<sup>6</sup> Gaya kepemimpinan adalah serangkaian karakteristik yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk mengarahkan bawahannya agar mencapai tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan juga dapat dijelaskan sebagai pola perilaku dan strategi yang sering digunakan oleh seorang pemimpin. Terdapat empat model kepemimpinan yang umumnya dikenal, yaitu: pertama, model kepemimpinan Demokratis; kedua, model kepemimpinan Otokratis; ketiga, model kepemimpinan Situasional; dan keempat, model kepemimpinan Transformasional.<sup>7</sup>

Dalam rangka membantu pelaksanaan ibadah haji dan umroh telah berdiri Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh (KBIHU), KBIHU Merupakan sebuah organisasi dakwah yang bertugas untuk membimbing para calon jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadah haji yang mabrur. Bimbingan ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji sangat penting, karena dengan melalui pendidikan dan pelatihan jamaah haji dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, serta memahami materi manasik haji.

Tujuan dari bimbingan ibadah haji adalah meningkatkan ilmu pengetahuan khususnya tentang cara pelaksanaan ibadah haji. Beberapa masalah yang sering dihadapi oleh calon jamaah haji dalam proses bimbingan secara efektif adalah masih banyaknya jamaah haji Indonesia yang kurang memahami materi yang diberikan dalam bimbingan manasik haji, hasil survei menyebutkan bahwa 39,32% jamaah yang telah menjalankan ibadah haji, kurang memahami syarat, rukun, sunnah dan larang dalam menjalankan ibadah haji, ini dikarenakan latar belakang calon jamaah haji yang beragam terutama kependidikan, menurut data yang diperoleh lebih dari 35% berpendidikan sekolah dasar (SD), dan

---

<sup>6</sup> Veithzal Rivai Zainal, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*.(Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2017), hlm 15.

<sup>7</sup> Eddy Soeryanto Soegono, *Entrepreneurship;menjadi pebisnis ulung*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2010), hlm. 243-244.

terdapat jamaah yang tidak bisa berbahasa Indonesia dan tidak bisa untuk baca tulis.<sup>8</sup>

Salah satu KBIHU di Banyumas yang saat ini aktif dalam memberikan pelayanan ibadah haji dan umroh adalah KBIHU Muhammadiyah, KBIHU Muhammadiyah mempunyai keunggulan dari segi pelayanan malupun biaya dibandingkan dengan KBIHU lainnya. Dalam rangka memperingati Hari Amal Bhakti Kemenag Tahun 2018, KBIHU ini pernah mendapat penghargaan, yang di selenggarakan oleh Kemenag, sebagai KBIHU terbaik se-Kabupaten Banyumas terutama pada sistem Administrasinya.

Pada saat ini sangat banyak di kalangan masyarakat yang mendirikan organisasi yang hanya digunakan untuk berbisnis, jadi ketika pembiayaan mengalami kenaikan, bagi jamaah haji dan umroh yang berada kalangan menengah kebawah akan sangat terbebani. Kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh ini bertujuan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam mendirikan perjalanan ibadah haji dan umrah.

Selain itu di KBIHU Muhammadiyah Banyumas ini Setiap bulannya memberangkatkan jamaah umroh, tidak hanya umroh reguler di KBIHU Muhammadiyah juga menawarkan paket ibadah umroh \*5 plus berupa tiket pesawat Garuda Jakarta, Jeddah – Jakarta, Manasik 3x, Bagasi 30 kg, Visa Umroh dan Muthawif, Bus AC dan City Tour Madinah Makkah, Air Zam-Zam 5 liter, Asuransi dan Tarseh Raudhah dan Makan 3x sehari (fullboard hotel).<sup>9</sup>

KBIHU sudah aktif sejak tahun 2002 sampai sekarang, sehingga data jamaah dari tahun 2002 sampai dengan 2023 ini sejumlah 4.980. Tujuan awal Bapak H. M. Ardanidengan mendirikan KBIHU Muhammadiyah Banyumas

---

<sup>8</sup> Sifwatir Rif'ah, Dan Ahmad, and Badrut Tamam, "Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Usia Jemaah Calon Haji Dalam Memahami Materi Bimbingan Manasik Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kabupaten Lamongan Dan Kota Kendari)," Jurnal Studi Islam 7 (2020): hlm 101.

<sup>9</sup> Wawancara dengan Alif, tanggal 21 November 2023 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

yaitu dapat mempermudah calon jamaah haji dan umroh dalam pelaksanaan ibadah di tanah suci dengan memberikan dampingan, panduan dan bimbingan kepada calon jamaah haji dan umroh sesuai dengan tuntunan agama. Pada saat ini sangat banyak di kalangan masyarakat yang mendirikan organisasi yang hanya digunakan untuk berbisnis, jadi ketika pembiayaan mengalami kenaikan, bagi jamaah haji dan umroh yang berada kalangan menengah kebawah akan sangat terbebani.<sup>10</sup>

Beliau Memegang teguh prinsip ikhlas untuk melayani para tamu-tamu Allah untuk melaksakan rukun Islam yang ke- lima. Beliau juga menggunakan gaya kepemimpinan demokratis pada saat memimpin sehingga memberikan kesempatan kepada setiap anggota timnya untuk menyampaikan opini masing-masing. gaya kepemimpinan seperti ini umumnya lebih disukai karena pengurus beserta anggotanya merasa lebih didengarkan.<sup>11</sup>

Bisnis yang dijalankan dengan penuh kesadaran akan ibadah dan semangat untuk membantu sesama umat adalah langkah yang mulia dan membawa berkah. Dalam konteks KBIHU Muhammadiyah Banyumas, bisnis yang mereka jalankan, yang berfokus pada pelayanan haji dan umrah, bukan sekadar usaha komersial biasa. Usaha ini selaras dengan nilai-nilai agama dan tuntunan Rasulullah saw, yang menekankan pentingnya berbagi, peduli, dan membantu sesama. Mereka tidak hanya mengedepankan orientasi finansial semata, tetapi juga memberikan perhatian utama pada aspek pelayanan, pembimbingan, dan pembinaan kepada calon jamaah haji dan umroh.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka penulis tertarik meneliti bagaimana kepemimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas yang penulis formulasikan dalam sebuah judul skripsi **“Upaya Pimpinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) Muhammadiyah Banyumas dalam Meningkatkan Minat Haji dan Umroh”**.

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ardani M, tanggal 21 November 2023 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ardani M, tanggal 21 November 2023 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

## B. Penegasan Istilah

### 1. Upaya

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) di artikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar unntuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar.<sup>12</sup>

### 2. Kepemimpinan

kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi pihak lain, melalui komunikasi yang baik langsung maupun tidk langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang agar dengan penuh pengertian, kesadaran dan senang hati bersedia mengikuti kehendak pimpinan itu.<sup>13</sup>

### 3. Peningkatan

Peningkatan berasal dari kata "tingkat," yang merujuk pada lapisan atau susunan dari sesuatu. Peningkatan adalah upaya untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik daripada kondisi sebelumnya. Dalam mencapai peningkatan, perencanaan dan eksekusi yang baik diperlukan. Perencanaan dan pelaksanaan ini harus berjalan seiring dan konsisten dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>14</sup>

### 4. Minat

Menurut Slameto, minat adalah dorongan yang kuat yang muncul dalam diri seseorang terhadap sesuatu. Minat adalah perasaan lebih suka dan ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada tekanan atau perintah dari pihak lain. Minat mencerminkan ketertarikan yang tulus dan alami terhadap sesuatu.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka 2002), hlm. 1250

<sup>13</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama ( Karisma Putra Utama : Jakarta, 2009), hlm. 214

<sup>14</sup> Adi S. 2003. Pengertian Peningkatan Menurut Para Ahli. <http://repository.unimar-amni.ac.id/2711/2/BAB%20II.pdf>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2023 pukul 09.00 WIB.

<sup>15</sup> Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 182.

## 5. Calon Jamaah

Definisi calon dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengacu pada individu yang dalam proses menuju menjadi seseorang yang menduduki jabatan atau profesi tertentu, baik melalui pendidikan atau pelatihan, atau individu yang diajukan atau direkomendasikan untuk dipilih atau diangkat dalam suatu peran atau posisi. Di sisi lain, definisi Jamaah atau Jemaah dalam kamus tersebut merujuk kepada kelompok atau sekelompok individu yang berkumpul bersama untuk tujuan ibadah atau aktivitas tertentu.<sup>16</sup>

### C. Rumusan Masalah

Dari penjelasan Latar Belakang di atas, penulis membahas bagaimana Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam meningkatkan Minat Calon Haji dan Umroh?

### D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memahami Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam meningkatkan Minat Calon Haji dan Umroh pada jamaahnya.

### E. Manfaat Penelitian

Penelitian Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis.

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan akan memperkaya pengetahuan dan menjadi kontribusi berharga untuk pengembangan ilmu di masa depan. Terutama, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang relevan dalam konteks Upaya Pimpinan KBIHU, serta

---

<sup>16</sup>A.rachmadi,2014,*Rekrutmen Calon Jamaah Haji Kota Samarinda*. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/Jurnal%20\(05-22-14-01-07-22\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/Jurnal%20(05-22-14-01-07-22).pdf). Diakses paldal tanggal 20 Januari 2023 pukul 09.50 WIB.

dapat digunakan sebagai bahan yang berkontribusi pada perkembangan ilmu kepemimpinan secara umum.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan yang berguna bagi pemimpin KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam upaya meningkatkan kualitas kepemimpinan KBIHU di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melaksanakan penelitian Upaya Pimpinan KBIHU yang efektif dan efisien pada berbagai jenis organisasi atau lembaga, dengan tujuan mencapai tujuan mereka secara lebih efektif.

## F. Telaah Pustaka

Dalam menyusun skripsi ini penulis menganalisa lebih dalam dan kemudian menjadikannya sebagai latihan intelektual, langkah awal yang dilakukan penulis yaitu mempertimbangkan dan menelaah dengan cermat Buku-buku yang dijadikan acuan untuk penulis menulis skripsi, terkait penelitian yang di lakukan sebelumnya, yang menurut penulis memiliki relevansi dengan judul penelitian yang sedang penulis lakukan sekarang adalah:

1. Zikral Mizan 2016, seorang mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dalam skripsinya berjudul "Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah di PT. An-Namira Alma Mulia Kota Malang", membahas model kepemimpinan dengan fokus pada pelayanan ibadah umrah di PT. An-Namira Alma Mulia Kota Malang, dalam program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif. Letak perbedaannya yakni peneliti terdahulu meneliti tentang kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan kualitas jama'ah.

2. Kepemimpinan Perempuan Di Kelompok Bimbingan Ibadah (KBIH) (Studi Kasus di KBIH Ar-Rohmah Muslimat NU Kabupaten Wonosobo) yang disusun oleh Ishma Iddah pada tahun 2014. Skripsi ini membahas tentang kepemimpinan seorang perempuan dalam sebuah KBIH, dan bagaimana kelemahan, kekuatan, tantangan dan peluang kepemimpinan KBIH perempuan. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif. Letak perbedaannya yakni peneliti terdahulu meneliti tentang peluang kepemimpinan KBIH perempuan.
3. Upaya KBIH Al-Manar dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Manasik Haji dan Umrah di Pekanbaru, yang disusun oleh Lusi Andri Oktadia, skripsi ini membahas tentang upaya KBIH Al-Manar. Skripsi ini membahas 5 upaya yang dilakukan oleh KBIH Al-Manar dalam meningkatkan kualitas bimbingan manasik haji, diantaranya: pemberian motivasi, pembimbingan, penjalinan hubungan, penyelenggaraan komunikasi, dan peningkatan pelaksana. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif. Letak perbedaannya yakni peneliti terdahulu meneliti tentang upaya KBIH Al-Manar dalam meningkatkan kualitas bimbingan manasik haji, sedangkan peneliti membahas upaya pimpinan KBIHU Muhamadiyah dalam meningkatkan minat calon haji dan umroh.
4. Model Kepemimpinan Ny.Zulfa Badri Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jama'ah Haji KBIHU Nurul Haramain Kab.Probolinggo, yang di susun oleh Siti Maimunah. Skripsi ini membahas pemilihan gaya kepemimpinan dalam menghadapi situasi tertentu. Adapun Faktor pendukung model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan berpengalaman, faktor keluarga, sarana dan prasarana. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama membahas tentang kepemimpinan. Letak

perbedaannya yakni peneliti terdahulu terletak pada objek penelitian (KBIHU).

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang disusun oleh Aan Ariadi, Skripsi ini membahas Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jamaah tersebut. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama membahas kepuasan jamaah. Letak perbedaannya yakni pada Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner baik untuk variabel bebas maupun variabel terikat, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.
6. Studi Komparasi Tingkat Pemahaman Dan Kepuasan Jamaah Haji Dalam Pelatihan Manasik Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dan Non KBIH Kota Rembang Tahun 2008 yang disusun oleh Bambang Sutrisno, Skripsi ini membahas adanya perbedaan signifikan antara tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan manasik haji KBIH dan Non KBIH. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama membahas KBIH. Letak perbedaannya yakni pada pembahasan peneliti terdahulu yakni kepuasan jamaah haji dalam pelatihan manasik haji KBIH dan Non KBIH, sedangkan peneliti membahas upaya pimpinan KBIHU Muhamadiyah dalam meningkatkan minat calon haji dan umroh.
7. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwangu Kendal Tahun 2013-2014 Yang disusun oleh Tutik Amaliyah, Skripsi ini membahas KBIH Arofah dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji dalam kurun waktu 2013-2014 telah menetapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu merencanakan

kegiatan organisasi dengan menyusun struktur dan membagi jadwal kegiatan, melaksanakan kegiatan sesuai dengan apa yang direncanakan, dan mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama membahas tentang KBIHU. Letak perbedaannya yakni pada pembahasan peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan kualitatif.

8. Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya, skripsi ini membahas pelayanan PT.Travel haji umrah dan menggunakan pelayanan prima (Service Excellence), Persamaan dengan peneliti adalah Penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Letak perbedaannya yakni fokus pada pelayanan PT.Travel haji umrah, Sedangkan penelitian ini fokus terhadap upaya pimpinan di KBIHU sehingga kajiannya lebih luas.
9. Strategi Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah Haji di KBIHU NU Kota Semarang, yang disusun oleh Tanala Ainil Widad, Skripsi ini membahas Pelayanan yang diberikan oleh KBIHU menjadi prioritas utama dalam memanjakan pelanggan, sehingga calon jemaah haji merasa puas dan diharapkan dapat menjadikan indikator kualitas manusia (calon jemaah haji) meningkat. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama membahas tentang KBIHU. Letak perbedaannya yakni peneliti terdahulu membahas Strategi Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah Haji di KBIHU NU sedangkan peneliti ini fokus pada upaya pimpinan di KBIHU.
10. Serta, Kepemimpinan KH.Shodiq Hamzah dalam Upaya Pengembangan KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang Periode 2005-2007. Yang disusun oleh Ahmad Al Bukhori pada tahun 2008. Sekripsi ini membahas bagaimana kepemimpinan K.H. Shoddiq

Hamzah dalam upaya pengembangan KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang dan apa yang menjadi kontribusi kepemimpinan K.H. Shoddiq Hamzah dalam KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama meneliti tentang KBIH. Letak perbedaannya yakni peneliti terdahulu membahas Upaya Pengembangan KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang Periode 2005-2007, sedangkan peneliti ini fokus pada upaya pimpinan di KBIHU.

Sedangkan skripsi penulis dengan judul "**Upaya Pimpinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh Muhammadiyah Banyumas Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah**", terlihat perbedaan yang signifikan dalam judulnya, serta dalam lingkup materi penelitian. Penelitian ini berfokus pada bagaimana Upaya Pimpinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh Muhammadiyah Banyumas dapat meningkatkan minat calon jamaah haji dan umrah.

#### **G. Sistematika penulisan**

Untuk memberikan kemudahan pembaca dalam memahami proposal skripsi ini dan Memberikan gambaran pembaca maka peneliti akan memberikan sistematika Pembahasa yang terdiri dari lima bab diantaranya,

Bab *pertama*, berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang Masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, dan kajian teori dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua*, berisi tentang landsan teori yang berkaitan dengan apa yang sudah diteliti oleh penulis, yaitu mengenai upaya pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam meningkatkan minat Haji dan Umroh.

Bab *ketiga*, metode penelitian yang terdiri dari pendekatan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab *keempat*, berisi tentang penyajian data pembahasan penelitian yang terdiri dari pengelolaan dan upaya pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam meningkatkan minat Haji dan Umroh.

Bab *kelima*, merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran dan kata penutup. Bagian akhir meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar Riwayat penulis.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Upaya Pimpinan

##### 1. Pengertian Upaya

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia upaya adalah usaha, ihktiar, (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, daya upaya).<sup>17</sup> Menurut tim penyusunan Departemen Pendidikan Nasional “Upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya.

Poerwadarminta mengatakan bahwa upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtisar. Peter Salim dan Yeni Salim mengatakan upaya adalah ‘bagian yang dimainkan oleh guru atau bagian dari tugas utama yang dilaksanakan’.<sup>18</sup> Berdasarkan pengertian di atas dapat diperjelas bahwa upaya adalah bagian dari peranan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.

Untuk mencapaitujuan dari upaya tersebut, maka terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:<sup>19</sup>

##### a. Pemberian Motivasi (*motivating*)

Motivasi diartikan sebagai kemampuan seorang manajer atau pemimpin dalam memberikan sebuah kegairahan, kegiatan dan pengertian, sehingga para anggotanya mampu untuk mendukung dan bekerja secara ikhlas untuk mencapai tujuan organisasi sesuai tugas yang dibebankan kepadanya.

---

<sup>17</sup> Indrawan WS. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. (Jombang: Lintas Media), hlm. 568.

<sup>18</sup> Peter Salim dan Yeni salim. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Modern English Press, 2005), hlm. 1187

<sup>19</sup> Rasyad Sholeh,A. *Manajemen Dakwah Islam*. (Yogyakarta: Suara Muhammadiyah, 2010),hlm 123.

b. Pembimbingan (*directing*)

Bimbingan disini dapat diartikan sebagai tindakan pimpinan yang dapat menjamin terlaksananya tugas-tugas sesuai dengan rencana ketentuan-ketentuan yang telah di gariskan.

c. Penjalinan Hubungan (*coordinating*)

Untuk menciptakan kerjasama yang solid dalam organisasi atau lembaga, maka dituntut sebuah kecerdasan dan kerjasama yang baik oleh para pemimpin. Dalam hal ini para pemimpin harus mampu memberikan seperangkat tujuan yang memungkinkan untuk di capai, juga dapat dijadikan untuk tujuan masa depan. Oleh karena itu, para anggota atau kelompok harus diberikan sebuah fleksibilitas dalam mengatur tindakan mereka sendiri.

d. Penyelenggaraan Komunikasi (*communicating*)

Dalam proses kelancaran komunikasi, yakni suatu proses yang digunakan oleh manusia dalam usaha untuk membagi arti lewat transmisi pesan simbolis merupakan hal yang sangat penting. Karena tanpa komunikasi yang efektif antara pemimpin dengan pelaksana, maka pola hubungan dalam sebuah organisasi akan berhenti, sebab komunikasi akan memengaruhi seluruh sandi organisasi.

e. Pengembangan atau peningkatan pelaksana (*developping people*)

Dalam pengembangan atau peningkatan pelaksana, pimpinan menggerakkan semua elemen organisasi untuk melakukan semua aktivitas-aktivitas yang telah direncanakan, dan dari sinilah aksi semua rencana akan terealisasi, dimana fungsi manajemen akan bersentuhan secara langsung dengan para pelaku.

2. Upaya pelayanan

Dalam membahas diskursus tentang pelayanan, penelitian ini menggunakan teori yang fokus pada realitas pelayanan, atau yang dikenal sebagai kinerja pelayanan (*service performance*).

a. Konsep dan Definisi Kinerja Pelayanan

Berdasarkan KBBI, pelayanan merujuk pada upaya memberikan layanan kepada orang lain. Pelayanan adalah aktivitas menawarkan produk atau jasa kepada konsumen, yang kadang-kadang memiliki sifat yang tidak nyata atau tidak berwujud. Menurut Wijaya, pelayanan adalah sumber daya yang dialokasikan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sugianto, seperti yang dikutip dalam "*Psychology of Services in Service Industry*", menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas manusia kepada manusia lainnya, yang melibatkan penyediaan produk dan jasa sesuai dengan harapan dan ekspektasi penerima layanan.<sup>20</sup>

Kinerja pelayanan sendiri didefinisikan sebagai evaluasi kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas layanan merupakan usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan pelanggan. Jika kualitas layanan melebihi harapan, ini dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika kualitas layanan kurang dari yang diharapkan, ini dianggap buruk. Kualitas layanan menciptakan hubungan yang penting dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan pelayanan.<sup>21</sup>

Singkatnya, kualitas layanan adalah suatu kondisi yang memiliki implikasi untuk hubungan dengan layanan yang diharapkan untuk memenuhi harapan konsumen dalam pemberian pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.<sup>22</sup> Parasuraman, Zeithaml serta Berry dikenal sebagai pemikir utama dalam teori kualitas layanan. Kadang-kadang, karyawan tidak memenuhi standar kualitas layanan yang ditetapkan oleh perusahaan, yang

---

<sup>20</sup> Endar Sugianto, *Psikologi Pelayanan di Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 36.

<sup>21</sup> Fandi Tjipto dan Georgeus Chandra, *Service Quality and Satisfaction*. (Yogyakarta:, 2016), 3.

<sup>22</sup> Dedek Kurniawan, *Analysis of Quality of Savings and Service Quality in Islamic Perspective of Customer Satisfaction of BRI Sharia Mojokerto Branch Office*, 27.

mengakibatkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan kepada pelanggan.<sup>23</sup>

Oleh karena itu Kinerja pelayanan merupakan hal yang penting untuk diukur dan ditingkatkan demi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Ada beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu :

1) Ambiguitas peran

Ambiguitas peran terjadi ketika karyawan merasa tidak jelas tentang tanggung jawab dan tugas mereka di perusahaan. Mereka mungkin tidak memahami secara menyeluruh apa yang diharapkan dari mereka oleh atasan mereka, sehingga sulit bagi mereka untuk mengevaluasi pekerjaan mereka sendiri dan merasa ragu dalam memberikan pelayanan.

2) Konflik peran

Konflik peran terjadi ketika manajemen mengubah peran seorang karyawan, yang menyebabkan perubahan dalam tanggung jawab mereka dan dapat mengakibatkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan tugas mereka. Hal ini dapat berdampak pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan.

3) Teknologi

Penggunaan teknologi yang sesuai oleh karyawan dapat memengaruhi sejauh mana mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian antara karyawan dan teknologi yang tersedia dapat mempengaruhi efisiensi mereka dalam melakukan aktivitas peningkatan layanan.

---

<sup>23</sup> Zeithaml Dan Bitner, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm.4 Th Edition. Internasional Edition.Singapore:Mc Graw-Hill.(2006)* 54.

#### 4) Kontrol dari atasan

Tingkat kontrol yang diberikan oleh atasan terhadap karyawan dapat mempengaruhi cara karyawan dalam memperlakukan pelanggan dan mengelola situasi yang menantang saat memberikan pelayanan.

#### 5) Kerjasama tim

Kerjasama tim yang tidak efektif, ditandai dengan partisipasi yang tidak merata dan kurangnya kolaborasi di antara anggota tim, dapat menghambat kemampuan tim dalam memberikan pelayanan yang optimal.<sup>24</sup>

Kualitas pelayanan yang baik membutuhkan kejelasan peran, kerjasama tim yang solid, pemanfaatan teknologi yang tepat, dan kontrol atasan yang efektif.

#### c. Dasar-dasar penyediaan layanan

Untuk mencapai hasil yang optimal dalam layanan, peran penyedia layanan sangatlah krusial. Setiap instansi diwajibkan untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan hanya bisa dicapai jika penyedia layanan memiliki dasar yang kuat. Kualitas layanan akan meningkat jika staf menguasai dasar-dasar penyediaan layanan. Beberapa prinsip dasar yang harus dipahami meliputi:

##### 1) Fokus pada pelanggan

- a) Dengarkan dengan seksama apa yang dikatakan pelanggan tanpa menyela.
- b) Jaga kontak mata dengan pelanggan selama berbicara dan berikan senyuman untuk menunjukkan keramahan.

##### 2) Memberikan Layanan yang Efisien

- a) Seringlah menyebut nama pelanggan.
- b) Hindari kesan menggurui.
- c) Berikan pujian dan apresiasi dengan tulus.

---

<sup>24</sup> Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT. Salemba Empat 2001), 30.

- d) Semua konsumen Shafira Tour memiliki karakter sopan seperti orang dewasa.
  - e) Jalin hubungan baik dengan pelanggan
- 3) Segera Kenali Kehadiran Pelanggan
- a) Sesering mungkin nenanggil nama pelanggan.
  - b) Tidak menimbulkan kesan seperti menggurui terhadap konsumen.
  - c) Puji dengan tulus dan berikan apresiasi konsumen.
  - d) karakter semua konsumen Shafira tour sangat sopan seperti orang dewasa.
  - e) Menjalin hubungan sebaik mungiin dengan konsumen
- 4) Mendengarkan semua yang disampaikan konsumen tanpa menyela.
- a) Menunjukkan ekspresi simpati dan berbicara dengan empati untuk memperlihatkan bahwa ada kepedulian dan pemahaman terhadap perasaan pelanggan.
  - b) Memberikan umpan balik kepada pelanggan dan berusaha menyelesaikan masalah yang dihadapi.<sup>25</sup>

Pelayanan yang baik adalah kunci untuk memuaskan pelanggan dan membangun hubungan yang langgeng. Dengan menerapkan dasar-dasar layanan di atas, Anda dapat memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan dan meningkatkan citra bisnis.

#### d. Dimensi Layanan Jasa

Menurut KBBI, dimensi adalah ukuran panjang, lebar, tinggi, luas, dan sebagainya. Oleh karena itu, dimensi kualitas layanan jasa merujuk pada ukuran tingkat mutu atau kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Triyono menyatakan bahwa sejumlah penelitian yang dilakukan oleh Cronin dan Taylor

---

<sup>25</sup> Endar Sugianto, *Psikologi Pelayanan di Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 171.

terhadap berbagai perusahaan jasa menghasilkan beberapa dimensi layanan jasa. Beberapa dimensi tersebut meliputi:

1) *Time* (waktu)

Merupakan model kinerja pelayanan yang sangat dinamis. Dalam konteks layanan, waktu adalah sumber daya yang langka dan sangat berharga, seperti uang yang harus digunakan dengan bijak. Oleh karena itu, pelanggan akan merasa tidak puas jika waktu mereka terbuang percuma.

2) Aksesibilitas

Dimensi kinerja pelayanan yang terkait erat dengan akses konsumen atau kenyamanan dalam mengakses lokasi perusahaan.

3) Kelengkapan

Merupakan model kinerja pelayanan yang sangat terkait dengan kemampuan perusahaan, seperti Shafira Travel, dalam menyediakan sarana dan prasarana pariwisata kepada pelanggan.

4) Kesopanan

Merupakan bagian dari perilaku karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen, dengan menunjukkan keramahan, senyuman, serta kesopanan dalam berkomunikasi dan interaksi yang mudah.

5) Responsivitas

Berkaitan dengan kemampuan atau komitmen pegawai untuk melayani. Ini mencakup keinginan pegawai untuk membantu dan melayani kebutuhan pelanggan, serta sikap responsif dalam memberikan layanan utama dan bantuan saat pelanggan menghadapi masalah terkait layanan.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Heppy Widya Antika, Naili Farida, dan Sari Listyorini, *Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Pembelian Kembali dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Studi Variable Intervening Pengguna Jasa PT Herona Express Semarang*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, hlm. 4.

Kelima dimensi kinerja jasa ini menjadi alat yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk menganalisis kinerja layanan yang diberikan. Dibandingkan dengan kualitas layanan, beberapa peneliti menunjukkan bahwa kinerja pelayanan memiliki tingkat akurasi yang lebih tinggi dalam mengukur kualitas layanan. Ini karena kualitas layanan membandingkan antara persepsi dan ekspektasi, sedangkan kinerja pelayanan lebih fokus pada persepsi konsumen.

Konsep kinerja pelayanan merumuskan kepuasan sebagai persepsi konsumen setelah merasakan layanan. Dengan demikian, untuk mencapai kepuasan, kualitas layanan cukup mengacu pada persepsi konsumen. Berbeda dengan kualitas layanan yang mendefinisikan kepuasan sebagai ekspektasi-persepsi, kinerja pelayanan mengacu pada persepsi konsumen dan juga berdampak pada kinerja yang dilakukan oleh pelayan.

## **B. Kepemimpinan**

### **1. Pengertian Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah upaya untuk mempengaruhi orang lain agar mereka bersedia bekerja sama dan menggabungkan potensi mereka guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>27</sup> Kepemimpinan dapat pula di definisikan sebagai seni mempengaruhi dan mengarahkan orang dengan cara kepatuhan, kepercayaan, kehormatan, dan kerjasama yang bersemangat dalam mencapai tujuan bersama.<sup>28</sup> Berikut pengertian-pengertian kepemimpinan:

Menurut Raph M. Stogdill Menurut Raph M. Stogdill, kepemimpinan merupakan konsep manajemen yang dapat didefinisikan dalam berbagai cara, bergantung pada sudut pandang yang digunakan. Steph R. Covey mengemukakan mengenai "empat jenjang kepemimpinan", yang meliputi:

<sup>27</sup> Baharudin dan Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan Islam Antara Teori dan Praktik*, (Jogjakarta:AR-RUZZ MEDIA,2012), hlm.48

<sup>28</sup> Rivai, *Kepemimpinan Pendidikan*, (Jakarta: Cahaya Ilmu, 2003),hlm. 3

- a. Pribadi (interaksi hubungan dengan diri sendiri).
- b. Antar pribadi (interaksi hubungan dengan orang lain).
- c. Manajerial (bertanggung jawab untuk menyelesaikan
- d. pekerjaan bersama orang lain).
- e. Organisasional (mengorganisir orang, merekrut, menyelesaikan masalah, serta menciptakan struktur dan sistem yang terkoordinasi).<sup>29</sup>

Steph R.Covery menunjukkan bahwa kepemimpinan bukan hanya tentang posisi atau jabatan, tapi juga tentang pengembangan diri dan kemampuan untuk memberdayakan orang lain.

Cooper dan Sawaf, mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan seseorang pimpinan dalam merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi.<sup>30</sup> Untuk memulai pemahaman tentang Pemimpin ini, perlu kita memperhatikan pengertian tentang pemimpin :Menurut Hersey dan Blanchard, “Pemimpin adalah seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain atau kelompok untuk melakukan unjuk kerja maksimum yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan organisasi”. Dalam perspektif yang lebih sederhana, Morgan mengemukakan tiga macam peran pemimpin yang disebutnya dengan “3A”, yakni:

- a. *Alighting* (menyalakan semangat pekerja dengan tujuan individunya),
- b. *Aligning* (menggabungkan tujuan individu dengan tujuan organisasi sehingga setiap orang menuju kearah yang sama).
- c. *Allowing* (memberikan keleluasaan kepada pekerja untuk menantang dan mengubah cara mereka bekerja).

---

<sup>29</sup> J.sulusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik- untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, (Jakarta:Gramedia, 2006), hlm. 248.

<sup>30</sup> Faeni, Dwi Puspaningtyas, *Kepemimpinan Transformasional*, (Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari, 2021), hlm. 90.

Seorang pemimpin adalah seseorang yang karena kecakapan-kecakapan pribadinya dengan atau tanpa pengangkatan resmi dapat mempengaruhi kelompok yang dipimpinnya untuk mengerahkan usaha bersama kearah pencapaian sasaran – sasaran tertentu”. Organisasi akan berjalan dengan baik jika pimpinan mempunyai kecakapan dalam bidangnya, dan setiap pimpinan mempunyai keterampilan yang berbeda, seperti keterampilan teknis, manusiawi dan konseptual.

Sedangkan yang dipimpin adalah seorang atau sekelompok orang yang merupakan anggota dari suatu perkumpulan atau pengikut yang setiap saat siap melaksanakan perintah atau tugas yang telah disepakati bersama guna mencapai tujuan.

Dalam suatu organisasi, yang dipimpin mempunyai peranan yang sangat strategis, karena sukses tidaknya seseorang pemimpin bergantung kepada para pengikutnya ini. Oleh sebab itu, seorang pemimpin dituntut untuk memilih bawahan dengan secermat mungkin. Adapun situasi menurut Hersey dan Blanchard adalah suatu keadaan yang kondusif, di mana seorang pemimpin berusaha pada saat-saat tertentu mempengaruhi perilaku orang lain agar dapat mengikuti kehendaknya dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Dalam satu situasi misalnya, tindakan pimpinan pada beberapa tahun yang lalu tentunya tidak sama dengan yang dilakukan pada saat sekarang, karena memang situasinya telah berlainan. Dengan demikian, ketiga unsur yang mempengaruhi gaya kepemimpinan tersebut, yaitu pemimpin, yang dipimpin dan situasi merupakan unsur yang saling terkait satu dengan lainnya, dan akan menentukan tingkat keberhasilan pemimpin.

Seorang manajer atau seorang pimpinan perusahaan sebagai manusia mempunyai waktu, kemampuan dan perhatian yang sangat terbatas maka tidaklah mungkin seorang pimpinan itu dapat melaksanakan tugasnya sendiri, sungguhpun pimpinan itu harus

bertanggung jawab akan pelaksanaan tugasnya dengan sebaik mungkin. Karena hal tersebut, maka seorang manajer perlu mendelegasikan sebagian tugas kepada bawahannya. Pendelegasian wewenang adalah suatu pelimpahan hak atau kekuasaan pimpinan terhadap bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan sekaligus meminta pertanggung jawaban atas penyelesaian tugas-tugas tersebut.

Pemimpin masa depan haruslah orang memiliki landasan *value*, misi, visi, dan tujuan yang jelas. Bagi organisasi yang menginginkan kinerja maksimal (*result* ataupun *outcome*) menurut Willopo, tidak cukup hanya memiliki *value*, misi dan tujuan, tetapi diperlukan persenyawaan antara wilayah kewenangan (*authorizing environment*) dan wilayah kapasitas operasional (*operasional capacity*).<sup>31</sup>

Upaya peningkatan kualitas dan produktivitas dalam bidang apapun, tidak terlepas dari sistem manajemen yang dikembangkan, sehingga faktor kepemimpinan sangat memainkan peranan penting dan menentukan. Iklim hubungan yang sehat dan terbuka dalam lingkungan organisasi, membutuhkan keharmonisan hubungan antara anggota organisasi. Salah satu keterlibatan bawahan dalam dinamika organisasi adalah keikutsertaan dalam proses pengambilan keputusan berdasarkan wewenang yang diberikan oleh pimpinan kepada mereka.

Ringkasnya, pemimpin transformasional berupaya melakukan *transforming of visionary* menjadi visi bersama sehingga mereka (bawahan plus pemimpin) bekerja untuk mewujudkan visi menjadi kenyataan. Dengan kata lain, proses transformasional dapat terlihat melalui sejumlah perilaku kepemimpinan, seperti:

---

<sup>31</sup> Faeni, Dwi Puspaningtyas, *Kepemimpinan Transformasional*, (Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari, 2021), hlm.90

a. *Attributed charisma*

Karisma secara tradisional dipandang sebagai hal yang bersifat inheren dan hanya dimiliki oleh pemimpin-pemimpin kelas dunia. Penelitian membuktikan bahwa karisma bisa saja dimiliki oleh pimpinan di level bawah dari sebuah organisasi. Pemimpin yang memiliki ciri tersebut, memperlihatkan visi, kemampuan, dan keahliannya serta tindakan yang lebih mendahulukan kepentingan organisasi dan kepentingan orang lain (masyarakat) daripada kepentingan pribadi. Karena itu, pemimpin karismatik dijadikan suri teladan, idola, dan model panutan oleh bawahannya.

b. *Idealized influence*

Pemimpin tipe ini berupaya memengaruhi bawahannya melalui komunikasi langsung dengan menekankan pentingnya nilai-nilai, asumsi-asumsi, komitmen dan keyakinan, serta memiliki tekad untuk mencapai tujuan dengan senantiasa mempertimbangkan akibat-akibat moral dan etik dari setiap keputusan yang dibuat. Di sini memperlihatkan kepercayaan pada cita-cita, keyakinan, dan nilai-nilai hidupnya.

Dampaknya adalah dikagumi, dipercaya, dihargai, dan bawahan berusaha mengidentikkan diri dengannya. Hal ini disebabkan oleh perilaku yang menomorsatukan kebutuhan bawahan, membagi risiko dengan bawahan secara konsisten, dan menghindari penggunaan kuasa untuk kepentingan pribadi. Dengan demikian, bawahan bertekad dan termotivasi untuk mengoptimalkan usaha dan bekerja ke tujuan bersama, dan memengaruhi bawahan dengan cara menukar *reward* dengan kinerja tertentu.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Faeni, Dwi Puspaningtyas, *Kepemimpinan Transformasional*, (Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari, 2021), hlm. 94.

Dalam sebuah transaksi, bawahan dijanjikan untuk diberi reward bila bawahan mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat bersama.

Burns mendefinisikan kepemimpinan transaksional sebagai bentuk hubungan yang menukarkan jabatan atau tugas tertentu jika bawahan mampu menyelesaikan dengan baik tugas tersebut. Jadi, kepemimpinan transaksional menekankan proses hubungan pertukaran yang bernilai ekonomis untuk memenuhi kebutuhan biologis dan psikologis sesuai dengan kontrak yang telah mereka setujui bersama.

Bass, mendefinisikan kepemimpinan transaksional adalah pemimpin transaksional memperkenalkan apa yang diinginkan bawahan dari pekerjaannya dan mencoba memikirkan apa yang akan bawahan peroleh jika hasil kerjanya sesuai dengan transaksi. Pemimpin menjanjikan imbalan bagi usaha yang dicapai, dan pemimpin tanggap terhadap minat pribadi bawahan bila dia merasa puas dengan kinerjanya. Dengan demikian, proses kepemimpinan transaksional dapat ditunjukkan melalui sejumlah dimensi perilaku kepemimpinan, yakni;

a. *Contingent reward*

Hal ini terjadi apabila pimpinan menawarkan dan menyediakan sejumlah imbalan jika hasil kerja bawahan memenuhi kesepakatan.

b. *Active management by exception*

Hal ini terjadi jika pimpinan menetapkan sejumlah aturan yang perlu ditaati dan secara ketat dia melakukan kontrol agar bawahan terhindar dari berbagai kesalahan, kegagalan, dan melakukan intervensi dan koreksi untuk perbaikan. Sebaliknya.

c. *Passive management by exception*

Hal ini memungkinkan pemimpin hanya dapat melakukan intervensi dan koreksi apabila masalahnya makin memburuk atau bertambah serius.<sup>33</sup>

Kepemimpinan transaksional berfokus pada pertukaran antara pemimpin dan bawahan. Pemimpin menawarkan imbalan dan kontrol untuk mendorong bawahan mencapai target.

2. Fungsi–fungsi pemimpin

Fungsi kepemimpinan berhubungan dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok atau organisasi masing-masing, yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada di dalam dan diluar situasi itu, Fungsi kepemimpinan Merupakan gejala sosial, karena harus diwujudkan dalam interaksi antara individu di dalam situasi sosial suatu kelompok atau organisasi.

Secara operasional dapat dibedakan dalam lima fungsi pokok kepemimpinan:

a. Fungsi Intruksi

Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah, pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana bilamana dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif. Kepemimpinan efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.

b. Fungsi konsultasi

Fungsi ini bersifat komunikasi dua arah.pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan.pemimpin kerap kalin memerlukan bahan perimbangan, yang mengharuskan berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinya yang dinilai mempunyai berbagai bahan informasi yang diperlukan dalam

---

<sup>33</sup> Faeni, Dwi Puspaningtyas, *Kepemimpinan Transformasional*, (Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari, 2021), hlm. 94.

menetapkan keputusan. tahap berikutnya konsultasi dari pimpinan pada orang-orang yang dipimpin dapat dilakukan setelah keputusan ditetapkan dan sedang dalam pelaksanaan.

Konsultasi itu dimaksudkan untuk memperoleh masukan berupa umpan balik untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan. Dengan menjalankan konsultatif dapat diharapkan keputusan-keputusan pimpinan akan mendapat dukungan dan lebih mudah mengintruksikannya, sehingga kepemimpinan berlangsung efektif.

c. Fungsi partisipasi

Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya. Partisipasi bukan berarti bebas berbuat semaunya, tetapi dilakukan secara terkendali dan terarah berupa kerjasama dengan tidak mencampuri atau mengambil tugas pokok orang lain. Keikutsertaan pemimpin harus tetap dalam fungsi sebagai pemimpin dan bukan pelaksanaan.

d. Fungsi delegasi

Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pimpinan. Fungsi delegasi pada dasarnya berarti kepercayaan. orang-orang penerima delegasi itu harus diyakini merupakan pembantu pemimpin yang memiliki kesamaan prinsip, persepsi dan aspirasi.<sup>34</sup>

Kemampuan pemimpin untuk menyeimbangkan fungsi ini sangatlah penting untuk mencapai performa tim yang optimal dan mencapai tujuan organisasi.

---

<sup>34</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, (Jakarta :PT. Bumi Aksara, 2011), hlm 267 .

### C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh

#### 1. Pengertian Kelompok bimbingan ibadah haji ( KBIHU)

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) adalah lembaga atau yayasan sosial Islam yang fokus pada penyediaan bimbingan manasik haji untuk calon jamaah haji, baik selama persiapan di tanah air maupun selama pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. KBIHU, sebagai lembaga sosial keagamaan non-pemerintah, memiliki legalitas bimbingan yang diatur oleh undang-undang dan telah diperjelas melalui struktur baru di Departemen Agama dengan subdirektorat pembinaan KBIHU pada direktorat pembinaan haji.<sup>35</sup>

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), sebagai lembaga sosial keagamaan non-pemerintah, telah secara sah diakui untuk melakukan pembimbingan berdasarkan undang-undang. Ini diperkuat oleh keberadaannya dalam struktur baru Departemen Agama dengan dukungan program Bina KBIHU di bawah Direktorat Pembinaan Haji.<sup>36</sup>

#### 2. Tugas pokok dan fungsi KBIHU

KBIHU mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a. Meyelenggarakan/melaksanakan Bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan
- b. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di arab Saudi
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaah di tanah air dan arab Saudi
- d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang di bimbingnya
- e. Memberikan pelayanan yng bersifat pengarahan, penyuluhan dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji).

<sup>35</sup> Mufattah, Adnin. *Manajemen Penyelenggara Bimbingan Ibadah Haji KBIH NU*, (Semarang:2009), hlm. 17

<sup>36</sup> Anggito Abimanyu, "*Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji*", (Jakarta : Kementrian Agama, 2012), hlm 2.

Sedangkan fungsi KBIH dalam pembimbing meliputi:

- 1) Penyelenggara/pelaksana pembimbing haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan
- 2) Penyelenggara/pelaksana pembimbingan lapangan di arab Saudi
- 3) Pelayanan, konsultasi, dan sumber informasi perhajian
- 4) Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah.<sup>37</sup>

KBIHU berperan penting dalam membimbing dan membantu jamaah haji untuk melaksanakan ibadah haji dengan mandiri, beribadah dengan benar, dan mematuhi aturan.

#### **D. Minat Haji dan Umroh**

##### **1. Pengertian Minat**

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar pula minat yang ditimbulkan. Crow and Crow mengatakan bahwa minat berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang, benda, kegiatan, pengalaman yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.<sup>38</sup>

Minat tidak termasuk istilah psikologi yang populer. Sebab, ia bergantung pada banyak faktor internal, seperti pemusatan pemerhatian, keingintahuan, motivasi dan kebutuhan. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dijelaskan bahwa minat adalah kecenderungan yang timbul di dalam hati seseorang yang sangat mempengaruhi tingkat keinginan atau gairah terhadap suatu hal. Ketika seseorang melakukan sesuatu dengan penuh minat, hasilnya cenderung lebih baik.

---

<sup>37</sup> Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Arab Saudi)*, (Jakarta:Puslitbang Kehidupan Keagamaan,2007), hlm 17.

<sup>38</sup> Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 121

Minat dapat dijelaskan sebagai dorongan internal seseorang untuk terlibat atau memiliki segala hal yang terkait dengan hal yang diminatinya. Ini juga dapat dipahami sebagai kecenderungan seseorang untuk memperhatikan dan mengingat aktivitas atau kegiatan tertentu, yang dipicu oleh respons atau rangsangan untuk melakukan aktivitas tersebut.<sup>39</sup> Sedangkan minat menurut istilah yang dikemukakan oleh beberapa ahli psikologi adalah sebagai berikut:

Menurut Sumadi Suryabrata, minat adalah preferensi dan ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa adanya dorongan eksternal. Minat pada dasarnya mencerminkan permintaan akan hubungan antara individu dengan hal di luar dirinya. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minatnya. Alisuf Sabri menjelaskan bahwa minat adalah kecenderungan untuk secara konsisten memperhatikan dan mengingat sesuatu. Minat ini erat hubungannya dengan perasaan tertentu, terutama perasaan senang, yang menunjukkan bahwa minat timbul karena sikap yang positif terhadap sesuatu.<sup>40</sup>

## 2. Ciri-ciri Minat

Minat adalah suatu kecondongan sikap dan perilaku terhadap suatu objek, sehingga muncul suatu perasaan senang, suka, dan ekspresi lainnya. Menurut Slameto, ada beberapa macam minat, yaitu sebagai berikut:

- a. Minat merupakan sikap untuk memperhatikan suatu hal dan mengingatnya secara terus menerus.
- b. Ada sesuatu yang menyenangkan terhadap suatu objek.
- c. Mendapatkan suatu kebanggaan pada sesuatu yang disukai.
- d. Lebih suka berminat kepada satu objek dan saling berkaitan.

---

<sup>39</sup> Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), hlm.180.

<sup>40</sup> Alisuf Sabri, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2007), hlm 84.

- e. Diwujudkan dengan ekspresi seperti melakukan kegiatan dan aktivitas.<sup>41</sup>

### 3. Unsur-Unsur Minat

Unsur-unsur minat yaitu kognisi, emosi, konasi. Menurut Hidayat, ada beberapa penjelasan indikator ketiga unsur-unsur minat, antara lain:

- a. Kognisi (menenal) Individu yang memiliki segala hal pada segala keadaan dan mempunyai target-target tertentu dalam mewujudkan keinginannya. Keinginan adalah salah satu faktor pendorong sesuatu yang ingin dituju oleh seseorang.
- b. Emosi (perasaan) Setiap individu memiliki emosi senang terhadap objek, maka dia condong ingin tahu keterkaitan perasaan dengan minat. Pada umumnya emosi diperlihatkan dengan keingintahuan, dan pertimbangan seseorang.
- c. Konasi (kehendak) Konasi adalah kemauan atau hasrat seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.<sup>42</sup>

Minat berhubungan langsung dengan gerak untuk motivasi kita agar condong dengan ketertarikan pada individu, objek, dan aktivitas yang berbentuk pengetahuan dari aktivitas tersebut. Individu yang mempunyai ketertarikan yang tinggi terhadap sesuatu maka timbul suatu yang tinggi yang merupakan suatu ukuran minat seseorang.

### 4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menurut Reber dalam Muhibbin Syah antara lain:

- a. Faktor Internal Faktor internal meliputi perhatian, keingintahuan, motivasi, dan kebutuhan.

---

<sup>41</sup> Syardiansyah, "Hubungan Motivasi belajar dan Minat Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Mata Kuliah Pengantar Manajemen (Studi Kasus Mahasiswa Tingkat I EKM A Semester II), Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol 5, No.1, Mei 2016

<sup>42</sup> Noor Komari Pratiwi, "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Perhatian Orang Tua, Dan Minat Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa SMK Kesehatan Di Kota Tangerang Noor" Jurnal Pujangga Vol. 1, no. No 2 (2015): 75-105.

- b. Faktor Eksternal Faktor Eksternal adalah sesuatu yang membuat seseorang berminat yang datang dari luar, seperti teman, keluarga, sahabat, rekan kerja, orang lain, tersedia sarana dan prasarana, dan fasilitas atau keadaan.

Crow dan Crow dalam Yuwono dkk, ada tiga aspek minat pada diri seseorang, yaitu sebagai berikut:

- a. Kebutuhan untuk pemenuhan diri sendiri merupakan kebutuhan yang tidak bisa ditunda dan harus segera dipenuhi.
- b. Hubungan social dalam pemenuhan kebutuhan yang sangat menentukan posisi seseorang.
- c. Passion seseorang dalam bekerja.

Faktor-faktor yang menimbulkan minat pada diri seseorang, antara lain:

- a. Faktor dari dalam Perasaan tertarik pada seseorang bisa berbentuk jasmani dan rohani.
- b. Faktor media sosial Munculnya perasaan tertarik pada individu dapat dipengaruhi oleh media sosial. Kebutuhan dalam meraih gengsi, pengakuan lingkungan sekitar seseorang tinggal.
- c. Faktor emosional Faktor emosional adalah suatu ukuran individu dalam memerhatikan suatu objek ketertarikannya.<sup>43</sup>

## E. Haji dan Umroh

### 1. Pengertian Haji dan Umroh

Kata haji berasal dari bahasa arab الحَجَّ yang berarti datang atau berkunjung. Dalam islam maknanya “melakukan ibadah haji”, yaitu datang ke Baitullah dan melakukan ibadah-ibadah tertentudisana, dimulai dari berpakaian (*ihram*), lalu berdiam (*wuquf*) di Arafah, dilanjutkan dengan melontar (*jumrah*) di Mina, (*tawaf*), kemudian (*sa'i*), dan di akhiri dengan mencukur rambut (*tahallul*).<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Iin Soraya, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta Dalam Mengakses Portal Media Jakarta Smart City”, Jurnal Komunikasi, Vol. VI, No. 1, Maret 2015

<sup>44</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya, Jilid 1, cet. 3*, (Jakarta : PT. Karya

Menurut Bahruddin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun islam yang kelima memenuhi perintah Allah SWT.<sup>45</sup> Secara terminologi haji berarti mengunjungi ka'bah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan rukun-rukun tertentu dan beberapa syarat tertentu serta beberapa kewajibannya dan mengerjakannya pada waktu tertentu.<sup>46</sup>

Ibadah haji merupakan ibadah yang Wajib dilaksanakan pada waktu yang telah ditentukan setiap umat muslim dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, sehingga benar-benar niat menjalankan karena Allah semata bukan karena hal-hal lain. oleh karena itu Allah mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal seperti fisik, materi, maupun keikhlasan hati kesungguhan dalam menjalankannya.

Sedangkan ibadah umrah memang sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, dimana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah sehingga boleh dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi.<sup>47</sup>

Adapun pengertian Umrah, kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu الإعمار yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.<sup>48</sup> Dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementrian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Thawaf, Sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah

---

Toha Putra, 2009), hlm. 293.

<sup>45</sup> Abdullah bin Abdurrahman al-Bassam, *Syarah Bulughul Maram*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), hlm. 2.

<sup>46</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 3, cet. 1*, (Jakarta : Darul Fikri, 2011), hlm. 368

<sup>47</sup> Ahmad Sarwat, *Seri Fiqih Kehidupan (6): Haji dan Umrah*, (Jakarta : DU Publishing, 2011), hlm. 23

<sup>48</sup> Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), hlm. 377

SWT. Hukum umrah itu sendiri adalah wajib sekali seumur hidup. Umrah dilakukan dengan niat berihram dari miqat, kemudian thawaf, sa'i dan diakhiri dengan memotong rambut (*tahallul umrah*) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib).

## 2. Macam-macam Haji dan Umrah

Dalam pelaksanaan ibadah haji, terdapat 3 macam cara yang bisa dikerjakan, adapun 3 macam pelaksanaan haji tersebut yaitu:

- a. Haji *Tamattu* yaitu Mengerjakan umrah terlebih dahulu baru mengerjakan haji.
- b. Haji *Ifrad* yaitu Mengerjakan Haji terlebih dahulu baru mengerjakan umrah dan diselingi tahallul.
- c. Haji *Qiran* yaitu Mengerjakan haji dan umrah bersama-sama tanpa diselingi *tahallul*.<sup>49</sup>

Adapun Umrah itu sendiri terbagi kepada dua macam, yaitu umrah wajib dan umrah sunat:

- a. Umrah wajib yaitu Umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul islam dan umrah sunat. Dan juga umrah yang dilaksanakan karena nazar.
- b. Umrah sunat Umrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.<sup>50</sup>

## 3. Syarat Wajib Haji dan Umrah

Syarat wajib haji dan umrah pada dasarnya sama tidak ada perbedaan antara syarat haji maupun umrah. Syarat tersebut ialah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Para ulama (*fuqaha*) telah sepakat bahwa syarat-syarat wajib haji dan umrah adalah:

<sup>49</sup> Iwan Guyuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), hlm, 29

<sup>50</sup> Iwan Guyuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), hlm, 35

a. Beragama Islam

Syarat wajib yang pertama adalah Islam. Artinya, seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat wajib haji yang lainnya serta belum pernah melaksanakan haji, maka ia terkena wajib haji, ia harus menunaikan ibadah haji. Akan tetapi jika seseorang yang telah menunaikan syarat wajib haji tetapi ia bukan orang islam, maka ia tidaklah wajib untuk menunaikan ibadah haji.<sup>51</sup>

Seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat lain (*baligh*, berakal, merdeka, mampu) wajib menunaikan ibadah haji jika belum pernah melakukannya.

b. *Baligh*

Anak kecil tidak diwajibkan berhaji. Baik yang sudah *mumayiz* atau belum. Para ulama mazhab sependapat bahwa haji yang dilakukan oleh *mumayyiz* merupakan sunnah dan tidak menggugurkan kewajibannya. Setelah ia *baligh* wajib melaksanakan haji lagi.<sup>52</sup>

Anak kecil tidak wajib haji, meskipun mereka sudah mengerti (*mumayyiz*). Ibadah haji mereka saat kecil dianggap sunnah dan tetap wajib diulang setelah mereka dewasa (*baligh*).

c. Berakal

Ulama mazhab sepakat bahwa orang gila tidak wajib untuk melaksanakan haji. Jika dia melaksanakan haji dan dapat melaksanakan kewajiban yang dilakukan oleh orang yang berakal,

---

<sup>51</sup> Mulyono, Edi dan Harun Rofi'i. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Hajidan Umrah* (cet.ket-1). (Jogjakarta: Safira, 2013), hlm. 27

<sup>52</sup> Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqih Lima Mazhab; Ja'fari, Hanafi, Syafi'i, Hambali, ter. Masyukur, A.B., Arif Muhammad dan Idrus Al-Khaff*, cet. 26 (Jakarta : Lentera, 2010), hlm. 205

maka hajinya itu tidak diberi pahala dari kewajiban haji, sekalipun pada waktu itu akal sehat sedang datang kepadanya.<sup>53</sup>

Orang gila dibebaskan dari kewajiban haji. Meski mereka bisa melaksanakannya dengan baik saat sehat, haji tersebut tidak dianggap sebagai pemenuhan kewajiban.

d. Merdeka

Artinya memiliki kuasa atas dirinya sendiri, tidak berada kekuasaan seseorang (tuan), seperti budak dan hamba sahaya. Bagi orang yang tidak merdeka tetapi memiliki kesempatan untuk menunaikan ibadah haji maka hukumnya sama dengan anak yang belum *baligh*, tetapi sah tapi harus mengulangi kembali ketika ia sudah merdeka dan mencukupi syarat untuk melaksanakannya.<sup>54</sup>

Syarat "merdeka" untuk haji berarti bebas dari perbudakan. Jika tidak merdeka tapi berkesempatan haji, sah tapi wajib diulang saat sudah merdeka dan mampu.

e. Bisa atau Mampu

Ulama sepakat jika bisa atau mampu itu sebagai syarat wajib haji namun ada perbedaan pendapat mengenai bisa atau mampu itu sendiri. Sebagian besar ulama berpendapat bahwa mampu itu meliputi mampu dari segi fisik dan finansial baik untuk dirinya ataupun keluarga yang ditinggalkan, tidak memiliki hutang dan aman dalam perjalanan. Sedangkan Imam Malik memberikan batasan bisa atau mampu itu ialah orang yang bisa atau mampu berjalan.<sup>55</sup>

Syarat "mampu" dalam ibadah haji menunjukkan kesiapan dan komitmen seseorang untuk melaksanakan ibadah haji dengan baik dan penuh tanggung jawab. Syarat "mampu" dalam ibadah haji

<sup>53</sup> Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqih Lima Mazhab; Ja'fari, Hanafi, Syafi'i, Hambali, ter. Masyukur, A.B., Arif Muhammad dan Idrus Al-Khaff, cet. 26* (Jakarta : Lentera, 2010), hlm. 205

<sup>54</sup> Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah. *Op.cit*, hlm, 27-32.

<sup>55</sup> Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah. *Op.cit*, hlm, 206-207.

menunjukkan kesiapan dan komitmen seseorang untuk melaksanakan ibadah haji dengan baik dan penuh tanggung jawab.

f. Bagi Wanita

Para ulama *mazhab* sepakat bahwa wanita yang melaksanakan ibadah haji disyaratkan untuk mendapatkan izin suaminya, dan suaminya tidak boleh melarangnya. Namun Maliki dan Syafi'i berpendapat bahwa seorang *muhrim* dan suami bukanlah syarat wajib haji, baik perempuan itu masih muda atau sudah tua, bersuami maupun tidak, karena *muhrim* atau suami itu hanya merupakan sarana agar dapat menjaga kewanibajannya, bukan tujuan.<sup>56</sup>

Syarat wajib haji bagi wanita dapat berbeda tergantung pada mazhab yang dianut. Namun, izin suami umumnya menjadi syarat bagi wanita yang ingin melaksanakan ibadah haji.

Ibadah haji diwajibkan kepada muslim dan muslimat. Tetapi ada syarat-syarat tambahan yang harus dipenuhi jika menunaikannya adalah wanita yaitu adanya seorang muhrim yang mendampinginya, karena wanita tidak boleh melakukan perjalanan haji dan perjalanan lainnya tanpa didampingi oleh seorang muhrim.<sup>57</sup>

Kewajiban haji baru terletak diatas pundak setiap muslim sesuai dengan yang diperintahkan Allah SWT bila telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan. Disamping syarat umum untuk dipikulkan kewajiban kepada seseorang, yaitu Islam, telah terpenuhi syarat kesanggupan atau istita'ah.

g. Wajib Haji dan Umrah

Menurut ishak farid Amalan yang dilaksanakan oleh seseorang yang melakukan ibadah haji. Para ulama yang mengelompokkan kepada rukun wajib haji yang di dalamnya terkandung perbuatan-perbuatan sunat. Yang dimaksud rukun haji

<sup>56</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *Op.cit*, hlm, 209

<sup>57</sup> Shalaih bin Fauzan bin Abdullah Ali Fauzan, *Ringkasan Fikih Syaikh Al Fuzan*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), hlm. 386

adalah amaliyah yang harus dilakukan, dan jika ditinggal hajinya tidak sah dan tidak bisa diganti dengan benda. Sedangkan yang disebut wajib haji adalah amaliyah yang jika ditinggal bisa diganti dengan denda, dengan demikian hajinya sah.

Ishak Farid juga menyebutkan bahwa menurut Abdurrahman Al Jazari dalam kitabnya *Al Fiqhu 'ala Al Mazhab Al Arba'ah* amaliyah yang rukun ada 4 yaitu: Ihram, Thawaf Ifadhah, Sa'i antara Sofa dan Marwa, dan Wukuf di Arafah. sedangkan amaliyah yang wajib ada 3 yaitu: Melempar Jumrah, Mabit di Mina dan Hadir di Muzdalifah.

Sedangkan menurut Abu Hamid Al-Ghazali dalam buku *Karangan Ishak* menyebutkan bahwa Rukun haji ada 5 yaitu empat rukun diatas dan bercukur. Sedangkan yang wajib ada 6 yaitu: Ihram di Miqot, Melempar Jumroh, Meneruskan Wukuf di Arafah sampai matahari terbenam.<sup>58</sup>

Pentingnya Memahami Rukun dan Wajib Haji Memahami perbedaan antara rukun dan wajib haji penting bagi para jamaah haji untuk memastikan bahwa mereka melaksanakan ibadah haji dengan benar dan sah.

Syarat wajib haji dan umrah pada dasarnya sama. Yaitu, Beragama Islam, Baligh, Anak kecil tidak diwajibkan berhaji, Berakal, Merdeka, Bisa atau Mampu, Bagi Wanita, Wanita yang melaksanakan ibadah haji disyaratkan untuk mendapatkan izin suaminya, dan suaminya tidak boleh melarangnya. Wanita juga harus didampingi oleh muhrim. Wajib haji adalah amaliyah yang jika ditinggal bisa diganti dengan denda, dengan demikian hajinya sah.

---

<sup>58</sup> Ishak Farid, *Ibadah Haji dan Umrah Dalam Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), hlm. 51-52.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian dan Pendekatan**

Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini berfokus pada pengumpulan data dari lapangan dengan cara mengumpulkan informasi yang mendalam dari narasumber yang relevan dengan latar belakang masalah yang diteliti, termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Creswell mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai proses ilmiah yang bertujuan untuk memahami permasalahan manusia dalam konteks sosial dengan cara menciptakan gambaran menyeluruh yang disajikan dengan alamiah tanpa intervensi peneliti. Pendekatan ini juga dikenal sebagai etno-metodologi atau penelitian lapangan, yang menghasilkan data konkret tentang kelompok manusia, organisasi, atau perusahaan.<sup>59</sup>

Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif berdasarkan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Data dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dari wawancara, dokumentasi, dan catatan berdasarkan observasi.<sup>60</sup>

Secara keseluruhan, penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami masalah sosial berdasarkan realitas yang terjadi, menggunakan pendekatan induktif untuk menganalisis fakta yang ditemukan dan mengaitkannya dengan teori yang ada untuk pengembangan dan penarikan kesimpulan yang lebih mendalam. Penulis melakukan penelitian ini untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat serta faktual mengenai upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam meningkatkan minat calon jamaah haji dan umroh.

---

<sup>59</sup> Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta Selatan : Salemba Humanika, 2014), hlm. 7-8.

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 9.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang digunakan dalam proses penelitian tentang Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh. Lokasi penelitian ini dijadikan peneliti sebagai sumber mendapatkan informasi dan data yang akurat terkait penelitian yang dilakukan. Lokasi penelitian berada di Jl. Dr. Angka No 01 kelurahan Sokanegara Purwokerto Timur Kab. Banyumas.

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada 26 Oktober 2023-24 Juni 2024.

## **C. Subjek dan Objek Penelitian**

### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan orang yang memiliki pemahaman mengenai apa yang sedang diteliti. Moeloeng mengatakan bahwa subjek penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi terkait dengan penelitian mengenai situasi dan kondisi latar penelitian. Subjek penelitian menjadi sasaran penelitian berupa data dan informasi yang dijadikan bahan dalam penelitian dan diperoleh dari pihak-pihak tertentu.

Dalam penentuan subjek penelitian yang baik ada beberapa syarat yang bisa dijadikan acuan dalam memilih subjek penelitian yaitu orang yang cukup lama dalam kegiatan yang sedang diteliti, terlibat penuh dalam sebuah kegiatan yang diteliti dan memiliki waktu cukup dalam proses dimintai informasi.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Basrowi dan Suwandi, *“Metode Penelitian Kualitatif”* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), hlm. 188.

Sumber informasi bagi peneliti yakni subjek penelitian. Pada subjek penelitian kali ini yang menjadi subjek penelitian, yaitu sebagai berikut:

- a) Bapak Ardani selaku Ketua Umum di KBIHU Muhammadiyah Banyumas.
- b) Bapak Alif selaku Staff Tata Usaha di KBIHU Muhammadiyah Banyumas.
- c) Ibu Khusmiati, Ibu Kartinah dan Bapak Sujina, dan bapak Dimara Kusuma Hakim. Selaku Calon jama'ah haji di KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

## 2. Objek penelitian

Objek penelitian adalah sasaran yang akan diteliti oleh peneliti. Pada penelitian ini objek yang diteliti adalah Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh.

### **D. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data adalah hal paling penting dalam sebuah penelitian. Tanpa adanya teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti sulit untuk mendapatkan data yang akurat dan memenuhi standar. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

#### 1. Observasi

Observasi menurut sugiyono adalah sebuah teknik pengumpulan data, mempunyai teknik yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya, yakni wawancara dan kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila peneliti berkaitan dengan perilaku manusia, objek yang diamati tidak terlalu besar.

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan secara terlibat langsung (partisipatif) maupun nonpartisipatif untuk memperoleh data.<sup>62</sup>

Observasi merupakan bagian paling penting untuk pengumpulan data dalam sebuah penelitian. Observasi dilakukan dalam dua jenis teknik pengamatan. Pertama adalah pengamatan murni, dilakukan oleh peneliti tanpa terlibat dalam aktivitasnya yang berlangsung. Kedua adalah pengamatan terlibat, peneliti ikut serta dalam proses aktivitas masyarakat yang diteliti dalam rangka melakukan proses penelitian dengan empati terhadap subjek penelitian.<sup>63</sup>

Observasi dalam penelitian ini terlibat secara langsung dalam menggali informasi secara mendalam, Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui Bagaimana Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh, dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan minat bagi calon jama'ah Ibadah Haji dan Umroh di KBIHU Muhammadiyah Banyumas, ingin mendapatkan data dan informasi sebagai dasar analisis sehingga memberikan data yang akurat.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan jenis percakapan yang disengaja antara dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.<sup>64</sup> Wawancara merupakan metode untuk mengumpulkan data dengan melakukan percakapan dan tanya jawab. Tujuan utama dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan bagi penelitian,

---

<sup>62</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 7.

<sup>63</sup> Nursapia Harahap, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Medan, Wal Ashri Publishing, 2020), hlm. 90

<sup>64</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 26.

dilakukan secara langsung antara pewawancara dan informan.

Narasumber dalam wawancara diharapkan mampu memberikan informasi yang valid terkait dengan topik penelitian, seperti orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, arahan, dan hal lainnya yang relevan dengan situasi saat ini, masa lampau, atau prediksi masa depan. Wawancara berperan sebagai penghubung penting untuk mentransfer informasi yang dibutuhkan.<sup>65</sup>

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pihak-pihak terkait, Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang telah dikemukakan oleh informan tentang Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh. Informan yang telah ditentukan yaitu: Ketua umum KBIHU Muhammadiyah Banyumas, Pengurus KBIHU Muhammadiyah Banyumas, Staff Tata Usaha KBIHU Muhammadiyah Banyumas, dan calon jama'ah haji KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

Penelitian ini dilaksanakan dengan dua cara, yaitu secara tatap muka dan via whatsapp. Untuk penelitian secara tatap muka dilaksanakan di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas bersama bapak Ardani selaku pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas. Setelah itu dilanjutkan dengan wawancara via whatsapp untuk melengkapi informasi yang belum terjawab. Selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan analisis SWOT untuk melihat kekurangandan kelebihan program.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tambahan yang penting dalam proses metode wawancara dan observasi dalam penelitian. Konsep dasar dari "dokumen" mencakup segala materi tertulis atau dalam bentuk film yang tidak dimanipulasi karena campur tangan peneliti. Dokumentasi

---

<sup>65</sup> Handayani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), hlm.121.

merupakan tambahan yang penting dalam proses metode wawancara dan observasi dalam penelitian. Konsep dasar dari "dokumen" mencakup segala materi tertulis atau dalam bentuk film yang tidak dimanipulasi karena campur tangan peneliti.<sup>66</sup> Dasar penggunaan dokumentasi ini untuk memperkuat data dari observasi dan wawancara sehingga hasil yang diperoleh peneliti memiliki tingkat kebenaran yang baik.

Dalam penelitian lapangan, peneliti menemukan data yang menunjukkan keberhasilan pemimpin dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah. Informasi ini diperoleh dari dokumentasi yang tersedia, yaitu Sejarah berdirinya KBIHU Muhammadiyah Banyumas, Struktur pengurus KBIHU Muhammadiyah Banyumas, Data jumlah calon jama'ah haji KBIHU Muhammadiyah Banyumas, Jadwal kegiatan dan peneri manasik haji di KBIHU Muhammadiyah Banyumas, dan Dokumen relevan yang diperoleh dari berbagai sumber yang dilakukan peneliti dalam memperkuat analisis objek penelitian.

#### **E. Teknik Analisa Data**

Analisis data merupakan salah satu langkah kritis dalam suatu penelitian. Proses ini melibatkan dekonstruksi dan pengolahan data yang telah dikumpulkan untuk menghasilkan informasi yang ilmiah dan konsisten, sehingga pembaca dapat memahaminya tanpa menimbulkan interpretasi yang bervariasi.<sup>67</sup>

Analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap semua data yang dikumpulkan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah itu, data dan informasi disusun secara sistematis dengan menekankan poin-poin yang relevan dengan tujuan penelitian.

---

<sup>66</sup> Hardani, Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 151.

<sup>67</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta Selatan : Salemba Humanika, 2014), hlm. 158.

## 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis yang dilakukan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan hasil penelitian dengan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. Dalam reduksi data membuat abstrak atau merangkum data dalam suatu laporan yang lebih sistematis dilakukan pada hal-hal yang penting. Data yang telah direduksi ini akan memberikan gambaran dan mempermudah peneliti untuk mengolah kembali data yang telah dikumpulkan.

Miles dan Huberman berpendapat bahwa reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan data, dan perhatian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang berasal dari catatan-catatan lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Dalam proses reduksi data, peneliti akan melakukan pemilahan data yang akan digunakan dan yang tidak digunakan, mana yang bisa diringkas, dan pemilihan cerita yang bisa dikembangkan.<sup>68</sup>

Secara keseluruhan, reduksi data adalah teknik untuk menyederhanakan informasi dengan merangkum, menyoroti poin-poin kunci, dan menghilangkan detail yang tidak relevan. Data yang telah disederhanakan ini membantu peneliti dalam mengelola informasi dengan lebih efisien.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data melibatkan pengorganisasian informasi sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil langkah selanjutnya. Proses ini melibatkan strukturisasi data yang sudah direduksi agar lebih mudah dimengerti, memungkinkan peneliti untuk menyusunnya secara relevan. Metode ini termasuk dalam penelitian kualitatif, di mana data dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti narasi ringkas, diagram, dan hubungan antar variabel, untuk

---

<sup>68</sup> Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 193-194.

memudahkan pemahaman situasi yang sedang dipelajari.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data kualitatif, merangkum temuan dari subtema penelitian untuk mengekstrak inti dari informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan ini mencerminkan hasil baru yang muncul dari penelitian, menggambarkan hubungan yang terungkap dan kadang-kadang memperkenalkan hipotesis atau teori baru.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil baru yang sebelumnya tidak terungkap. Hasil ini bisa berupa deskripsi atau gambaran yang sebelumnya tidak jelas atau belum terungkap, yang setelah diteliti menjadi lebih terang benderang. Temuan ini juga dapat melibatkan hubungan sebab-akibat atau interaksi, serta hipotesis atau teori baru.<sup>69</sup>

Metode yang digunakan penulis untuk menyimpulkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mengambil kesimpulan dalam penelitian tentang upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam meningkatkan minat calon jamaah untuk Haji dan Umrah.

---

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 252- 253.

## **BAB IV**

### **HASIL PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum KBIHU Muhammadiyah Banyumas**

##### **1. Sejarah KBIHU Muhammadiyah Banyumas**

KBIHU Muhammadiyah merupakan lembaga sosial keagamaan yang berdiri sejak 19 Juni tahun 2002 dan mendapatkan izin oprasional pada tahun 2018, di ketuai oleh Drs.H.M. Ardani,M.Pd dan di dikelola oleh orang-orang yang berpengalaman dan amanah dibidang perjalanan Haji dan Umroh. KBIHU ini beralamatkan di Jl. Dr. Angka No 01, tujuan didirikannya KBIHU ini untuk memberikan bimbingan ibadah haji dan umroh yang praktis, profesional, dan sesuai dengan sunnah Rasul.

Lembaga ini berada di bawah naungan Muhammadiyah, yang memiliki reputasi kuat dalam memberikan layanan keagamaan dan sosial di Indonesia. Sejak berdirinya, KBIHU ini berkomitmen untuk membimbing calon jamaah haji dan umroh dengan pendekatan yang mendalam dan sistematis, memastikan setiap peserta memahami dan menjalankan ibadah sesuai dengan syariat Islam.

Kegiatan utama KBIHU Muhammadiyah Banyumas meliputi pelatihan manasik haji, pembinaan spiritual, serta layanan konsultasi seputar perjalanan haji dan umroh. Pada musim haji tahun 2013, sebelum resmi berdiri sebagai KBIHU Muhammadiyah Banyumas, tim pembimbing dari Muhammadiyah Banyumas telah berhasil memberangkatkan 335 jamaah haji dan semuanya kembali dengan selamat. Mereka juga memberikan dukungan dalam hal administrasi dan logistik, memastikan jamaah mendapatkan pengalaman ibadah yang nyaman dan bermakna.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Ardani M, tanggal 21 November 2023 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

Lebih dari 20 tahun KBIHU Muhammadiyah telah berdiri dan melakukan kinerja di bidang jasa pada wilayah Kabupaten Banyumas. KBIHU Muhammadiyah merupakan lembaga sosial keagamaan yang berdiri sejak tahun 2002 dan mendapatkan izin operasional pada tahun 2018, di ketuai oleh Ardani dan di dikelola oleh orang-orang yang berpengalaman dan amanah dibidang perjalanan Haji dan Umroh. Dengan itu kekuatan izin operasional dalam proses membimbing Jemaah haji di KBIHU Muhammadiyah Banyumas tidak diragukan lagi. Selain itu KBIHU sudah aktif sejak tahun 2002 sampai sekarang, sehingga data jamaah dari tahun 2002 sampai dengan 2023 sejumlah 4.980.

Pada saat ini sangat banyak di kalangan masyarakat yang mendirikan organisasi yang hanya digunakan untuk berbisnis, jadi ketika pembiayaan mengalami kenaikan, bagi jamaah haji dan umroh yang berada kalangan menengah kebawah akan sangat terbebani.

KBIHU Muhammadiyah juga Memiliki *Call Center* Layanan, Jamaah yang menghubungi melalui telepon harus diprioritaskan terlebih dahulu, karena biasanya mereka memiliki urusan yang lebih mendesak. Jika urusannya tidak terlalu penting, jamaah biasanya akan memilih menghubungi melalui akun media sosial, situs web, *email*, *Facebook*, *WhatsApp*, dan lain-lain. Oleh karena itu, pastikan ada seseorang yang bertugas untuk menjawab telepon di pusat layanan ini dengan andal.

Penjelasan yang diberikan oleh KBIHU Muhammadiyah saat proses bimbingan ibadah haji, yang dikenal sebagai manasik, memiliki pengaruh besar yang menjadikan KBIHU ini sebagai pilihan favorit masyarakat Banyumas. Selain itu, KBIHU ini selalu mengutamakan kebutuhan para pelanggan dalam proses bimbingan di Indonesia hingga proses ibadah haji di Arab Saudi.

## 2. Visi dan Misi KBIHU Muhammadiyah Banyumas

Visi dan Misi KBIHU Muhammadiyah Banyumas sebagai berikut

:

### a. Visi :

Meneladani Rasulullah saw dalam melaksanakan Ibadah Haji agar dapat meraih haji mabrur.

### b. Misi :

- 1) Membentuk jama'ah haji yang mandiri.
- 2) Mewujudkan jama'ah haji yang memahami, menghayati dan mampu melaksanakan ilmu yang didapat dalam manasik haji, sesuai dengan tuntunan Rasulullah saw.
- 3) Melayani keperluan para jama'ah, dalam melaksanakan Ibadah haji di Tanah Air dan di Tanah Suci, guna tercapainya tujuan ibadah haji.
- 4) Membina ukhuwah bagi jama'ah sebelum, di saat dan setelah menunaikan Ibadah haji.
- 5) Membantu Pemerintah dalam mewujudkan perjalanan Ibadah haji yang aman, lancar dan nyaman, mulai berangkat ke Tanah Suci dan kembali ke Tanah Air.

## 3. Tujuan KBIHU Muhammadiyah Banyumas

Tujuan didirikannya KBIHU Muhammadiyah Banyumas yaitu untuk Memberikan Pelayanan, Pembimbingan dan Pembinaan kepada jama'ah haji, sesuai tuntunan Rasulullah saw, dan Memberikan Pelayanan, Pembimbingan dan Pembinaan kepada Jama'ah haji agar meraih Haji Mabrur.

## 4. Organisasi KBIHU Muhammadiyah Banyumas

### a. Struktur Organisasi KBIHU Muhammadiyah Banyumas<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> Dokumen KBIHU Muhammadiyah, 25 April 2024

**Tabel 1.1 Struktur Organisasi KBIHU Muhammadiyah  
Banyumas Periode 2019-2023**

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
Drs.H.M. Ardani,M.Pd	Ketua
1. Drs.H. Muchson 2. Dr.H. Anwar Ma'ruf M.T	Wakil 1 Wakil 2
1. Drs.H. Sjamsu Sa'idi 2. H. Toni Setio Ismanto, S.T.M.M	Sekretaris Wakil sekretaris
1. Ir.H. Aries Margono 2. H. Drajat setio Tjatur Jatno,S.H	Bendahara Wakil Bendahara
<b>Bidang Requiutment</b>	
Dr.H.Sakuri Dahlan, M.T	Ketua
1. H. Sugeng, MPd 2. Drs.H. Juremi 3. H. Suyadi, S.Ag	Anggota
<b>Bidang Pendidikan</b>	
Drs.H. Makhful, M.Ag	ketua
1. Drs.H. Abdul Munir 2. Drs.H. Ibnu Romli, M.S.I 3. H. AKM Bakir Nur, M.Ag 4. Dr.Hj.Zakiyah, MSi	Anggota
<b>Bidang Humas dan Informasi</b>	
H. Yan Pergiwa Widya, S.T.M.M	Ketua
1. H. Kukuh suripno 2. H. Imam purbadi	Anggota
<b>Bidang Kesehatan</b>	
dr.EP Widodo	Ketua
1. dr. Toni sartono budiman 2. dr. Gempol 3. dr. Teny Rokhmulyati	Anggota
<b>Bidang Umroh dan Haji Khusus</b>	
H. Wasis Budi Saryono, S.E.Akt	Ketua
1. H. Hari Adi Nugroho 2. Bidang Sarana dan Prasarana 3. Sumedi	Anggota
<b>Bidang Sarana dan Prasarana</b>	
H. Sumedi	
<b>Bidang Umum</b>	
H. Aris Imam Pambudi	Ketua

1. Hj. Septi murbayani 2. Hj. Iriyana paukuru 3. Hj. Sunarti	Anggota
--	---------

#### 5. Sarana dan Prasarana di KBIHU Muhammadiyah Banyumas

Komponen utama yang membuat jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KBIHU Muhammadiyah Banyumas adalah sarana dan prasarana, yang disediakan oleh KBIHU Muhammadiyah Banyumas itu sendiri. Menyadari bahwa setiap agen perjalanan memiliki kekuatan dan kelemahannya masing-masing, KBIHU Muhammadiyah Banyumas menawarkan serangkaian layanan yang dirancang untuk meningkatkan kualitas bisnis yang meliputi:

- a. Kantor Administrasi
- b. Computer berjumlah 20 unit
- c. AC disetiap ruangan kantor berjumlah 10 unit
- d. Kantor, ruang konferensi, ruang jemaah, pusat suvenir, dapur, parkir, toilet
- e. Kendaraan untuk mengangkut barang-barang
- f. Pakaian kerja untuk staf
- g. Printer dan mesin fotokopi
- h. Televisi
- i. Audio do'a manasik
- j. Alat scanning
- k. Kursi jamaah yang mendaftar
- l. Buku pedoman manasik
- m. Buku doa manasik
- n. Bahan batik KBIHU Muhammadiyah
- o. Tas KBIHU Muhammadiyah
- p. Kantong sandal

Adapun fasilitas pendukung yang disediakan oleh KBIHU Muhammadiyah Banyumas untuk umroh yaitu :

- a. Bimbingan Ibadah Full mulai dari Tanah Air sampai Tanah Suci.
- b. Manasik offline dan online serta melayani konsultasi.
- c. Program dan kegiatan berorientasi ibadah.
- d. Tiket pesawat ekonomi Lion Air Jakarta Jeddah PP.
- e. Bagasi Maks 30 kg.
- f. Visa umroh, asuransi dan siskopatuh.
- g. Muthawif dan Muthawifah (saat ke Raudhah) berpengalaman.
- h. Tour leader berpengalaman dan bersertifikat BNSP Nasional.
- i. City tour di Makkah dan Madinah bus AC.
- j. Berkunjung ke pasar kakiyah.
- k. Makan 3x fullboard.
- l. Air zam-zam 5 lt (jika di perbolehkan).<sup>72</sup>

Adapun program pendukung yang telah disediakan oleh KBIHU Muhammadiyah Banyumas untuk haji dan umroh yaitu manasik di tanah air sebanyak 28 kali, sebagai berikut :

- a. Ta'aruf calon jama'ah haji 1 kali
- b. Pendalman aqidah, ibadah, akhlaq, dan muamalah 6 kali
- c. Kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan haji dan umroh
- d. Manasik haji teori 14 kali
- e. Praktek umroh 2 kali
- f. Simulasi haji dan umroh 1 kali
- g. Training motivasi haji 1 haji
- h. Pelepasan calon jama'ah haji.

Program-program diluar jadwal manasik antara lain:

- a. Diklat ketua rombongan dan ketua regu
- b. Manasik haji privat
- c. Anjangsana calon jama'ah haji.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Ardani M, tanggal 25 April 2024 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

## 6. Jumlah Jama'ah Haji dan Umroh

**Tabel 1.2 Data Jamaah KBIHU Muhammadiyah Banyumas 5  
(lima) Tahun Terakhir (2018-2024)<sup>74</sup>**

No.	Tahun	Jumlah Jamaah Haji	Jumlah Jamaah Umroh
1.	2018	353	-
2.	2019	387	-
3.	2022	179	154
4.	2023	357	172
5.	2024	360	175

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwasannya data jamaah haji dan umroh mengalami peningkatan 5 tahun terakhir, pada tabel, tahun 2020 dan 2021 tidak dicantumkan karena dampak adanya pandemi Covid-19 sehingga KBIHU Muhammadiyah Banyumas tidak memberangkatkan jamaah haji maupun umroh. Kemudian dari tabel di atas jumlah jamaah umroh pada tahun 2018 sampai 2019 tidak dicantumkan di karenakan dari KBIHU mengalami kehilangan data<sup>75</sup> KBIHU Muhammadiyah Banyumas terkenal di masyarakat karena pelayanannya yang bagus, dan informasi dari mulut ke mulut dari jama'ah yang puas sehingga tersebar.

Citra ini mencerminkan pandangan tentang kualitas dan nilai, yang memengaruhi minat jamaah dalam memilih jasa perjalanan ibadah tertentu. Terutama jika citra positif itu tersebar melalui mulut ke mulut, hal tersebut semakin memperkuat minat jamaah untuk memilih produk atau layanan yang disediakan.

<sup>73</sup> Wawancara dengan Ardani M, tanggal 25 April 2024 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

<sup>74</sup> Wawancara dengan Ardani M, tanggal 25 April 2024 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

<sup>75</sup> Wawancara dengan bapak Alif M, tanggal 21 November 2023 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

## **B. Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh**

Berdasarkan Teori Kepemimpinan Transformasional yang berkaitan dengan kemampuan seseorang pimpinan dalam merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. yaitu dengan menerapkan upaya untuk meningkatkan minat jama'ah haji dan umroh. Mencapai keberhasilan organisasi memerlukan kerja keras, dedikasi, dan kolaborasi dari seluruh tingkat unit dan petugas, meskipun keinginan untuk memiliki pelaksanaan upaya yang paling efektif jarang dapat dicapai. Tercapainya suatu upaya pimpinan dapat memicu minat calon jamaah untuk bergabung dengan KBIHU Muhammadiyah Banyumas, seperti yang disampaikan dalam wawancara dengan salah satu jamaah umroh, yaitu Bapak Dimara Kusuma Hakim. Selaku Calon jama'ah haji di KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

*"Di KBIHU ini banyak upaya pimpinan yang di lakukan, dan yang menjadi alasan saya mendaftar di KBIHU ini yaitu karena salah satu upaya pimpmpinan yang memberikan saya informasi terkait KBIHU disini dengan memberikan brosur pada saat kajian, di samping itu pengurus KBIHU disini juga Terorganisir dengan baik, kemudian bimbingannya mudah di mengerti dan di fasilitasi tempat praktik yang luas".<sup>76</sup>*

Selain wawancara dengan Bapak Dimara Kusuma Hakim, peneliti juga melihat testimoni salah satu jama'ah haji dan umroh yaitu ibu Kartinah yang dimana beliau juga menjelaskan upaya pimpinan dalam mempromosikan KBIHU Muhammadiyah :

*"Alasan saya memilih KBIHU ini selain sebagai jamaah Muhammadiyah sejak lahir, saya memperoleh informasi KBIHU ini dari anak saya, dimana dia melihat papan reklame yang di pasang di depan kantor KBIHU Muhammadiyah dan mendapat*

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan Dimara Kusuma Hakim, tanggal 10 Desember 2023 di Aula KBIHU pukul 13.10 WIB

*informasi dari tetangga saya bahwa KBIHU disini bagus dari segi pelayanan nya yang ramah, dan fasilitasnya yang top".<sup>77</sup>*

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Sujana tentang Kualitas pelayanan KBIHU Muhammadiyah Banyumas mengatakan bahwa:

*"Saya memilih KBIHU ini karena pelaksanaan ibadah dan di ajarkan dari pengurus KBIHU sesuai dengan syarat dan ketentuan dari Rosulullah untuk Pelayanan dari PT. Hajar Aswad Mubaroq sangat baik mulaidari pendaftaran hingga kepulangan serta sangat memudahkan proses pelaksanaan haji".<sup>78</sup>*

Kemudian Hasil wawancara dari alumni tentang pelayanan di KBIHU Muhammadiyah Banyumas ibu Khusmiati mengatakan bahwasannya:

*"Terorganisir dengan baik. Bimbingan mudah dimengerti dengan disertai praktik dengan lokasi yang luas di kampus UMP"*

Berdasarkan wawancara tersebut, terlihat bahwa untuk meningkatkan minat jamaah, agar mencapai tujuan upaya pimpinan yang efektif dan pengorganisasian yang baik harus diterapkan. Oleh karena itu, KBIHU Muhammadiyah Banyumas mengatur upaya dengan fokus pada penyediaan layanan terbaik kepada jama'ah dan melaksanakan kegiatan promosi.

Upaya dalam meningkatkan minat calon jamaah ialah suatu proses atau cara yang dilakukan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membuktikan dalam suatu minat yang lebih lanjut. Fungsi minat itu sendiri sangat erat dengan suatu penilaian untuk menentukan suatu pilihan yang di inginkan dan secara langsung mengambil suatu keputusan. Untuk mencapai minat jamaah yang maksimal, diperlukan upaya pimpinan KBIHU Muhammadiyah sebagai berikut:

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan ibu Kartinah, tanggal 10 Desember 2023 di Aula KBIHU pukul 14.00 WIB

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak Sujana, tanggal 10 Desember 2023 di Aula KBIHU pukul 14.30 WIB

a. Menjalinkan Kerjasama

Pihak KBIHU Muhammadiyah Banyumas melakukan beberapa kerjasama terutama menjalin kerjasama dengan pengurus serta anggota KBIHU agar dapat meningkatkan minat jamaah KBIHU. Dalam hal ini karena KBIHU Banyumas berasal dari sebuah organisasi muhammadiyah maka pihak KBIHU melakukan kerjasama melalui pengurus ranting ormas dan menjalin kerjasama dengan pimpinan daerah, pimpinan cabang Muhammadiyah serta melakukan kerjasama dengan pimpinan daerah muhammadiyah (PDM).

b. Melakukan koordinasi bersama pimpinan cabang Muhammadiyah Sekabupaten Banyumas

Koordinasi pada KBIHU Banyumas dilakukan dengan cara memberikan surat pemberitahuan sosialisasi pada pimpinan cabang muhammadiyah yang ada pada setiap kecamatan masing-masing untuk dilakukan sosialisasi pada tiap-tiap wilayah administrasi pemerintahan Banyumas. Hal ini agar dapat membantu KBIHU Muhammadiyah Banyumas menjalin kerjasama dengan lingkup yang lebih luas.

c. Promosi dengan metode *Direct Marketing*

Promosi yang dilakukan oleh KBIHU Muhammadiyah Banyumas agar dapat meningkatkan minat jamaah yaitu dengan menggunakan cara *direct marketing* atau promosi yang dilakukan secara langsung pada mantan jamaah haji dan umrah KBIHU Muhammadiyah dan kemudian saling menyambung kepada kerabat dekat serta masyarakat setempat agar menggunakan jasa KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Hal ini dilakukan oleh pihak KBIHU agar mampu meningkatkan minat jamaah KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

d. Pembuatan Iklan

Pembuatan iklan yang dilakukan KBIHU Muhammadiyah Banyumas bertujuan agar dapat menarik khalayak umum agar tertarik

untuk menggunakan jasa KBIHU Muhammadiyah Banyumas. Dilakukan dengan cara membuat iklan yang di bagikan pada saat acara kajian rutin dan juga memasang papan reklame yang bertujuan agar dapat menarik minat dan perhatian calon jamaah haji dan umroh.<sup>79</sup>

Menurut bapak Ardani selaku pimpinan KBIHU, hal-hal tersebut upaya yang dilakukan oleh pihak KBIHU agar dapat menarik minat khalayak umum dalam menggunakan jasa KBIHU dan dapat meningkatkan minat jamaah terhadap KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

1. proses untuk meningkatkan pelayanan haji dan umrah di KBIHU Muhammadiyah Banyumas yaitu:

a. Pelayanan Cepat dan Tanggap

Pelayanan yang cepat dan tanggap sangat diinginkan oleh jamaah Haji dan Umroh. Tanggap berarti memahami dan merespons apa yang dimaksud oleh jamaah dengan tepat. Pelayanan tidak hanya harus cepat tetapi juga sesuai dengan harapan jamaah.

b. Mendengarkan Keluhan Jama'ah

Mendengarkan adalah keterampilan yang penting dalam meningkatkan pelayanan. Beberapa jamaah hanya ingin didengarkan, dan tugas kami adalah mendengarkan dengan penuh perhatian untuk membuat mereka merasa dihargai. Setelah mendengar keluhan, berikan tanggapan yang baik dan solusi yang tepat.

c. Menjaga Kesabaran

Kesabaran sangat penting dalam menghadapi situasi yang sulit. Mengendalikan emosi dan tidak mengeluarkan kata-kata yang tidak pantas akan mencegah keadaan menjadi lebih buruk.

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Ardani M, tanggal 18 Desember 2023 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

Kesabaran membantu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan hasil yang positif.

d. Menjaga Kesopanan

Jamaah haji dan umroh harus dilayani dengan baik, layaknya melayani seorang raja. Komunikasi yang sopan membuat jamaah merasa nyaman. Kesopanan harus diutamakan, bahkan saat menghadapi jamaah yang sulit. Pelatihan untuk mengajarkan nilai-nilai kesopanan sangat penting bagi karyawan.

e. Mencari Solusi Tepat

Jamaah yang mengajukan keluhan tentu menginginkan solusi. Keluhan biasanya muncul karena ketidakpuasan terhadap pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk memberikan solusi yang baik sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

f. Mengakui Kesalahan

Kesalahan dalam pelayanan bisa terjadi, baik besar maupun kecil. Penting untuk mengakui kesalahan dan segera memberikan solusi. Mengakui kesalahan dan meminta maaf dapat mengembalikan kepercayaan jamaah terhadap KBIHU.

g. Tepat Janji

Jika tidak bisa memenuhi janji, lebih baik jujur daripada memberikan janji palsu. Kepercayaan jamaah akan hilang jika janji tidak ditepati, dan mereka mungkin akan mencari layanan lain yang lebih baik.

h. Pelatihan Karyawan

Pastikan karyawan terlatih sebelum mulai bekerja. Pelatihan rutin setiap beberapa bulan penting agar karyawan memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik.

i. Minta *Feedback* dari Jama'ah

*Feedback* sangat penting untuk meningkatkan layanan. Dengan mendengarkan *feedback*, kita bisa mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah memuaskan atau masih perlu

diperbaiki. Pemberian layanan manasik haji oleh KBIHU Muhammadiyah meliputi: materi manasik umrah sebelum keberangkatan, bimbingan ibadah (shalat) selama perjalanan, bimbingan ibadah selama di Madinah dan Makkah, serta bimbingan umrah saat pelaksanaan umrah di Tanah Suci Makkah.<sup>80</sup>

Dengan menerapkan proses-proses tersebut, KBIHU Muhammadiyah Banyumas dapat terus memberikan pelayanan yang berkualitas dan membantu jamaah menunaikan ibadah haji dan umrah dengan baik dan mabrur.

### **C. Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Kepada Pengurus Serta Aggotanya.**

Pimpinan KBIHU Muhammadiyah dapat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pengurus serta anggotanya. Berikut beberapa contoh upaya yang dapat dilakukan:

1. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)
  - a. Pelatihan teknis, Memberikan pelatihan terkait tata cara ibadah haji dan umrah, prosedur keberangkatan, serta penanganan masalah yang mungkin timbul selama perjalanan.
  - b. Pelatihan kepemimpinan, Melatih pengurus untuk menjadi pemimpin yang efektif, mampu memotivasi anggota, dan mengambil keputusan yang tepat.
  - c. Pelatihan komunikasi, Meningkatkan kemampuan komunikasi antar pengurus dan antara pengurus dengan anggota.
  - d. Kerjasama dengan lembaga pendidikan, Membangun kerjasama dengan perguruan tinggi atau lembaga pelatihan untuk menyelenggarakan program pendidikan dan pelatihan bagi pengurus dan anggota.

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan bapak Ardani M, tanggal 29 Maret 2024 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

## 2. Penguatan Organisasi

- a. Perbaikan struktur organisasi, Meninjau dan memperbaiki struktur organisasi agar lebih efektif dan efisien.
- b. Penetapan tugas dan tanggung jawab, Menentukan tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi setiap pengurus dan anggota.
- c. Evaluasi kinerja, Melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengukur keberhasilan program dan memberikan umpan balik kepada pengurus dan anggota.
- d. Pembentukan tim kerja, Membentuk tim kerja yang solid untuk menangani tugas-tugas tertentu.

## 3. Peningkatan Pelayanan kepada Jamaah

- a. Penyediaan informasi yang lengkap dan akurat, Memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada calon jamaah mengenai tata cara pendaftaran, persyaratan, biaya, dan jadwal keberangkatan.
- b. Konsultasi dan bimbingan, Menyediakan layanan konsultasi dan bimbingan kepada calon jamaah terkait persiapan mental dan spiritual sebelum berangkat.
- c. Pembentukan kelompok belajar, Membentuk kelompok belajar untuk mendalami ilmu agama dan tata cara ibadah haji dan umrah.
- d. Pengadaan acara sosialisasi, Mengadakan acara sosialisasi secara berkala untuk mempererat tali silaturahmi antara pengurus, anggota, dan calon jamaah.

## 4. Penguatan Kerja Sama dengan Pihak Lain

- a. Kerjasama dengan pemerintah, Membangun kerjasama dengan pemerintah daerah, Kementerian Agama, dan instansi terkait lainnya untuk mendapatkan dukungan dan fasilitas dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
- b. Kerjasama dengan lembaga kesehatan, Membangun kerjasama dengan lembaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada calon jamaah.

- c. Kerjasama dengan perusahaan penerbangan, Membangun kerjasama dengan perusahaan penerbangan untuk mendapatkan harga tiket yang kompetitif dan pelayanan yang baik.
5. Pengembangan Program dan Kegiatan
- a. Inovasi program, Mengembangkan program-program baru yang menarik dan relevan dengan kebutuhan calon jamaah.
  - b. Pemanfaatan teknologi informasi, Memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah komunikasi dan pelayanan kepada calon jamaah.
  - c. Pembentukan jaringan alumni, Membentuk jaringan alumni untuk memperkuat silaturahmi dan berbagi pengalaman.<sup>81</sup>

Dengan melakukan upaya-upaya di atas, pimpinan KBIHU Muhammadiyah dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat organisasi, dan meningkatkan minat masyarakat untuk mengikuti program ibadah haji dan umrah.

#### **D. Hasil dari Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh**

KBIHU Muhammadiyah Banyumas telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan minat calon jamaah haji dan umrah, dengan hasil yang positif. Berikut beberapa contohnya:

1. Peningkatan Jumlah Calon Jamaah
  - a. Meningkatnya jumlah pendaftar haji dan umrah, Upaya sosialisasi dan edukasi yang gencar telah menarik lebih banyak masyarakat untuk mendaftar haji dan umrah melalui KBIHU Muhammadiyah Banyumas.
  - b. Beragam program dan paket, KBIHU Muhammadiyah Banyumas menawarkan berbagai program dan paket haji dan umrah yang

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan bapak Ardani M, tanggal 29 Maret 2024 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

menarik dan terjangkau, sehingga calon jamaah memiliki lebih banyak pilihan.

## 2. Peningkatan Kualitas Bimbingan

- a. Pembimbing yang kompeten, KBIHU Muhammadiyah Banyumas memiliki pembimbing yang kompeten dan berpengalaman dalam membimbing calon jamaah haji dan umrah.
- b. Metode bimbingan yang variatif, Metode bimbingan yang digunakan beragam, seperti ceramah, diskusi, praktik manasik haji dan umrah, dan simulasi, sehingga calon jamaah lebih memahami tata cara ibadah dan persiapan perjalanan.
- c. Pendampingan selama di tanah suci, KBIHU Muhammadiyah Banyumas menyediakan pendampingan selama di tanah suci untuk membantu calon jamaah dalam menjalankan ibadah dengan baik.

## 3. Peningkatan Kepuasan Jamaah

- a. Testimoni positif, Banyak jamaah yang memberikan testimoni positif tentang pelayanan KBIHU Muhammadiyah Banyumas.
- b. Tingginya tingkat kepuasan, Survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan KBIHU Muhammadiyah Banyumas sangat tinggi.

## 4. Upaya Berkelanjutan

- a. Pengembangan program, KBIHU Muhammadiyah Banyumas terus mengembangkan program dan layanannya untuk memenuhi kebutuhan calon jamaah.
- b. Pemanfaatan teknologi, KBIHU Muhammadiyah Banyumas memanfaatkan teknologi untuk memudahkan proses pendaftaran, komunikasi, dan informasi bagi calon jamaah.<sup>82</sup>

KBIHU Muhammadiyah Banyumas menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kepuasan jamaah melalui berbagai upaya berkelanjutan. Kepuasan jamaah tinggi, Banyak testimoni positif dan

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan bapak Ardani M, tanggal 29 Maret 2024 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

survei menunjukkan kepuasan tinggi. Upaya berkelanjutan, Pengembangan program dan layanan, serta pemanfaatan teknologi untuk kemudahan calon jamaah.

#### **E. Faktor pendukung dan penghambat dalam Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas**

Dalam kepemimpinan, terdapat berbagai faktor yang dapat menjadi penghambat maupun pendukung, baik yang berasal dari dalam maupun luar organisasi. Di KBIHU Muhammadiyah, faktor-faktor pendukung yang membantu mencapai pembinaan yang lebih baik dan berkualitas mencakup aspek internal dan eksternal sebagai berikut:

1. Internal
  - a. Pemateri manasik memiliki keahlian sesuai bidangnya.
  - b. Membuat susunan rombongan dan memilih ketua rombongan serta regu berdasarkan kedekatan daerah untuk memudahkan komunikasi saat ibadah haji. Setiap rombongan terdiri dari 45 orang, dengan 1 ketua rombongan dan 4 ketua regu. Menyediakan minimal 2 pembimbing yang mendampingi langsung ke Mekkah.
  - c. Kelengkapan dokumen jamaah dibantu oleh staf KBIHU Muhammadiyah Banyumas.
  - d. Koordinasi yang baik dengan Kementerian Agama (Kemenag) dalam mempersiapkan keberangkatan haji.
  - e. Menyediakan fasilitas lengkap untuk manasik haji dan umrah.
  - f. Tersedia tempat praktik manasik haji di pesantren Masdhuqiyah, yang memudahkan calon jamaah dalam memahami berbagai hal terkait haji.
  - g. Semangat pengurus dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji.<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Ardani M, tanggal 28 Maret 2024 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

KBIHU Muhammadiyah Banyumas berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar calon jamaah haji mendapatkan pengalaman ibadah haji yang terbaik.

## 2. Eksternal

- a. Banyak masyarakat yang memilih mengikuti manasik di KBIHU Muhammadiyah Banyumas karena kepercayaannya.
- b. Pembuatan buku memori dan jadwal perjalanan haji bertujuan untuk memudahkan jamaah selama ibadah haji.
- c. Koordinasi dilakukan dengan petugas kloter dari Kementerian Agama (Kemenag) dan utusan dari Dinas Kesehatan (5 orang dengan pemberangkatan gratis yang dibiayai oleh pemerintah).

Berikut adalah nama-nama pemandu yang mendampingi jamaah:

- 1) TPhi (Tim pemandu haji Indonesia)
- 2) TPIHI (Tim pemandu ibadah haji Indonesia)
- 3) TKHI (Tenaga kesehatan haji Indonesia)
- 4) Perawat paramedic<sup>84</sup>

Selain itu, terdapat beberapa pembimbing yang menetap di Mekah untuk membantu jamaah selama pelaksanaan ibadah umrah, haji, dan ziarah.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam bimbingan sering kali terdapat tantangan dan kendala baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi. Berikut adalah beberapa faktor penghambat, baik dari segi internal maupun eksternal:

### a. Penghambat internal

- 1) Kurangnya kedisiplinan calon jamaah haji dalam mengikuti manasik.
- 2) Latar belakang jamaah yang beragam dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya, dan lain-lain, dengan rata-rata

---

<sup>84</sup> Wawancara dengan Ardani M, tanggal 28 Maret 2024 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

usia jamaah yang bergabung di KBIHU adalah 50-70 tahun. Hal ini mempengaruhi pola bimbingan manasik haji.

- 3) Tingkat kecerdasan dan pengetahuan jamaah yang berbeda-beda, sehingga tingkat pemahaman juga berbeda.
- 4) Kurangnya pengetahuan jamaah dalam penguasaan manasik haji. Tidak rutin mengikuti bimbingan manasik, sehingga pengetahuan yang didapatkan tidak sempurna.<sup>85</sup>

b. Penghambat eksternal

- 1) Beberapa jamaah tidak mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh KBIHU Muhammadiyah Banyumas dan Kementerian Agama (Kemenag) selama pelaksanaan ibadah haji.
- 2) Beberapa jamaah, terutama yang lanjut usia (lansia), tersesat saat berada di Mekah dan Madinah karena tidak memahami arah pulang dari masjid ke hotel.

Sejalan dengan teori Zeithaml dan Bitner, adakalanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan tidak sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan. Keadaan ini termasuk dalam kesenjangan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang terjadi karena standar kualitas pelayanan tidak tersampaikan dengan baik.<sup>86</sup>

## F. Hambatan dan Solusi

Salah satu hambatan utamanya adalah terkait dengan peningkatan jumlah calon jamaah yang mendaftar setiap tahunnya, beberapa hambatan yang terjadi di KBIHU dan solusi yang mungkin dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Ketidaksesuaian berkas jama'ah

KBIHU Muhammadiyah menghadapi tantangan dalam memastikan kesesuaian dan kelengkapan berkas jama'ah untuk proses

---

<sup>85</sup> Wawancara dengan Ardani M, tanggal 28 Maret 2024 di kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas.

<sup>86</sup> Zeithaml Dan Bitner, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. 4 Th Edition. Internasional Edition. Singapore: Mc Graw-Hill.* (2006) 54.

haji dan umrah. Dengan Menerapkan sistem pendaftaran online yang memungkinkan jama'ah untuk mengunggah berkas mereka secara elektronik juga memperoleh umpan balik secara langsung jika ada kelengkapan yang diperlukan, kemudian Mengadakan sesi pemeriksaan berkas secara berkala dan menyeluruh sebelum tanggal keberangkatan untuk memastikan semua dokumen telah lengkap. Dapat menjadikan solusi untuk mengatasi tantangan tersebut.

## 2. Informasi yang tidak sampai ke jama'ah

Adanya kekurangan dalam penyebaran informasi penting kepada jama'ah terkait persyaratan, perubahan kebijakan, dan informasi terkini terkait haji dan umrah.

Membuat portal atau aplikasi mobile yang memuat semua informasi yang diperlukan dan memungkinkan akses mudah bagi jama'ah dan Mengirimkan buletin rutin atau pesan singkat ke nomor kontak jama'ah yang berisi informasi terbaru dan penting terkait perjalanan haji dan umrah. Dapat menjadikan solusi untuk mengatasi tantangan tersebut.

## 3. Kebijakan Pemerintah yang berubah-ubah

Adanya perubahan kebijakan dari pihak pemerintah terkait prosedur, persyaratan, atau regulasi terkait haji dan umrah dapat menimbulkan ketidakpastian dan kesulitan bagi jama'ah.

Membentuk tim atau unit khusus di KBIHU yang bertugas untuk memantau dan memperbarui informasi terkait perubahan kebijakan pemerintah secara berkala, dan Mendirikan kanal komunikasi yang efektif antara KBIHU, pihak berwenang, dan jama'ah untuk memberikan pemberitahuan cepat dan klarifikasi terkait perubahan kebijakan. Dapat menjadikan solusi untuk mengatasi tantangan tersebut.

#### 4. Kesalahpahaman

Kesalahpahaman tentang haji dan umrah, seperti anggapan bahwa haji hanya untuk orang kaya atau bahwa umrah tidak wajib, dapat menghambat minat calon jamaah.

Penyampaian informasi yang akurat, Melalui berbagai media, seperti ceramah, seminar, artikel, dan media sosial, perlu dilakukan penyampaian informasi yang benar dan menyeluruh tentang haji dan umrah. Hal ini termasuk menjelaskan rukun, syarat, dan kewajiban haji dan umrah, serta berbagai program dan kemudahan yang tersedia bagi calon jamaah. Menghilangkan stigma, Perlu diupayakan untuk menghilangkan stigma bahwa haji hanya untuk orang kaya.

Banyak program dan bantuan yang tersedia bagi para calon jamaah dari berbagai kalangan ekonomi. Dan Menekankan keutamaan, perlu ditekankan keutamaan haji dan umrah sebagai ibadah yang mulia dan memiliki pahala yang besar. Mengingat bahwa haji merupakan rukun Islam bagi yang mampu dan umrah memiliki keutamaan yang luar biasa.

#### 5. Kompetisi

Persaingan dengan KBIHU lain dalam menarik calon jamaah, menggambarkan persaingan antara Penyelenggara KBIHU atau biro-biro yang lainnya dalam menarik calon jamaah untuk mengikuti program haji dan umrah yang mereka tawarkan.<sup>87</sup>

Penting untuk mengarahkan persaingan ini agar berjalan dengan etis dan berfokus pada memberikan manfaat bagi calon jamaah. Berikut beberapa solusi yang dapat diterapkan:

##### a. Meningkatkan Kualitas Layanan dan Pembinaan

Memperkuat tim pembimbing, KBIHU perlu berinvestasi dalam meningkatkan kompetensi dan pengetahuan tim

---

<sup>87</sup> Kemenag RI, "*Tata Cara Pendaftaran Haji Reguler 2023*", <https://dki.kemenag.go.id/pendaftaran-haji-reguler>, diakses pada 11 Juni 2024 pukul 5.29 WIB.

pembimbingnya. Pembimbing yang kompeten dan berpengalaman dapat memberikan edukasi dan pendampingan yang lebih baik bagi calon jamaah.

KBIHU dapat meningkatkan daya tariknya dengan menawarkan berbagai paket dan program haji dan umrah yang disesuaikan dengan kebutuhan dan anggaran calon jamaah. Hal ini termasuk paket haji reguler, haji plus, umrah reguler, umrah plus, dan program khusus untuk lansia **atau** keluarga. Strategi ini memungkinkan KBIHU untuk menjangkau lebih banyak calon jamaah dengan berbagai latar belakang dan kemampuan finansial.

Dengan menerapkan strategi yang tepat, KBIHU dapat meningkatkan daya tariknya dan menjangkau lebih banyak calon jamaah. Selain itu, KBIHU juga perlu memastikan pelayanan yang berkualitas dan berfokus pada kebutuhan jamaah agar mendapatkan pengalaman ibadah yang terbaik.

b. Meningkatkan kualitas fasilitas

Fasilitas yang memadai dan nyaman dapat meningkatkan kenyamanan dan pengalaman calon jamaah selama proses persiapan dan pelaksanaan ibadah.

c. Menawarkan paket dan program yang beragam

KBIHU dapat menawarkan berbagai paket dan program yang sesuai dengan kebutuhan dan budget calon jamaah. Hal ini termasuk paket haji reguler, haji plus, umrah reguler, umrah plus, dan program khusus untuk lansia atau keluarga.

d. Memberikan layanan yang transparan dan akuntabel

KBIHU perlu memberikan informasi yang transparan dan akuntabel terkait biaya, program, dan layanan yang ditawarkan. Hal

ini membangun kepercayaan dan meningkatkan minat calon jamaah.<sup>88</sup>

Persaingan KBIHU dalam penyelenggaraan haji dan umroh perlu diarahkan agar etis dan bermanfaat bagi calon jamaah. Dengan adanya solusi tersebut, KBIHU dapat meningkatkan kualitas layanannya dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi calon jamaah. Persaingan antar KBIHU pun akan menjadi lebih sehat dan etis, sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji dan umroh di Indonesia.



---

<sup>88</sup> Direktorat Jenderal Bimas Islam, "*Panduan Pelaksanaan Manasik Haji dan Umroh Bagi KBIHU*", <https://cdn.kemenag.go.id/storage/archives/buku-tuntunan-manasik-haji-dan-umrah-1-2pdf.pdf>. Diakses pada 11 Juni 2024, Pukul 05.53 WIB.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari penelitian Melalui penelitian kualitatif yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, disimpulkan bahwa pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas memberikan pelayanan baik dan menarik sesuai dengan pedoman penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIHU Muhammadiyah Banyumas telah berhasil meningkatkan minat calon jamaah haji dan umroh dengan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta memberikan informasi yang tepat kepada jamaah. KBIHU Muhammadiyah Banyumas, perlu menerapkan upaya pimpinan yang komprehensif.

Upaya tersebut meliputi peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif, serta memastikan pemahaman yang baik mengenai prosedur ibadah. Selain itu, dari segi promosi dan pemasaran yang efektif melalui media cetak dan media sosial, memberikan penawaran paket yang kompetitif dengan harga terjangkau, Peningkatan sumber daya manusia dengan merekrut dan melatih staf yang kompeten, serta tour leader yang sudah bersertifikasi.

Dengan demikian, KBIHU Muhammadiyah Banyumas telah melakukan upaya yang baik dalam meningkatkan minat dan kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, namun masih diperlukan langkah-langkah perbaikan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang dapat diberikan adalah:

1. KBIHU Muhammadiyah Banyumas perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pimpinan dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah secara konsisten agar minat masyarakat tetap tinggi.
2. Meningkatkan layanan kinerja dari setiap staff atau petugas yang berinteraksi langsung dengan jama'ah untuk memperkuat kepercayaan mereka dalam memilih atau menggunakan layanan KBIHU Muhammadiyah Banyumas ini. ”
3. Penyediaan Layanan yang Lebih Unggul, bisa dengan memberikan Fasilitas Tambahan seperti konsultasi kesehatan gratis, bantuan administrasi dokumen, dan paket perlengkapan ibadah untuk jamaah.
4. Untuk peneliti selanjutnya lebih mendalami secara rinci upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas, Gunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif, Analisis bagaimana membangun jaringan yang kuat untuk mendukung upaya peningkatan minat calon jamaah, dan Bandingkan upaya KBIHU Muhammadiyah Banyumas dengan KBIHU di wilayah lain yang memiliki tingkat partisipasi jamaah yang tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.rachmadi, Rekrutmen Calon Jamaah Haji Kota Samarinda. [https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/05/Jurnal%20\(05-22-14-01-07-22\).pdf](https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/05/Jurnal%20(05-22-14-01-07-22).pdf). Diakses pada tanggal 20 Januari 2023 pukul 09.50 WIB.
- Abdullah bin Abdurrahman al-Bassam, Syarah Bulughul Maram, (Jakarta: Pustaka Azzam,2006).
- Adi S, Pengertian Peningkatan Menurut Para Ahli. <http://repository.unimalr-almni.alc.id/2711/2/BALB%20II.pdf>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2023 pukul 09.00 WIB.
- Afifuddin. Kepemimpinan Pendidikan. Pustaka Setia. (Bandung:2015), hlm. 10.
- Ahmad Sarwat, Seri Fiqih Kehidupan (6): Haji dan Umrah, (Jakarta : DU Publishing, 2011).
- Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, Menyelami selut-beluk ibadah dalam islam, (jakarta : prenada media, 2003).
- Ali Syari'ati, Haji (Bandung: Pustaka, 2000).
- Alisuf Sabri, Psikologi Pendidikan, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2007).
- Anggito Abimanyu, "Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji", (Jakarta : Kementrian Agama, 2012).
- Baharudin dan Umiarso, Kepemimpinan Pendidikan Islam Antara Teori dan Praktik, (Jogjakarta:AR-RUZZ MEDIA,2012).
- Basrowi dan Suwandi, "Metode Penelitian Kualitatif" (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008).
- Dedek Kurniawan, Analysis of Quality of Savings and Service Quality in Islamic Perspective of Customer Satisfaction of BRI Sharia Mojokerto Branch Office.
- Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Arab Saudi)*, (Jakarta:Puslitbang Kehidupan Keagamaan,2007).
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Tafsirnya, Jilid 1, cet. 3, (Jakarta : PT. Karya Toha Putra,2019).

- Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka 2002).
- Direktorat Jenderal Bimas Islam, "Panduan Pelaksanaan Manasik Haji dan Umroh Bagi KBIHU", <https://cdn.kemenag.go.id/storage/archives/buku-tuntunan-manasik-haji-dan-umrah-1-2pdf.pdf> . Diakses pada 11 Juni 2024, Pukul 05.53 WIB.
- Djaali, Psikologi Pendidikan, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011).
- Dokumen KBIHU Muhammadiyah Banyumas (2023).
- Eddy Soeryanto Soegono, Enterpreneurship;menjadi pebisnis ulung, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2010).
- Edy Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama ( Karisma Putra Utama : Jakarta, 2009).
- Endar Sugianto, Psikologi Pelayanan di Industri Jasa, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002).
- Endar Sugianto, Psikologi Pelayanan di Industri Jasa, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002).
- Faeni, Dwi Puspaningtyas, Kepemimpinan Transformasional, (Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari, 2021).
- Fandi Tjipto dan Georgeus Chandra, Service Quality and Satification. (Yogyakarta:, 2016).
- Handayani, dkk, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020).
- Hardani, Dkk. Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020).
- Haris Herdiansyah, Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial, (Jakarta Selatan : Salemba Humanika, 2014).
- Haris Herdiansyah, Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial, (Jakarta Selatan : Salemba Humanika, 2014).
- Heppy Widya Antika, Naili Farida, dan Sari Listyorini, Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Pembelian Kembali dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Studi Variable Intervening Pengguna Jasa PT Herona Express Semarang, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

- In Soraya, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta Dalam Mengakses Portal Media Jakarta Smart City", *Jurnal Komunikasi*, Vol. VI, No. 1, Maret 2015.
- Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2001).
- Indrawan WS. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. (jombang: Lintas Media).
- Ishak Farid, *Ibadah Haji dan Umrah Dalam Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: PT Rineka Cipta 1999).
- Iwan Guyuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999).
- Iwan Guyuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999).
- J.sulusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik- untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, (Jakarta:Gramedia, 2006).
- Kemenag RI, "Tata Cara Pendaftaran Haji Reguler 2023", <https://dki.kemenag.go.id/pendaftaran-haji-reguler> , diakses pada 11 Juni 2024 pukul 5.29 WIB.
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017).
- Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta:PT.Salemba Empat 2001).
- Malayu S.P.Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, (Jakarta :PT.Bumi Aksara, 2011).
- Mufattah, Adnin. *Manajemen Penyelenggara Bimbingan Ibadah Haji KBIH NU*, (Semarang:2009).
- Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), hlm. 377
- Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqh Lima Mazhab; Ja'fari, Hanafi, Syafi'i, Hambali*, ter. Masyukur, A.B., Arif Muhammad dan Idrus Al-Khaff, cet. 26 (Jakarta : Lentera, 2010).
- Mulyono, Edi dan Harun Rofi'i. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*(cet.ket-1). (Jogjakarta: Safira, 2013).
- Noor Komari Pratiwi, "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Perhatian Orang Tua, Dan Minat Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa

SMK Kesehatan Di Kota Tangerang Noor” Jurnal Pujangga Vol. 1, no. No 2 (2015): 75-105.

Nursapia Harahap, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Medan, Wal Ashri Publishing, 2020).

Peter Salim dan Yeni Salim. Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta: Modern English Press, 2005).

Rasyad Sholeh, A. Manajemen Dakwah Islam. (Yogyakarta: Suara Muhammadiyah, 2010).

Rivai, Kepemimpinan Pendidikan, (Jakarta: Cahaya Ilmu, 2003).

Shalaih bin Fauzan bin Abdullah Ali Fauzan, Ringkasan Fikih Syaikh Al Fuzan, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006).

Sifwatir Rif'ah, Dan Ahmad, and Badrut Tamam, “Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Usia Jemaah Calon Haji Dalam Memahami Materi Bimbingan Manasik Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kabupaten Lamongan Dan Kota Kendari),” Jurnal Studi Islam 7 (2020).

Slameto, Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003).

Slameto, Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

Sr Maria Assumpta, R. Dasar-Dasar Public Relation, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005).

Sudikin Munir, Metode Penelitian: Membimbing dan Mengantar Kesuksesan Anda Dalam Dunia Penelitian, (Surabaya: Insan Cendekia, 2005).

Sugiyono, Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2014).

Sumadi Suryabrata, Psikologi Pendidikan, (Jakarta: PT. Grafindo Perkasa Rajawali, 2002).

Syardiansyah, “Hubungan Motivasi belajar dan Minat Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Mata Kuliah Pengantar Manajemen (Studi Kasus Mahasiswa Tingkat I EKM A Semester II), Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol 5, No.1, Mei 2016.

Veithzal Rivai Zainal, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017).

Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* 3, cet. 1, (Jakarta : Darul Fikri, 2011).

Zeithaml Dan Bitner, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 4 Th Edition. Internasional Edition. Singapore: Mc Graw-Hill. (2006).



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



*Lampiran 1: Struktur Organisasi KBIHU Muhammadiyah Banyumas dan Data  
Jamaah KBIHU Muhammadiyah Banyumas*

**Tabel 1.1**  
**Struktur Organisasi KBIHU Muhammadiyah Banyumas**  
**Periode 2019-2023**

Nama	Jabatan
Drs.H.M. Ardani,M.Pd	Ketua
3. Drs.H. Muchson	Wakil 1
4. Dr.H. Anwar Ma'ruf M.T	Wakil 2
3. Drs.H. Sjamsu Sa'idi	Sekretaris
4. H. Toni Setio Ismanto, S.T.M.M	Wakil sekretaris
3. Ir.H. Aries Margono	Bendahara
4. H. Drajat setio Tjatur Jatno,S.H	Wakil Bendahara
<b>Bidang Requiutment</b>	
Dr.H.Sakuri Dahlan, M.T	Ketua
4. H. Sugeng, MPd	Anggota
5. Drs.H. Juremi	
6. H. Suyadi, S.Ag	
<b>Bidang Pendidikan</b>	
Drs.H. Makhful, M.Ag	ketua
5. Drs.H. Abdul Munir	Anggota
6. Drs.H. Ibnu Romli, M.S.I	
7. H. AKM Bakir Nur, M.Ag	
8. Dr.Hj.Zakiyah, MSi	
<b>Bidang Humas dan Informasi</b>	
H. Yan Pergiwa Widya, S.T.M.M	Ketua
3. H. Kukuh suripno	Anggota
4. H. Imam purbadi	
<b>Bidang Kesehatan</b>	
dr.EP Widodo	Ketua
4. dr. Toni sartono budiman	Anggota
5. dr. Gempol	
6. dr. Teny Rokhmulyati	
<b>Bidang Umroh dan Haji Khusus</b>	
H. Wasis Budi Saryono, S.E.Akt	Ketua

4. H. Hari Adi Nugroho 5. Bidang Sarana dan Prasarana 6. Sumedi	Anggota
<b>Bidang Sarana dan Prasarana</b>	
H. Sumedi	
<b>Bidang Umum</b>	
H. Aris Imam Pambudi	Ketua
4. Hj. Septi murbayani 5. Hj. Iriyana paukuru 6. Hj. Sunarti	Anggota

**Tabel 1.2**  
**Data Jamaah KBIHU Muhammadiyah Banyumas 5 (lima) Tahun**  
**Terakhir (2017-2023)**

No.	Tahun	Jumlah Jamaah Haji	Jumlah Jamaah Umroh
1.	2017	326	-
2.	2018	353	-
3.	2019	387	-
4.	2022	179	154
5.	2023	357	175

*Lampiran 2: Pedoman Wawancara Penelitian*

**PEDOMAN WAWANCARA**

**A. Pedoman Wawancara Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas**

1. Bagaimana sejarah KBIHU Muhammadiyah Banyumas?
2. Apa Tujuan awal berdirinya KBIHU Muhammadiyah Banyumas?
3. Apa keunggulan dari KBHIU Muhammadiyah Banyumas?
4. Apa prinsip bapak dalam memimpin KBIHU Muhammadiyah Banyumas?
5. Apa saja strategi utama yang diterapkan KBIHU bapak untuk menarik minat calon jamaah?
6. Bagaimana bapak memastikan bahwa jamaah memahami materi maupun praktik manasik haji dan umrah dengan baik?
7. Upaya apa yang di lakukan bapak untuk meningkatkan minat calon jamaah haji dan umroh?
8. Penawaran apa saja yang di tawarkan oleh KBIHU untuk ibadah umroh?

**B. Pedoman Wawancara Jamaah Haji dan Umroh KBIHU Muhammadiyah Banyumas**

1. Bagaimana bapak/ibu mengetahui KBIHU Muhammadiyah ini?
2. Mengapa bapak/ibu memilih KBIHU Muhammadiyah Banyumas?
3. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai pemberian materi manasik di KBIHU Muhammadiyah Banyumas?
4. Bagaimana upaya pimpinan KBIHU Muhammadiyah menurut bapak/ibu?
5. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan dan kepemimpinan pimpinan KBIHU secara keseluruhan?
6. Apakah bapak/ibu akan merekomendasikan KBIHU ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman Anda dengan pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

*Lampiran 3: Transkrip Hasil Wawancara*

**TRANSKIP HASIL WAWANCARA**

Hasil wawancara ini didapatkan melalui proses wawancara dengan beberapa informan yang berkaitan dengan penelitian penulis, dengan hasil sebagai berikut:

**A. Hasil Wawancara Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas**

Nama : Ardani

Umur : 60

1. Bagaimana sejarah KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : KBIHU Muhammadiyah itu lembaga sosial keagamaan yang berdiri sejak 19 Juni tahun 2002 dan mendapatkan izin oprasional pada tahun 2018, di ketuai oleh saya dan di dikelola oleh orang-orang yang berpengalaman dan amanah dibidang perjalanan Haji dan Umroh. KBIHU ini beralamatkan di Jl. Dr. Angka No 01, Lembaga ini berada di bawah naungan Muhammadiyah, yang memiliki reputasi kuat dalam memberikan layanan keagamaan dan sosial di Indonesia.

2. Apa Tujuan awal berdirinya KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Tujuan awal saya dengan mendirikan KBIHU Muhammadiyah Banyumas yaitu dapat mempermudah calon jamaah haji dan umroh dalam pelaksanaan ibadah di tanah suci dengan memberikan dampingan, panduan dan bimbingan kepada calon jamaah haji dan umroh sesuai dengan tuntunan agama. Karna saat ini sangat banyak di kalangan masyarakat yang mendirikan organisasi yang hanya digunakan untuk berbisnis, jadi ketika pembiayaan mengalami kenaikan, bagi jamaah haji dan umroh yang berada kalangan menengah kebawah akan sangat terbebani.

3. Apa keunggulan dari KBHIU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Ada beberapa keunggulan, salah satunya itu dari segi pelayanan dan biaya dibandingkan dengan KBIHU lainnya, dan pernah mendapatkan penghargaan dari Kemenag Dalam rangka memperingati Hari Amal Bhakti Kemenag Tahun 2018, sebagai KBIHU terbaik se-Kabupaten Banyumas terutama pada sistem Administrasinya.

4. Apa prinsip bapak dalam memimpin KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Saya Memegang teguh prinsip ikhlas untuk melayani para tamu-tamu Allah untuk melaksanakan rukun islam yang ke- lima.

5. Apa saja strategi utama yang diterapkan KBIHU bapak untuk menarik minat calon jamaah?

Jawab : Berusaha membangun citra sebagai lembaga yang profesional, amanah, dan berpengalaman dalam menyelenggarakan ibadah haji dan umroh.

6. Bagaimana bapak memastikan bahwa jamaah memahami materi maupun praktik manasik haji dan umrah dengan baik?

Jawab : Untuk memastikan jamaah memahami teori maupun praktik manasik haji dan umrah dengan baik, dari kita menerapkan berbagai metode pembelajaran yang efektif dan interaktif seperti Menggunakan media video, gambar yang menarik pada saat manasik tori sehingga mudah dipahami.

7. Upaya apa yang di lakukan bapak untuk meningkatkan minat calon jamaah haji dan umroh?

Jawab : Upaya yang saya lakukan yaitu dengan berkerjasama dengan Pengurus dan anggota KBIHU, Pengurus ranting ormas Muhammadiyah, Pimpinan daerah dan cabang Muhammadiyah, Pimpinan daerah Muhammadiyah (PDM). Saya juga mengadakan Sosialisasi dengan Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) di setiap kecamatan. Kemudian melakukan Promosi dan Iklan yang dibagikan pada acara kajian rutin dan dipasang papan reklame.

8. Penawaran apa saja yang di tawarkan oleh KBIHU untuk ibadah umroh?

Jawab: Yang ditawarkan dari KBIHU salah satunya itu paket ibadah umroh \*5 plus berupa tiket pesawat Garuda Jakarta, Jeddah – Jakarta, Manasik 3x, Bagasi 30 kg, Visa Umroh dan Muthawif, Bus AC dan City Tour Madinah Makkah, Air Zam-Zam 5 liter, Asuransi dan Tarseh Raudhah dan Makan 3x sehari (fullboard hotel).

**B. Hasil Wawancara Calon Jamaah Haji dan Umroh KBIHU Muhammadiyah Banyumas**

Nama : Ibu Khusmiati

Umrur : 48

1. Bagaimana bapak/ibu mengetahui KBIHU Muhammadiyah ini?

Jawab : Saya tahu KBIHU ini karena sering mengikuti kajian di masjid 17 ini.

2. Mengapa bapak/ibu memilih KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Karena disini harganya terjangkau untuk paket haji dan umrahnya, dan pelayanannya juga bagus.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai pemberian materi manasik di KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Alhamdulillah mudah di pahami.

4. Bagaimana upaya pimpinan KBIHU Muhammadiyah menurut bapak/ibu?

Jawab : Menurut saya baik, bertanggung jawab terutama dalam hal pelaynan

5. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan dan pimpinan KBIHU secara keseluruhan?

Jawab : Alhmdulillah Puas.

6. Apakah bapak/ibu akan merekomendasikan KBIHU ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman Anda dengan pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Iya mba.

Nama : Kartinah

Umur : 52

1. Bagaimana bapak/ibu mengetahui KBIHU Muhammadiyah ini?

Jawab : Awalnya di daftarkan anak saya yang sering mengikuti kajian disini.

2. Mengapa bapak/ibu memilih KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Karena yang di ajarkan dari pengurus KBIHU pelaksanaan ibadahnya sesuai dengan syarat dan tuntunan Rosulullah.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai pemberian materi manasik di KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Tidak membosankan dan mudah di pahami mba.

4. Bagaimana upaya pimpinan KBIHU Muhammadiyah menurut bapak/ibu?

Jawab : Menurut saya bagus karena Menyediakan layanan konsultasi bagi calon jamaah haji.

5. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan dan kepemimpinan pimpinan KBIHU secara keseluruhan?

Jawab : Puas mba, Tinggal sabar saja tunggu estimasi pemberangkatan.

6. Apakah bapak/ibu akan merekomendasikan KBIHU ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman Anda dengan pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Iya, saya rekomendasikan keteman-teman saya.

Nama : Sujana

Umur : 54

1. Bagaimana bapak/ibu mengetahui KBIHU Muhammadiyah ini?

Jawab : Rekomendasi dari kerabat saya yang kebetulan sudah pernah haji di KBIHU ini.

2. Mengapa bapak/ibu memilih KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Tenaga pengajarnya kompeten dan berpengalaman dalam bidang haji dan umroh.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai pemberian materi manasik di KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Mudah di pahami mba.

4. Bagaimana upaya pimpinan KBIHU Muhammadiyah menurut bapak/ibu?

Jawab : Menurut saya upaya pimpinannya bagus karna secara cermat memilih tenaga pengajar yang memiliki pengetahuan mendalam tentang fiqh haji dan umrah, serta berpengalaman dalam membimbing calon jamaah haji.

5. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan dan kepemimpinan pimpinan KBIHU secara keseluruhan?

Jawab : Insya Allah puas.

6. Apakah bapak/ibu akan merekomendasikan KBIHU ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman Anda dengan pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Iya mba.

Nama : Dimara

Umur : 55

1. Bagaimana bapak/ibu mengetahui KBIHU Muhammadiyah ini?

Jawab : Dari papan reklame di depan, kemudian langsung menghubungi kantor KBIHU.

2. Mengapa bapak/ibu memilih KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Lokasinya strategis.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai pemberian materi manasik di KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Mudah di pahami tidak bertele-tele

4. Bagaimana upaya pimpinan KBIHU Muhammadiyah menurut bapak/ibu?

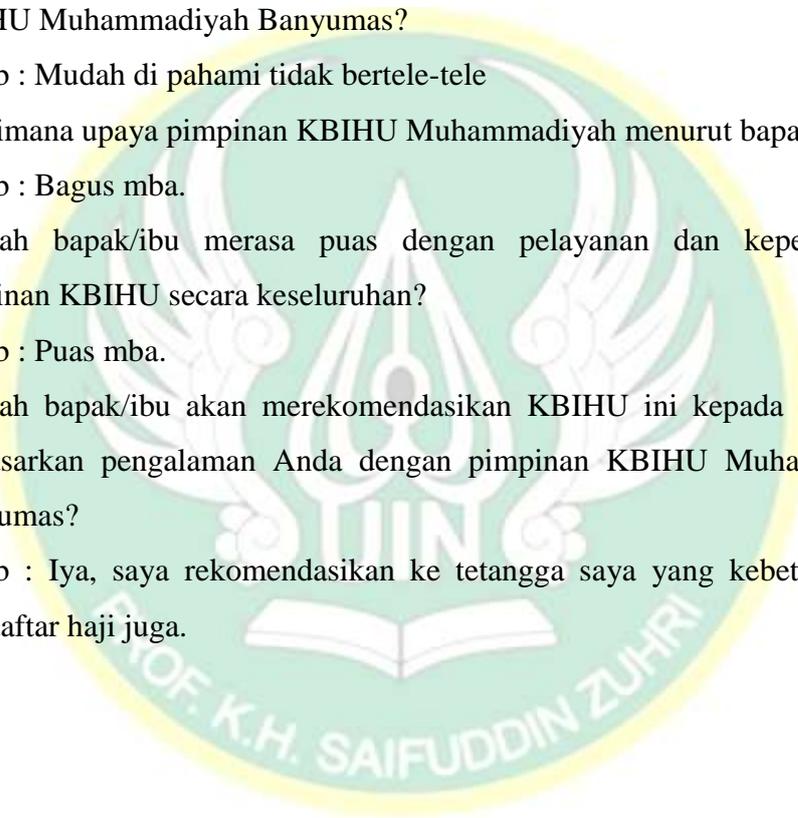
Jawab : Bagus mba.

5. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan dan kepemimpinan pimpinan KBIHU secara keseluruhan?

Jawab : Puas mba.

6. Apakah bapak/ibu akan merekomendasikan KBIHU ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman Anda dengan pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas?

Jawab : Iya, saya rekomendasikan ke tetangga saya yang kebetulan ingin mendaftar haji juga.



*Lampiran 4 : Pedoman Observasi*

**PEDOMAN OBSERVASI**

1. Melihat dan mengamati kondisi serta aktivitas KBIHU Muhammadiyah Banyumas
2. Melihat dan mengamati proses dari program KBIHU Muhammadiyah Banyumas



*Lampiran 5: Dokumentasi*

## **DOKUMENTASI PENELITIAN**

**Gambar 2.1**



**Lokasi KBIHU Muhammadiyah Banyumas**



**Wawancara dengan staf KBIHU Muhammadiyah  
Banyumas**

**Gambar 2.2**



**Wawancara dengan Pimpinan KBIHU Muhammadiyah  
Banyumas**



**Wawancara dengan Ibu Khusmiati calon jamaah haji KBIHU  
Muhammadiyah Banyumas**

**Gambar 2.3**



**Wawancara dengan Ibu Kartinah calon jamaah haji KBIHU  
Muhammadiyah Banyumas**



**Wawancara dengan Bapak Dimara calon jamaah haji KBIHU  
Muhammadiyah Banyumas**

**Gambar 2.4**



**Wawancara dengan Bapak Sujana calon jamaah haji KBIHU  
Muhammadiyah Banyumas**



**Pelaksanaan Manasik haji Teori**

Gambar 2.5



Pelaksanaan Praktek Manasik Haji

**SAMTOUR**  
Burya Amanah Tour

Berani UMROH

**KBIHU MUHAMMADIYAH BANYUMAS**

**EXCLUSIVE UMROH 12 HARI**  
BY GARUDA INDONESIA  
Jakarta - Madinah, Jeddah - Jakarta (langsung)  
**SESUAI SYARIAH**  
Aman, Amanah dan Terpercaya

**HARGA TERMASUK :**

- ✓ Visa Umrah dan Muthawif di Tanah suci
- ✓ Tiket pesawat ekonomi PP dan Asuransi Perjalanan
- ✓ Hotel Mekkah dan Madinah
- ✓ Bus AC dan City Tour Madinah Mekkah
- ✓ Makan 3x sehari fullboard hotel
- ✓ Air zam-zam 5 liter
- ✓ Bagasi sesuai ketentuan Maskapai
- ✓ Handling
- ✓ Tasbehi Basmala

**BELUM TERMASUK :**

- ✓ Akomodasi dan Transportasi daerah

**BERSAMA SENGAN :**  
PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH BANYUMAS  
Drs. H.M. Djohar, M.Pd.

**37.400.000**  
Harga Dasar (termasuk asuransi) per 4 orang  
Keberangkatan OKTOBER 2023

**HOTEL**

- Mekkah : Anjum/Setaraf\*6
- Madinah : Sanabel/Setaraf\*4

Informasi Hub :

**KBIHU MUHAMMADIYAH BANYUMAS**  
Desing Pimpinan Daerah Muhammadiyah Banyumas, Jalan Doktor angka no 1 Purwokerto (depan RS Geriyatri/Koreprok Masjid 17) C.p. 0891-280-1900

**Pembayaran ke Rekening BSI nomor 7202581972**  
atas nama **UMROH KBIHU MUHAMMADIYAH BANYUMAS**

\*Harga sewaktu-waktu bisa berubah, tergantung kebijakan Pemerintah dan Maskapai.

Program Exclusive Umroh 12 Hari

Gambar 2.6

**PAKET MERDEKA UMROH**  
Bersama SAMTour

Hotel Madinah Mirage As Salam / Setaraf \*3      Hotel Madinah Fajr Badoe2 / Setaraf \*3

Bersama  
**Bapak Drs. H.M. Djohar, M.Pd.**  
(Ketua PDM Banyumas)

**Pendaftaran Rp. 24.500.000,-**      **Keberangkatan 19 Agustus 2023**      **9 Hari**

Persyaratan	Fasilitas
<ul style="list-style-type: none"> <li>FC KTR dan KK</li> <li>FC Surat Nikah / Akta Lahir / Paspor (wajib valid)</li> <li>FC BPJS</li> <li>DP Min Rp. 7.500.000,-</li> <li>Foto 4 x 6 (2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan danah Full mulai dari Tanah Air sampai ke Tanah Suci</li> <li>Manasik offline dan online serta melayani konsultasi</li> <li>Program dan kegiatan eksklusif di Saudi</li> <li>Tiket pesawat ekonomi <b>Kemah 1st</b> Jakarta-Jeddah-SP</li> <li>Bagasi maks. 30 kg</li> <li>Visa umroh asuransi dan kesehatan</li> <li>Mutawafik dan Muhtawafah (sangat berprestasi dan berpengalaman)</li> <li>Tour leader berpengalaman dan bersertifikat HNSP nasional</li> <li>City tour di Mekkah dan Madinah klas AC</li> <li>Berkunjung ke pasar kuno yang ada di Mekkah</li> <li>All-in-one 5* (jika diperlukan)</li> </ul>
Pembayaran	
<p>Bank Mandiri (551) 725 466 0207 BUL PT. SURYA AMANAH WISATA</p> <p><b>TIDAK TERMASUK:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perjalanan dari dan ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta</li> <li>Asuransi perjalanan</li> <li>Pembelian Paspor</li> </ul>	

10. BUKAN ANAKAN DIWAJIBKAN MELAKUKAN HAJAT DAN UMROH. HAJAT DAN UMROH HARUS MELAKUKAKAN HAJAT DAN UMROH. HAJAT DAN UMROH HARUS MELAKUKAKAN HAJAT DAN UMROH. HAJAT DAN UMROH HARUS MELAKUKAKAN HAJAT DAN UMROH.

Program Umroh Merdeka

**PAKET LAYANAN IBADAH HAJI**

**KBIHU MUHAMMADIYAH BANYUMAS**  
GEDUNG PEMRIKHA DAERAH MUHAMMADIYAH BANYUMAS  
KEMAH 1ST JKTG - 198 Tahun 2023

**Syarat Pendaftaran**

1. Setoran awal DP4 dan Baki
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy KK
4. Fotocopy Surat/Memo Kabupaten/Surat Nikah
5. Paspor (jika ada)
6. Pas Foto dengan ketentuan:
  - 4x6, ukuran bentuk wajah
  - Latar belakang putih
  - Tidak berkerucut dan berpipi
  - Ukuran 2 x 4 - 3x3 cm
  - Ukuran 4 x 6 - 3x3 cm
  - Tidak menggunakan pakaian berwarna putih

**Jadwal Pelaksanaan Manasik**

Melaksanakan manasik di Masjid Sultan Muhammad (jeddah masjid)

**Biaya Manasik**

Biaya manasik Full dan Tanah Suci akan dibayarkan dengan mata uang Indonesia dalam bentuk Rupiah (Rp).

**Jl. Dr. Anka No 01 Kelurahan Sokanegara Kecamatan Purwokerto Timur**  
WEBSITE: <https://kbiu-muhbms.org/>

NO TELPON 0812321      NO HP: 1. 383 234488 (Jude)      1. 383 234488 (Jude)      1. 383 234488 (Jude)

**VISI KBIHU**

Membantu Masyarakat Muhammadiyah dalam melaksanakan ibadah haji dengan mudah dan nyaman.

Brosur KBIHU Muhammadiyah Banyumas

Gambar 2.7

### MISI KBIHU

1. Membantu jema'ah haji yang mandiri.
2. Mewujudkan jema'ah haji yang mantap, menghayati dan mampu melaksanakan Ibadah yang dilakukannya dalam manasik haji, sesuai dengan ketentuan Rasulullah SAW.
3. Meningkatkan keagamaan para jema'ah haji, dengan melaksanakan ibadah haji di Tanah Air dan di Tanah Suci (Arab Saudi), guna mencapai tujuan ibadah haji.
4. Membantu seluruh haji jema'ah sebelum, di saat dan setelah melaksanakan ibadah haji.
5. Membantu Pemerintah dalam mewujudkan perjalanan ibadah haji yang aman, lancar dan nyaman, mulai berangkat ke Tanah Suci dan kembali ke Tanah Air.

## PROGRAM

### KBIHU MUHAMMADIYAH BANYUMAS

### TUJUAN KBIHU

- Memberikan Pelayanan, Pembimbingan dan Perlindungan kepada jema'ah haji, sesuai ketentuan Rasulullah SAW.
- Memberikan Pelayanan, Pembimbingan dan Perlindungan kepada jema'ah haji agar meraih Haji Mabrur.

### TARWIYAH

Pada tanggal 08 Dzulhijjah (hari Tarawiyah) jema'ah haji beribadah di Mina, dan tanggal 09 Dzulhijjah di Arafah. Setelah jema'ah memperoleh perjalanan ke Arafah untuk melaksanakan ibadah Wuquf.

### MANSIK DI TANAH AIR SEBANYAK 28 KALI

• Yasin/Cover Tanah Air Haji : 1 kali  
 • Amalan-amalan ibadah, Saadah, Alif, dan Muamalah : 2 kali  
 • Kegiatan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah  
 • Manasik Haji Sa'at : 11 kali  
 • Praktek Ibadah : 2 kali  
 • Praktek Haji : 2 kali  
 • Versi-haji dan Umrah : 1 kali  
 • Training Manasik Haji : 1 kali  
 • Pelayanan Calon Jema'ah Haji : 1 kali

Program-program di luar Jadwal Manasik :  
 • Ghilaz Nuhul Himmah dan At-Taqwa  
 • Al-Masabiq  
 • Anjuran-pada-tanah-jema'ah-haji

Program pembimbingan dan Pendampingan selama di Tanah Suci

### HAK YANG DITERIMA JAMA'AH

Pembimbingan

Menyempatkan diri di tanah suci sebanyak 28 kali

Fasilitas

- Buku Pedoman Manasik
- Buku Doa Sa'at
- Audio Doa Manasik
- Bahan-bahan KBIHU
- Karavansai untuk wanita
- Peci ungu dan biru untuk pria
- Tas (Mekki)
- Kantong sandal

### PEMATERI MANASIK

1. Prof. Dr. H.M. Djalil
2. Dr. H. Achmad
3. Dr. H. Djalil
4. Dr. H. Hidayat
5. Dr. H. Hidayat, M.Si
6. Dr. H.M. Zuhri
7. H. Mubandhar Umar
8. H. Mubandhar Umar, M.Ag
9. H. Mubandhar Umar, M.Ag
10. H. Mubandhar Umar, M.Ag
11. H. Mubandhar Umar, M.Ag
12. Prof. Dr. H. H. Hidayat, M.F
13. Khabibul Karim
14. Khabibul Karim, M.Ag
15. Dr. H. Hidayat, M.Ag
16. Dr. H. Hidayat, M.Ag
17. H. Hidayat, M.Ag
18. H. Hidayat, M.Ag
19. H. Hidayat, M.Ag
20. H. Hidayat, M.Ag
21. H. Hidayat, M.Ag
22. H. Hidayat, M.Ag
23. H. Hidayat, M.Ag
24. H. Hidayat, M.Ag
25. H. Hidayat, M.Ag
26. H. Hidayat, M.Ag
27. H. Hidayat, M.Ag
28. H. Hidayat, M.Ag
29. H. Hidayat, M.Ag
30. H. Hidayat, M.Ag
31. H. Hidayat, M.Ag
32. H. Hidayat, M.Ag
33. H. Hidayat, M.Ag
34. H. Hidayat, M.Ag
35. H. Hidayat, M.Ag
36. H. Hidayat, M.Ag
37. H. Hidayat, M.Ag
38. H. Hidayat, M.Ag
39. H. Hidayat, M.Ag
40. H. Hidayat, M.Ag
41. H. Hidayat, M.Ag
42. H. Hidayat, M.Ag
43. H. Hidayat, M.Ag
44. H. Hidayat, M.Ag
45. H. Hidayat, M.Ag
46. H. Hidayat, M.Ag
47. H. Hidayat, M.Ag
48. H. Hidayat, M.Ag
49. H. Hidayat, M.Ag
50. H. Hidayat, M.Ag
51. H. Hidayat, M.Ag
52. H. Hidayat, M.Ag
53. H. Hidayat, M.Ag
54. H. Hidayat, M.Ag
55. H. Hidayat, M.Ag
56. H. Hidayat, M.Ag
57. H. Hidayat, M.Ag
58. H. Hidayat, M.Ag
59. H. Hidayat, M.Ag
60. H. Hidayat, M.Ag
61. H. Hidayat, M.Ag
62. H. Hidayat, M.Ag
63. H. Hidayat, M.Ag
64. H. Hidayat, M.Ag
65. H. Hidayat, M.Ag
66. H. Hidayat, M.Ag
67. H. Hidayat, M.Ag
68. H. Hidayat, M.Ag
69. H. Hidayat, M.Ag
70. H. Hidayat, M.Ag
71. H. Hidayat, M.Ag
72. H. Hidayat, M.Ag
73. H. Hidayat, M.Ag
74. H. Hidayat, M.Ag
75. H. Hidayat, M.Ag
76. H. Hidayat, M.Ag
77. H. Hidayat, M.Ag
78. H. Hidayat, M.Ag
79. H. Hidayat, M.Ag
80. H. Hidayat, M.Ag
81. H. Hidayat, M.Ag
82. H. Hidayat, M.Ag
83. H. Hidayat, M.Ag
84. H. Hidayat, M.Ag
85. H. Hidayat, M.Ag
86. H. Hidayat, M.Ag
87. H. Hidayat, M.Ag
88. H. Hidayat, M.Ag
89. H. Hidayat, M.Ag
90. H. Hidayat, M.Ag
91. H. Hidayat, M.Ag
92. H. Hidayat, M.Ag
93. H. Hidayat, M.Ag
94. H. Hidayat, M.Ag
95. H. Hidayat, M.Ag
96. H. Hidayat, M.Ag
97. H. Hidayat, M.Ag
98. H. Hidayat, M.Ag
99. H. Hidayat, M.Ag
100. H. Hidayat, M.Ag

### PEMIMPIN BERSERTIFIKAT

1. Dr. H. Hidayat, M.Ag
2. Dr. H. Hidayat, M.Ag
3. Dr. H. Hidayat, M.Ag
4. Dr. H. Hidayat, M.Ag
5. Dr. H. Hidayat, M.Ag
6. Dr. H. Hidayat, M.Ag
7. Dr. H. Hidayat, M.Ag
8. Dr. H. Hidayat, M.Ag
9. Dr. H. Hidayat, M.Ag
10. Dr. H. Hidayat, M.Ag
11. Dr. H. Hidayat, M.Ag
12. Dr. H. Hidayat, M.Ag
13. Dr. H. Hidayat, M.Ag
14. Dr. H. Hidayat, M.Ag
15. Dr. H. Hidayat, M.Ag
16. Dr. H. Hidayat, M.Ag
17. Dr. H. Hidayat, M.Ag
18. Dr. H. Hidayat, M.Ag
19. Dr. H. Hidayat, M.Ag
20. Dr. H. Hidayat, M.Ag
21. Dr. H. Hidayat, M.Ag
22. Dr. H. Hidayat, M.Ag
23. Dr. H. Hidayat, M.Ag
24. Dr. H. Hidayat, M.Ag
25. Dr. H. Hidayat, M.Ag
26. Dr. H. Hidayat, M.Ag
27. Dr. H. Hidayat, M.Ag
28. Dr. H. Hidayat, M.Ag
29. Dr. H. Hidayat, M.Ag
30. Dr. H. Hidayat, M.Ag
31. Dr. H. Hidayat, M.Ag
32. Dr. H. Hidayat, M.Ag
33. Dr. H. Hidayat, M.Ag
34. Dr. H. Hidayat, M.Ag
35. Dr. H. Hidayat, M.Ag
36. Dr. H. Hidayat, M.Ag
37. Dr. H. Hidayat, M.Ag
38. Dr. H. Hidayat, M.Ag
39. Dr. H. Hidayat, M.Ag
40. Dr. H. Hidayat, M.Ag
41. Dr. H. Hidayat, M.Ag
42. Dr. H. Hidayat, M.Ag
43. Dr. H. Hidayat, M.Ag
44. Dr. H. Hidayat, M.Ag
45. Dr. H. Hidayat, M.Ag
46. Dr. H. Hidayat, M.Ag
47. Dr. H. Hidayat, M.Ag
48. Dr. H. Hidayat, M.Ag
49. Dr. H. Hidayat, M.Ag
50. Dr. H. Hidayat, M.Ag
51. Dr. H. Hidayat, M.Ag
52. Dr. H. Hidayat, M.Ag
53. Dr. H. Hidayat, M.Ag
54. Dr. H. Hidayat, M.Ag
55. Dr. H. Hidayat, M.Ag
56. Dr. H. Hidayat, M.Ag
57. Dr. H. Hidayat, M.Ag
58. Dr. H. Hidayat, M.Ag
59. Dr. H. Hidayat, M.Ag
60. Dr. H. Hidayat, M.Ag
61. Dr. H. Hidayat, M.Ag
62. Dr. H. Hidayat, M.Ag
63. Dr. H. Hidayat, M.Ag
64. Dr. H. Hidayat, M.Ag
65. Dr. H. Hidayat, M.Ag
66. Dr. H. Hidayat, M.Ag
67. Dr. H. Hidayat, M.Ag
68. Dr. H. Hidayat, M.Ag
69. Dr. H. Hidayat, M.Ag
70. Dr. H. Hidayat, M.Ag
71. Dr. H. Hidayat, M.Ag
72. Dr. H. Hidayat, M.Ag
73. Dr. H. Hidayat, M.Ag
74. Dr. H. Hidayat, M.Ag
75. Dr. H. Hidayat, M.Ag
76. Dr. H. Hidayat, M.Ag
77. Dr. H. Hidayat, M.Ag
78. Dr. H. Hidayat, M.Ag
79. Dr. H. Hidayat, M.Ag
80. Dr. H. Hidayat, M.Ag
81. Dr. H. Hidayat, M.Ag
82. Dr. H. Hidayat, M.Ag
83. Dr. H. Hidayat, M.Ag
84. Dr. H. Hidayat, M.Ag
85. Dr. H. Hidayat, M.Ag
86. Dr. H. Hidayat, M.Ag
87. Dr. H. Hidayat, M.Ag
88. Dr. H. Hidayat, M.Ag
89. Dr. H. Hidayat, M.Ag
90. Dr. H. Hidayat, M.Ag
91. Dr. H. Hidayat, M.Ag
92. Dr. H. Hidayat, M.Ag
93. Dr. H. Hidayat, M.Ag
94. Dr. H. Hidayat, M.Ag
95. Dr. H. Hidayat, M.Ag
96. Dr. H. Hidayat, M.Ag
97. Dr. H. Hidayat, M.Ag
98. Dr. H. Hidayat, M.Ag
99. Dr. H. Hidayat, M.Ag
100. Dr. H. Hidayat, M.Ag

Program KBIHU Muhammadiyah Banyumas

Lampiran 6: Surat Keterangan Ijin Riset



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS DAKWAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 638553  
www.uinsalzu.ac.id

Nomor : 1616/Un.19/FD.WD.1/PP.05.3/ 6 /2024  
Lampiran : 1 (satu) bendel  
Hal : Permohonan Ijin Riset Individual

Purwokerto, 26 Juni 2024

Kepada Yth.  
Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas

Di  
Purwokerto

**Assalamu'alaikum. Wr. Wb**

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan Penelitian Mahasiswa, maka kami mohon dengan hormat kepada Bapak /Ibu berkenan untuk memberikan ijin riset kepada mahasiswa kami sebagai berikut :

1. Nama : Istiqomah Nurul Laeli
2. NIM : 2017103014
3. Semester : 8
4. Prodi : Manajemen Dakwah
5. Alamat : Dk. Mungguhan RT 12 RW 01 kecamatan Paguyangan kabupaten Brebes
6. Judul : Upaya pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah

Adapun riset tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Objek : Pimpinan
2. Tempat/Lokasi : Kantor KBIHU Muhammadiyah Banyumas
3. Tanggal Riset : 25 April 2024 - 24 Juni 2024
4. Metode Penelitian : Wawancara dan Dokumentasi

Kemudian atas ijin dan perkenan Bapak/Ibu, sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum. Wr. Wb**



Lampiran 7: Surat Keterangan dari KBIHU



**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU)  
MUHAMMADIYAH BANYUMAS**

Nomor Ijin Operasional KBIHU : 360 Tahun 2018  
Kantor : Jl dr Angka no 01, Purwokerto 53115  
Telp : (0281) 627317, No HP 081328886885  
Email : [kblhmuhammadiyahbanyumas@gmail.com](mailto:kblhmuhammadiyahbanyumas@gmail.com)  
Website : [www.kblhu-muhammadiyah-bms.or.id](http://www.kblhu-muhammadiyah-bms.or.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 003/SK-KBIHU.MUH/IV/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr.H.Makhful.,M.Ag  
Jabatan : Ketua KBIHU Muhammadiyah Banyumas  
Alamat Kantor : Gedung Pimpinan Daerah Muhammadiyah  
Jl. Dr. Angka No. 01 Purwokerto

Menerangkan bahwa :

Nama : Istiqomah Nurul Laeli  
NIM : 2017103014  
Proram Studi : Manajemen Dakwah  
Universitas : UIN Prof KH Saifuddin Zuhri Purwokerto

Benar-benar telah melaksanakan penelitian di KBIHU Muhammadiyah Banyumas dengan judul "Upaya Pimpinan KBIHU Muhammadiyah Banyumas dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah Haji dan Umroh" sebagai salah satu syarat penyusunan skripsi yang telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 – Juni 2024.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya, dengan iringan do'a semoga Allah senantiasa menyertai langkah perjuangan kita. Aamiin

Purwokerto, 17 Dzulhijjah 1445 H

24 Juni 2024 M

KBIHU Muhammadiyah Banyumas  
Ketua

Dr. H. Makhful, M. Ag  
NBM. 624920

Tembusan :  
1. Arsip

*Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup*

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Istiqomah Nurul Laeli  
NIM : 2017103014  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Jurusan : Dakwah  
Tahun Ajaran : 2020/2021  
Tempat/Tanggal lahir : Brebes, 19 Agustus 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Mungguhan RT 12 RW 01, Kec. Paguyangan, Kab.  
Brebes, Jateng  
Kewarganegaraan : Indonesia  
No. Hp : 085875263736  
Email : 2017103014@mhs.uinsaizu.ac.id

**Riwayat Pendidikan**

1. MI Ma'ahidil Mubarak Winduaji : 2008-2014
2. SMP Ma'arif NU 01 Pekuncen : 2014-2017
3. MA Ar-Ridlo Pekuncen : 2017-2020
4. UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto : Dalam proses

**Pengalaman Organisasi**

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah
2. Komunitas Safari Religi
3. Komunitas Da'i
4. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia