

**MANAJEMEN DEWAN PIMPINAN DAERAH FORUM  
KOMUNIKASI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI  
DAN UMRAH (DPD FK KBIHU) KABUPATEN BANYUMAS  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN  
DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH  
(KBIHU) KABUPATEN BANYUMAS**



**IAIN PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)



**IAIN PURWOKERTO**

Oleh  
**Wiwit Fajar Kurniasih**  
NIM. 1617103043

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO**

**2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiwit Fajar Kurniasih

NIM : 1617103043

Jenjang : S-1

Fakultas : Dakwah

Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul **“Manajemen Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Banyumas”** ini secara keseluruhan adalah asli dari hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang ditulis dan dirujuk sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Purwokerto, 15 Januari 2021

Yang Menyatakan

IAIN PURWOKERTO



Wiwit Fajar Kurniasih  
NIM. 1617103043

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul:

**MANAJEMEN DEWAN PIMPINAN DAERAH FORUM KOMUNIKASI  
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (DPD FK  
KBIHU) KABUPATEN BANYUMAS DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS BIMBINGAN DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI  
DAN UMRAH (KBIHU) KABUPATEN BANYUMAS**

yang disusun oleh Saudara: **Wiwit Fajar Kurniasih**, NIM. 1617103043, Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen Dakwah**, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **22 Januari 2021**, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,



Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag.

NIP 19740310 199803 2 002

Sekretaris Sidang/Penguji II,



Arsam, M.S.I.

NIP 19780812 200901 1 011

Penguji Utama,



Uus Uswatusolihah, S.Ag, M.A.

NIP 19770304 200312 2 001

Mengesahkan,

Tanggal 11 - 2 - 2021

Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.

NIP 19691219 199803 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah  
IAIN Purwokerto  
di Purwokerto

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

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

Nama : Wiwit Fajar Kurniasih  
NIM : 1617103043  
Fakultas/Jurusan : Dakwah/Manajemen Dakwah  
Judul : Manajemen Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Banyumas.

Sebagai pembimbing, saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Sosial (S.Sos).

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Purwokerto, 12 Januari 2021

Pembimbing



Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag.  
NIP. 19740310 199803 2 002

**MOTTO**

**خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُ لِلنَّاسِ**

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

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni).



## PERSEMBAHAN

Sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah SWT, karena selalu menghadirkan orang-orang berarti bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya skripsi ini. Karya skripsi ini penulis persembahkan untuk mereka yang selalu menyertai penulis dalam setiap langkahnya, khususnya teruntuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Achmad Subhan dan Almarhumah Mama Siti Fatimah yang tak pernah henti-hentinya mendo'akan kebaikan untuk putri-putri tercintanya. Terimakasih atas jasa, kasih sayang, cinta, dan segala bentuk pengorbanan yang telah kalian beri kepada penulis. Bapak yang tak pernah lelah mencarikan nafkah demi terpenuhi kebutuhan dan keinginan putri-putrinya. Semoga Bapak selalu dalam lindungan-Nya dan selalu diberikan kesehatan serta keberkahan hidup. Teruntuk almarhumah Mama, beliauah satu-satunya teman curhat yang penulis percaya. Terimakasih telah merawat dan mengajarkan penulis banyak hal tentang manis pahitnya hidup. Almarhumah Mama, semoga engkau diberikan kelapangan kubur, diterima semua amal ibadahnya, dan diberikan syurga-Nya kelak.
2. Kedua adik yang selalu penulis sayangi, Adiva Ashalina dan Firlina Zafiera. Mereka berdua yang selalu menjadikan motivasi bagi penulis agar bisa selalu menjadi contoh yang baik dalam hal apapun.
3. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dorongan, bantuan serta nasihat-nasihat baik kepada penulis.
4. Dosen pembimbing Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag. yang telah bersedia membimbing penulis dalam menyelesaikan karya sederhana ini, serta memberikan banyak sekali pengetahuan baru bagi penulis.
5. Segenap keluarga Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU) Kabupaten Bnayumas, KBIHU Al-Wardah, KBIHU NU Al-Arofah, KBIHU Muhammadiyah yang telah memberikan izin penelitian, serta memberikan bantuan penulis dalam menyusun karya sederhana ini.

6. Keluarga besar Madrasah Diniyah Al-Ittihad 2 Pasir Lor dan keluarga besar IPNU-IPPNU Ranting Pasir atas saran dan semangat yang diberikan kepada penulis.
7. Keluarga Manajemen Dakwah IAIN Purwokerto angkatan 2016 (Dike Safira M, Liza Muliana, Salma Fatharani dan semua teman-teman MD 2016), terimakasih atas kebersamaan teman-teman selama menuntut ilmu di IAIN Purwokerto, serta terimakasih telah saling memberi semangat dan dorongan khususnya dalam penulisan karya sederhana ini.
8. ADzikra Team (Yuyun, Amalia, Nofita, Uly, Ulva) yang tak henti memberikan semangat dalam segala hal.
9. Sahabat-sahabatku Khoerunnisa, Neni Mu'arifah dan Viviana Rahmah yang telah memberikan banyak warna dalam hidup penulis, dan selalu setia menemani perjalanan hidup penulis apapun dan bagaimanapun situasi kondisi penulis.

Hanya sebuah untaian kata-kata kecil yang bisa penulis persembahkan untuk mereka semua. Atas segala kekurangan penulis, karya skripsi ini penulis persembahkan untuk mereka semua. Terimakasih telah menemani perjalanan penulis.



**IAIN PURWOKERTO**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin.. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada setiap pencipta-Nya sehingga dengan segala kekurangan yang ada pada penulis, penulis dapat menyelesaikan karya skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman seperti sekarang ini.

Atas berkat rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah berbentuk skripsi ini dengan judul **“Manajemen Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Banyumas”**. Karya skripsi ini penulis susun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini melibatkan banyak pihak, baik untuk memberikan bantuan baik secara moril, materil, ataupun yang lainnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. KH. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto sekaligus Dosen Pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



5. Dr. Musta'in, M.Si., Wakil Dekan III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Arsam, M.S.I., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Achmad Subhan dan Almarhumah Mama Siti Fatimah serta keluarga besar penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas pemberian do'a, dorongan, motivasi, kasih sayang dan cinta kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Segenap keluarga Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU) Kabupaten Banyumas, KBIHU Al-Wardah, KBIHU NU Al-Arofah, KBIHU Muhammadiyah yang telah memberikan izin penelitian, serta memberikan bantuan penulis dalam menyusun karya sederhana ini.
10. Keluarga besar Madrasah Diniyah Al-Ittihad 2 Pasir Lor dan keluarga besar IPNU-IPPNU Ranting Pasir.
11. Keluarga Manajemen Dakwah IAIN Purwokerto angkatan 2016 dan ADzikra Team, terimakasih atas kebersamaan teman-teman selama menuntut ilmu di IAIN Purwokerto, serta terimakasih telah saling memberi semangat dan dorongan khususnya dalam penulisan karya sederhana ini.
12. Sahabat-sahabatku Khoerunnisa, Neni Mu'arifah dan Viviana Rahmah.
13. Seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Hanya untaian rasa syukur dan terimakasih penulis kepada semua pihak di atas, semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang lebih dari Allah SWT.. *Aamiin..*

Purwokerto, 15 Januari 2021



Wiwit Fajar Kurniasih  
NIM. 1617103043

**MANAJEMEN DEWAN PIMPINAN DAERAH FORUM KOMUNIKASI  
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH  
(DPD FK KBIHU) KABUPATEN BANYUMAS DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN DI KELOMPOK  
BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU)  
KABUPATEN BANYUMAS**

**Wiwit Fajar Kurniasih  
NIM. 1617103043**

**ABSTRAK**

Ibadah haji merupakan ibadah yang sangat menguras tenaga dan energi, serta membutuhkan banyak persiapan yang harus dipersiapkan secara matang-matang. Adanya peran KBIHU dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji dan umrah sangatlah membantu pemerintah dalam pelayanan dan pembinaan jamaah haji dan umrah. Kemudian menjamurnya KBIHU yang telah terakomodir menjadi penyebab terbentuknya Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU) sebagai wadah berhimpun para pengurus KBIHU. Sebagai wadah berhimpun para pengurus KBIHU, Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Banyumas. Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: Bagaimana manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Dalam menghasilkan data, penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Subyek dalam penelitian ini adalah Ketua dan Sekertaris DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas, serta KBIHU Kabupaten Banyumas yang sudah memiliki jamaah dan sudah memiliki SK yaitu; Sekertaris KBIHU Al-Wardah, Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah. Sedangkan yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

Hasil dari penelitian ini adalah DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas sudah berjalan dengan baik. Sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah yang diadakan oleh DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas paling efektif untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah.

**Kata Kunci:** Manajemen, DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas, Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Masalah.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Telaah Pustaka.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen.....	15
1. Pengertian Manajemen.....	15
2. Fungsi-fungsi Manajemen.....	16
3. Unsur-unsur Manajemen.....	18
B. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.....	20
1. Pengertian Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.....	20
2. Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.....	23
3. Indikator Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode dan Jenis Penelitian.....	32
B. Sumber Data.....	32

1. Sumber Primer.....	32
2. Sumber Sekunder.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Subyek dan Obyek .....	33
1. Subyek Penelitian .....	33
2. Obyek Penelitian .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
1. Wawancara .....	34
2. Observasi .....	37
3. Dokumentasi.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS DATA</b>	
A. Gambaran Umum DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas .....	41
B. Analisis Manajemen DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.....	51
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran-saran .....	97
C. Penutup.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara, Observasi Dan Dokumentasi
2. Hasil Wawancara
3. Sertifikat Baca Tulis Al-Qur'an Dan Praktik Pengalaman Ibadah (BTA/PPI)
4. Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab
5. Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
6. Sertifikat Ujian Aplikasi Komputer
7. Sertifikat Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)
8. Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN)
9. Transkrip Nilai Terakhir
10. Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
11. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
12. Dokumentasi Penelitian
13. Daftar Riwayat Hidup



**IAIN PURWOKERTO**

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima, di mana Allah mewajibkan atas setiap muslim yang mampu untuk mengerjakannya hanya sekali seumur hidup.<sup>1</sup> Ibadah haji sebagai bagian dari ajaran agama Islam, dalam pelaksanaannya mempunyai perbedaan sangat signifikan dibandingkan dengan ke empat rukun Islam yang lainnya. Mekanisme pelaksanaan ibadah haji membutuhkan segala bentuk kemampuan yang berkaitan dengan persiapan fisik maupun nonfisik, seperti kesiapan mental, kesadaran diri, semangat keagamaan, ketulusan hati, perjuangan dan pengorbanan.<sup>2</sup>

Ibadah haji disebut sebagai rukun Islam yang unik dan *complicated*, karena bentuk-bentuk persiapan dan kesiapan dalam pelaksanaan ibadah haji itu melibatkan banyak hal di luar dirinya. Mulai dari kemampuan yang bersifat internal hingga dukungan yang bersifat eksternal, karena dalam kenyataannya kemampuan secara internal hanya menjadi bagian kecil yang lebih ringan dari pada dukungan secara eksternal. Dukungan secara internal berasal dari diri sendiri, sedangkan dukungan eksternal melibatkan banyak unsur seperti unsur sosial, politik, dan unsur budaya. Unsur sosial, terdapat dukungan masyarakat yang bisa memudahkan proses pelaksanaan haji, seperti acara pengajian, ritual sebelum berangkat, doa serta berbagai prosesi pelaksanaan haji yang lainnya. Unsur politik, berkaitan dengan urusan administratif yang melibatkan pemerintah yang berkomponen dalam bidang persiapan pemberangkatan haji. Unsur budaya, terdapat dukungan moril yang berkaitan dengan penguatan identitas, dimana bagi orang yang telah menunaikan haji memperoleh tempat yang berbeda daripada masyarakat lainnya dan menjadi alat transformasi kesadaran yang berpengaruh terhadap relasi sosial-keagamaan di

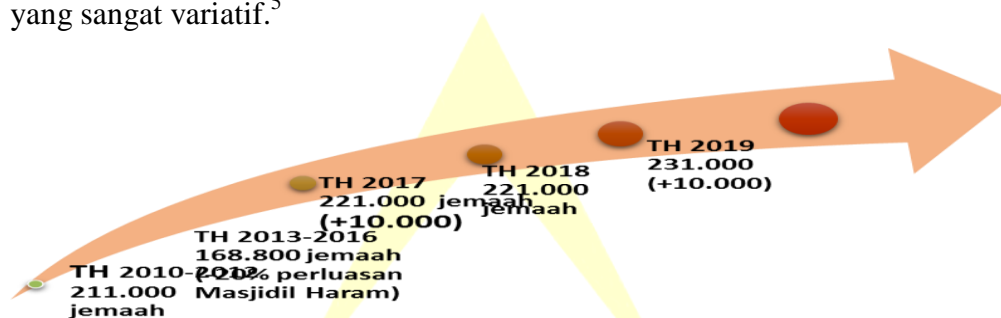
---

<sup>1</sup>Miti Yarmunida, *Fiqh Haji dan Umrah (Tinjauan Teori dan Praktik)*, Cet. Ke-1, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 4.

<sup>2</sup>Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*, Cet. Ke-1, (Yogyakarta: LKiS Pelangi Aksara, 2007), hlm. v-vi.

lingkungannya.<sup>3</sup> Pelaksanaan ibadah haji sangatlah menguras tenaga dan energi fisik serta membutuhkan mentalitas yang sangat tangguh. Segala bentuk persiapan harus dipersiapkan secara matang-matang, baik persiapan sebelum keberangkatan ke tanah suci, saat berada di tanah suci, maupun saat kembali lagi ke tanah air.<sup>4</sup>

Jumlah pendaftar jamaah haji setiap tahun semakin meningkat, dan dari latar belakang yang beragam, mulai dari latar belakang pendidikan ada tamatan SD/MI, SLTP, SSLTA, D1/D2/D3/SM, S1, S2, dan S3 bahkan ada yang tidak tamat SD, serta latar belakang pekerjaan dan usia dari jamaah haji yang sangat variatif.<sup>5</sup>



Jumlah jama'ah haji Indonesia tahun 2010-2019.<sup>6</sup>

DATA JAMA'AH HAJI KAB. BANYUMAS			
SUDAH BERANGKAT		PENDAFTARAN	
TAHUN	JUMLAH	TAHUN	JUMLAH
2016/1436	1002	2016/1436	2132
2017/1437	1005	2017/1437	3416
2018/1438	1189	2018/1438	3704
2019/1439	1229	2019/1439	4222
2020/1440	1388	2020/1440	1778

Data jumlah jamaah haji yang sudah berangkat 5 tahun terakhir dan data jumlah pendaftar jamaah haji 5 tahun terakhir di Kabupaten Banyumas.<sup>7</sup>

<sup>3</sup>Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia, Cet. Ke-1*, hlm. v-vi.

<sup>4</sup>Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah: Panduan Superlengkap Manasik Haji & Umrah Berdasarkan 6 Madzhab* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 85.

<sup>5</sup>Abd. Raman Harahap, "Pandangan Masyarakat Terhadap Peran dan Fungsi Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) dalam Pembinaan Calon Jamaah Haji di Kota Medan", *Tesis*, Program Studi Pengkajian Islam, Program Pascasarjana IAIN Sumatera Utara, Medan, Tahun 2009, hlm. 5-6.

<sup>6</sup>Hasil wawancara online dengan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, Bapak H. Malik., Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 10.05 WIB.

<sup>7</sup>Hasil wawancara online dengan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, Bapak H. Malik., Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 10.05 WIB.

Mengingat hal tersebut, manajemen yang baik dan profesional, serta adanya peran dari masyarakat dalam hal ini adalah KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) sangatlah dibutuhkan, guna membantu tugas pemerintah memberikan sosialisasi, penyuluhan, bimbingan, dan pendaftaran terhadap jamaah haji.

Pentingnya peran serta KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) dalam penyelenggaraan ibadah haji tidak terlepas dari sistem perundang-undangan negara, beberapa kebijakan pemerintah yang mengatur tentang KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) diantaranya<sup>8</sup>:

1. Keputusan Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/799 tahun 2013 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan.
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pada BAB V Pasal 52-56.
3. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 19-25.

Menjamurnya KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) yang telah terakomodir menjadi penyebab terbentuknya Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU) sebagai wadah berhimpun para pengurus KBIHU yang bersifat permanen dan terorganisir, serta memiliki tujuan untuk menyamakan visi dan misi KBIHU dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi dan mengembangkan potensi sosial keagamaan yang berkaitan dengan ibadah haji. Forum Komunikasi KBIHU memiliki tingkat kepengurusan ditingkat nasional yaitu Dewan Pimpinan Pusat Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPP FK KBIHU), tingkat provinsi yaitu Dewan Pimpinan Wilayah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPW FK KBIHU), dan tingkat kabupaten/kota yaitu Dewan Pimpinan Daerah Forum

---

<sup>8</sup>Muhammad Ishom, "Peran KBIH dalam Mengimplementasi Program Jemaah Haji Mandiri: Studi di Kota Tangerang Banten", *Jurnal Multikultural & Multieligius*, Vol. 6, No. 2, Juli-Desember 2017, hlm. 342-344.



Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU).<sup>9</sup>

Keberadaan Forum Komunikasi KBIHU, akan sangat meringankan pekerjaan Depag kaitannya dengan penyelenggaraan ibadah haji, karena selain sebagai wadah berhimpun pengurus KBIHU, Forum Komunikasi KBIHU mempunyai tugas melakukan pembinaan terhadap pembimbing-pembimbing haji yang nantinya akan mendampingi jamaah dalam melaksanakan ibadah haji, mengarahkan setiap KBIHU untuk menyediakan tenaga pembimbing yang kompeten, memecahkan bersama keluhan-keluhan Tim Pembimbing Haji Indonesia (TPHI), serta menentukan Standar Operasional Praktik (SOP).<sup>10</sup>

Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas merupakan wadah berhimpun para pengurus KBIHU di Kabupaten Banyumas yang terdiri dari KBIHU NU Al-Arofah, KBIHU Al-Wardah, dan KBIHU Muhammadiyah, dan 1 KBIHU yang belum memiliki SK yaitu KBIHU Ar-Raudhah di Kemranjen, serta 1 Majelis Taklim yaitu Majelis Taklim Mardotillah di Purwokerto Selatan tepatnya di Karangklesem. DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas diketuai oleh H. Amiruddin, S.Hi dari KBIHU Al-Wardah, dengan wakil ketua Ir. H. Hajanto dari KBIHU Muhammadiyah, sekretaris H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd dari KBIHU Al-Wardah dan bendahara Hj. Naufi Varchach, ST, serta anggota DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yang lain dari berbagai bidang.<sup>11</sup>

DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas terbentuk karena adanya tindaklanjut dari hasil Muktamar Forum Komunikasi KBIHU yang ada di

---

<sup>9</sup>Abdul Hadi Mulya Ramadhan, "Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (FK-KBIH) Kabupaten Bogor dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji", *Skripsi*, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, Tahun 2018, hlm. 5.

<sup>10</sup>Roudhotul Eka, "Analisis Problem Solving Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang Tentang Permasalahan di KBIH pada Penyelenggaraan Haji Tahun 2013", *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, IAIN Walisongo, Semarang, Tahun 2014, hlm. 44.

<sup>11</sup>Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 12 Januari 2020, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Pusat, bahwa kepengurusan Forum Komunikasi KBIHU itu dari mulai tingkat Pusat, Wilayah sampai pada tingkat Daerah. Sehingga pada bulan Januari tahun 2014 dibentuklah Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas dengan diketuai oleh Ir. H. Hajanto. DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas sudah berdiri selama dua periode. Periode pertama tahun 2014 - 2019 dengan ketua Ir. H. Hajanto, periode kedua dimulai pada bulan Maret 2019 - Maret 2024 dengan diketuai oleh H. Amiruddin, S.Hi. Pergantian kepengurusan dalam Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dilakukan selama lima tahun sekali, dengan diadakannya Musyawarah Anggota Forum Komunikasi KBIHU (Munas untuk tingkatan Nasional, Musywil untuk tingkat Wilayah Provinsi, dan Musda untuk tingkat Daerah Kabupaten/kota). DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas didirikan dengan tujuan agar terbentuk jamaah haji yang bisa melaksanakan ibadah haji secara mandiri serta dapat mewujudkan kemabruran dari ibadah haji tersebut. DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas memiliki tugas untuk mengkoordinir kegiatan-kegiatan setiap KBIHU agar setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas dapat berjalan sesuai dengan koridor-koridor bimbingan haji, tidak saling jegal-menjegal, tidak saling rebutan jamaah, mengawasi keberadaan KBIHU di Kabupaten Banyumas, berkoordinasi atas nama KBIHU dengan Kementerian Agama dan pihak-pihak terkait, serta memfasilitasi usulan-usulan dari setiap KBIHU dalam menjalankan tugasnya melayani jamaah haji.<sup>12</sup> DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas memiliki beberapa program kerja, diantaranya:

1. Menyamakan silabi bimbingan manasik bersama-sama dengan Kementerian Agama, di mana pengembangannya disesuaikan dengan keadaan saat pelaksanaan haji tahun lalu/ yang baru terjadi
2. Melaksanakan bimbingan di masing-masing KBIHU minimal 18 kali dalam satu tahun

---

<sup>12</sup>Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 12 Januari 2020, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

3. Peningkatan SDM/peningkatan kapasitas pembimbing haji, dengan adanya sertifikasi pembimbing haji.

DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas juga bekerja sama dengan kampus IAIN Purwokerto dalam mengadakan pelatihan sertifikasi calon pembimbing ibadah haji dan umrah, karena yang berhak melaksanakan sertifikasi haji itu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) yang memiliki program studi Manajemen Haji dan Umrah. Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKIN) juga tidak bisa mengadakannya sendiri, Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKIN) harus bekerjasama dengan lembaga haji, maka dalam hal ini bekerja sama dengan DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas. Pelatihan sertifikasi pembimbing ibadah haji yang dilaksanakan oleh DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas baru berjalan satu kali, pada tanggal 12 - 20 Desember 2019 bertempat di Hotel Rosenda, Baturraden dengan jumlah peserta 83 peserta. Peserta pelatihan sertifikasi tersebut diikuti oleh banyak unsur, seperti unsur KBIHU, pondok pesantren, kampus, dan majlis ta'lim di wilayah Boyolali, Purworejo, Kebumen, Brebes, Banjarnegara, Banyumas, Purbalingga, Cilacap, Kebumen, Tegal, Wonosobo, Pemalang. Hasil dari sertifikasi tersebut tidak semua peserta dapat lulus, hal awal yang dinilai oleh DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu berapa kali peserta meninggalkan materi pelatihan sertifikasi pembimbing ibadah haji tersebut, jika peserta meninggalkan materi lebih dari 4 tema materi maka peserta tersebut dinyatakan tidak lulus.<sup>13</sup>

Pengurus DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas juga sering bergabung saat ada pertemuan Forum Komunikasi KBIHU baik itu pertemuan di tingkat Wilayah Provinsi maupun Nasional untuk ikut menyampaikan usulan-usulan dari KBIHU yang ada di Kabupaten Banyumas. Prosedur penyampaian usulan yang seharusnya runtut dari tingkat Kabupaten menyampaikan usul ke Provinsi kemudian Provinsi menyampaikannya kepada Nasional, namun dari DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas selain

---

<sup>13</sup>Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 11 Maret 2020 di Kantor KBIH Al-Wardah.

menyampaikan usulannya kepada DPW FK KBIHU Provinsi juga ikut hadir dalam pertemuan DPW FK KBIHU Provinsi agar dapat langsung menyampaikan usulannya, dan menyaksikan secara langsung dibuatnya kebijakan-kebijakan baru.<sup>14</sup>

Peningkatan sumber daya manusia yang dilakukan DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dan keikutsertaan perwakilan DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam pertemuan Forum Komunikasi KBIHU Provinsi maupun Nasional, sangat sesuai untuk meningkatkan kualitas pembimbing ibadah haji agar bersertifikat profesional dan juga selalu mengetahui kebijakan-kebijakan terbaru tentang haji dan umrah. Pembimbing yang profesional dan mengetahui kebijakan-kebijakan terbaru tentang haji dan umrah itulah yang nantinya dapat meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis terinspirasi untuk melakukan penelitian mengenai manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas. Maka penulis akan menuangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “**Manajemen Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Banyumas**”.

## **B. Penegasan Istilah**

Agar lebih mudah difahami dengan jelas arahan judul skripsi ini, maka istilah pokok dalam judul ini dibatasi dan dijelaskan, yaitu:

### **1. Manajemen**

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management* yang artinya ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan

---

<sup>14</sup>Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 11 Maret 2020 di Kantor KBIH Al-Wardah.

pengelolaan.<sup>15</sup> Sedangkan menurut terminologi manajemen adalah serangkaian proses yang berupa tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian serta pemanfaatan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>16</sup>

Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian proses yang berupa tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan serta pemanfaatan sumber daya yang ada dalam DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

## 2. Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU)

Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU) merupakan wadah berhimpun para pengurus masing-masing KBIHU yang bersifat permanen dan terorganisir, serta memiliki tujuan untuk menciptakan calon jamaah haji yang dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri serta dapat mewujudkan kemabruran dari ibadah haji tersebut, dengan tugasnya menyamakan visi dan misi KBIHU dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, mengembangkan potensi sosial keagamaan yang berkaitan dengan ibadah haji, mengawasi keberadaan KBIHU, berkoordinasi atas nama KBIHU dengan Kementerian Agama dan pihak-pihak terkait.

## 3. Kualitas Bimbingan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>17</sup>

<sup>15</sup>Arsam, *Manajemen & Strategi Dakwah*, (Purwokerto: STAIN Press, 2016), hlm. 1-2.

<sup>16</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 2.

<sup>17</sup>Fandy Tjiptono dan Anatasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: ANDI Offset, 2000), hlm. 4.

Pengertian bimbingan ibadah haji dan umrah adalah penjelasan secara runtut dalam bentuk tuntunan maupun petunjuk kepada calon jamaah haji dan umrah tentang tata cara perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar mereka dapat menjalankan seluruh prosesi ibadah haji dan umrah secara mandiri sesuai dengan tuntunan agama, dengan harapan calon jamaah haji dan umrah menjadi haji dan umrah yang mabrur.<sup>18</sup>

Kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah yaitu, tingkat baik atau buruknya suatu pelaksana haji yang dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah yang meliputi aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap para jamaah haji.

Kualitas bimbingan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat baik atau buruknya KBIHU dalam membina, melayani, dan melindungi jamaah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen DPP FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas?

### **D. Tujuan Masalah**

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen DPP FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

#### **1. Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu manajemen dakwah dalam kajian pengembangan ilmu

---

<sup>18</sup>Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 79.

pengetahuan serta dapat menambah cakrawala dan khasanah keilmuan khususnya dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

## 2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya di bidang dakwah, khususnya jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto.
- b. Penelitian ini diharapkan digunakan sebagai bahan studi banding bagi peneliti yang lainnya serta dapat memberikan referensi ilmu pengetahuan kepada pembaca dan khususnya bagi penulis.

## F. Telaah Pustaka

Literatur review atau telaah pustaka berisi tentang teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti atau kajian tentang ada tidaknya kemiripan dengan yang akan diteliti. Adapun beberapa karya tulis yang hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini adalah:

*Pertama*, skripsi yang ditulis oleh Abdul Hadi Mulya Ramadhan, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Islam (UIN) Syarif Hidayatullah Tahun 2017 dengan judul “*Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (FK KBIH) Kabupaten Bogor dalam meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji*”.<sup>19</sup> Hal yang melatar belakangi penelitian ini adalah FK KBIH atau suatu perkumpulan forum komunikasi dan koordinasi KBIH di Kabupaten Bogor yang memiliki tujuan untuk menghimpun dan mempersatukan KBIH dalam suatu perkumpulan untuk menyamakan visi dan misi dalam penyelenggaraan haji di Kabupaten Bogor dan memiliki beberapa program untuk peningkatan layanan bimbingan haji di Kabupaten Bogor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program FK-KBIH Kabupaten Bogor sudah

---

<sup>19</sup>Abdul Hadi Mulya Ramadhan, “Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (FK-KBIH) Kabupaten Bogor dalam meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji”, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Islam (UIN) Syarif Hidayatullah, Tahun 2017, hlm. i.

berjalan dengan baik yang dilakukan mulai dari sosialisasi kebijakan pemerintah terkait penyelenggaraan ibadah haji, pembuatan Standar Operasional Prosedur KBIH, pelatihan serta pengembangan manajemen KBIH sampai study komparatif dengan FK-KBIH lain dalam upaya meningkatkan layanan bimbingan ibadah haji di Kabupaten Bogor.

Persamaan penelitian Abdul Hadi dengan penulis terletak pada subyek penelitian, yaitu pengurus Forum Komunikasi KBIHU. Perbedaan penelitian Abdul Hadi dengan penulis terletak pada fokus pembahasan. Penelitian Abdul Hadi membahas tentang program FK-KBIHU dalam meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan, sedangkan penelitian penulis fokus pada manajemen DPP FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIHU Kabupaten Banyumas.

*Kedua*, skripsi yang ditulis oleh Reza Oktariani, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung tahun 2017 dengan judul *“Penerapan Fungsi Perencanaan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”*.<sup>20</sup> Hal yang melatar belakangi penelitian ini adalah adanya fenomena meningkatnya calon jamaah haji Indonesia dari tahun ke tahun yang mengakibatkan banyak munculnya masalah perhajian, seperti calon jamaah haji yang kurang menguasai soal perhajian. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kualitas bimbingan haji dan kurangnya penerapan fungsi-fungsi manajemen terutama fungsi perencanaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KBIHU Al-Ikhwan dalam pengelolaannya sudah menerapkan tujuh fungsi perencanaan yaitu perkiraan dan perhitungan masa depan, penetapan tujuan, penetapan program, penetapan jadwal, penetapan biaya, penetapan prosedur dan penetapan kebijakan secara baik dengan perencanaan tersebut kegiatan bimbingan ibadah haji pada KBIHU Al-Ikhwan dapat tersusun rapih, sebab dengan penerapan fungsi perencanaan segala

---

<sup>20</sup>Muhammad Hadi, “Strategi Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Kota Yogyakarta”, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Tahun 2017, hlm. xi.



sesuatunya telah dipersiapkan dan direncanakan dengan matang baik dari segi materi bimbingan, metode bimbingan, pemberi bimbingan maupun waktu dan tempat pemberi bimbingan.

Persamaan penelitian Reza Oktariani dengan penulis terletak pada obyek, yaitu peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji. Perbedaan penelitian Reza Oktariani dengan penulis terletak pada fokus pembahasan. Penelitian Reza Oktariani memfokuskan penelitiannya pada satu fungsi manajemen yaitu fungsi perencanaan, sedangkan penelitian penulis membahas semua fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

*Ketiga*, skripsi yang ditulis oleh Iin Jauharoh An-Niswah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Tahun 2015 dengan judul “*Penerapan Fungsi Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang*”.<sup>21</sup> Hal yang melatar belakangi penelitian ini adalah pentingnya penerapan fungsi manajemen dalam perhajian. Hasil dari penelitian ini yaitu KBIHU NU Kota Semarang telah menerapkan semua fungsi manajemen dengan baik. Selain itu, peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji juga sangat diperhatikan oleh KBIHU NU Kota Semarang meskipun masih terdapat faktor penghambat dan faktor pendukungnya.

Persamaan penelitian Iin Jauharoh An-Niswah dengan penulis sama-sama membahas tentang manajemen peningkatan kualitas bimbingan. Perbedaan penelitian Iin Jauharoh An-Niswah dengan penulis terletak pada subyek penelitian, yaitu penelitian Iin Jauharoh An-Niswah subyek hanya satu KBIHU, sedangkan penelitian penulis subyeknya yaitu DPP FK KBIHU Kabupaten Banyumas, serta KBIHU Kabupaten Banyumas yang sudah memiliki jamaah dan sudah memiliki SK yaitu; KBIHU Al-Wardah, KBIHU NU Al-Arofah, KBIHU Muhammadiyah.

---

<sup>21</sup>Mulyati, “Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama kota Makassar”, *Skripsi*, Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi, Universitas Hasanuddin, Tahun 2017, hlm. iii.

*Keempat*, skripsi yang ditulis oleh Nita Sahrani Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau Tahun 2018 dengan judul “*Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Jama’ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Shafa Marwah Kota Dumai*”.<sup>22</sup> Hal yang melatarbelakangi penelitian ini adalah semakin pesatnya perkembangan sektor bisnis dimasyarakat, khususnya di Kota Dumai Provinsi Riau dan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh KBIH Shafa Marwah, sehingga KBIH ini berupaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Hasil dari penelitian ini bahwa KBIH Shafa Marwah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya dengan memberikan pembuktian langsung yang berupa fasilitas, sarana komunikasi dan pegawai, kemampuan karyawan dalam melayani jama’ah, memberikan jaminan kepada jama’ah, memberikan kemudahan dan perhatian khusus, memiliki etika di dalam pelayanan. Akhirnya KBIH Shafa Marwah mampu memberikan pelayanan terbaiknya dan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Persamaan penelitian Nita Sahrani dengan penulis yaitu sama-sama dalam rangka peningkatan kualitas KBIHU. Perbedaan penelitian Nita Sahrani dengan penulis yaitu, penelitian Nita Sahrani lebih membahas tentang upaya peningkatannya, sedangkan penelitian penulis fokus pada manajemen peningkatannya.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: bagian awal, bagian badan penelitian, dan bagian akhir.

Bagian awal berisi bagian permulaan skripsi yang terdiri dari halaman judul, pernyataan keaslian, lembar pengesahan, nota dinas pembimbing, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar lampiran.

Bagian badan penelitian berisikan lima bab pembahasan, yaitu:

---

<sup>22</sup>Nita Sahrani, “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Jama’ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Shafa Marwah Kota Dumai”, *Skripsi*, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Universitas Negeri Islam (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, Tahun 2018, hlm. i.

Bab pertama merupakan Bab Pendahuluan. Dalam bab ini akan memaparkan mengenai Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian, Telaah Pustaka, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab ke dua yaitu Landasan Teori. Pada bab ini akan diuraikan landasan-landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori tersebut diantaranya teori tentang Manajemen (Pengertian Manajemen, Fungsi-fungsi Manajemen dan Unsur-unsur Manajemen), teori tentang Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (Pengertian Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah, Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah, Indikator Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah).

Bab ke tiga yaitu Metode Penelitian yang berupa Metode dan Jenis Penelitian, Sumber Data, Lokasi Penelitian, Subyek dan Obyek Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

Bab ke empat yaitu Temuan dan Analisis Data. Dalam bab ini peneliti menguraikan hasil observasi yang telah diperoleh, mulai dari data-data, hasil wawancara, dan dokumen pelengkap lainnya. Dalam ini peneliti mengaplikasikan teori yang ada dengan hasil yang didapatkan selama peneliti melakukan penelitian.

Bab ke lima yaitu Penutup. Dalam bab ini disajikan Kesimpulan dan Saran-saran yang merupakan rangkaian dari keseluruhan hasil penelitian secara singkat.

Bagian akhir dari skripsi berisi Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran pendukung penelitian, dan Daftar Riwayat Hidup.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Manajemen

#### 1. Pengertian Manajemen

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* yang artinya ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah suatu proses yang diterapkan oleh individu ataupun kelompok untuk mencapai suatu tujuan.<sup>23</sup>

Secara terminologi, banyak pendapat yang mengemukakan tentang pengertian manajemen, diantaranya:

- a. George R. Terry mendefinisikan pengertian manajemen adalah serangkaian proses yang terdiri dari tindakan-tindakan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian, yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber yang lain.<sup>24</sup>
- b. Drs. H. Malayu S. P. Hasibuan mendefinisikan manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>25</sup>
- c. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel mendefinisikan manajemen adalah suatu usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui berbagai kegiatan yang dilakukan oleh orang lain.<sup>26</sup>
- d. Scoderbek, Cosier dan Aplin mendefinisikan manajemen merupakan proses untuk mencapai suatu tujuan organisasi melalui pihak-pihak lain.<sup>27</sup>
- e. Wayne Mondy menfenisikan manajemen merupakan kumpulan dari beberapa proses (proses perencanaan, pengorganisasian,

---

<sup>23</sup>Arsam, *Manajemen&Strategi Dakwah*, hlm. 1-2.

<sup>24</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 2.

<sup>25</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 2.

<sup>26</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 3.

<sup>27</sup>Arsam, *Manajemen&Strategi Dakwah*, hlm. 2.

mempengaruhi dan pengawasan) guna mencapai tujuan organisasi melalui koordinasi penggunaan sumber daya manusia dan materi yang ada.<sup>28</sup>

- f. Howard Carlisle mendefinisikan manajemen merupakan proses mengarahkan, mengkoordinasikan dan mempengaruhi operasional organisasi agar mencapai tujuan dari organisasi dengan cara mendorong kinerja secara total.<sup>29</sup>
- g. Henry Fanyol mengemukakan manajemen sebagai suatu proses menginterpretasikan, mengkoordinasikan sumber daya, sumber dana dan sumber-sumber lainnya untuk mncapai sebuah tujuan dan sasaran melalui tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan penilaian.<sup>30</sup>

Dari definisi di atas, penulis simpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses yang berupa tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan serta pemanfaatan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

## 2. Fungsi-fungsi Manajemen

Manajemen adalah suatu bentuk kerja, maka seorang manajer dalam melakukan pekerjaannya harus melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dinamakan fungsi-fungsi manajemen.<sup>31</sup> Fungsi manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh para manajer sebagai usaha agar kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya semakin meningkat.<sup>32</sup> Secara umum ada empat fungsi dalam manajemen yang biasa digunakan dalam setiap kegiatan-kegiatan, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*).

---

<sup>28</sup>Arsam, *Manajemen&Strategi Dakwah*, hlm. 2.

<sup>29</sup>Arsam, *Manajemen&Strategi Dakwah*, hlm. 2.

<sup>30</sup>Arsam, *Manajemen&Strategi Dakwah*, hlm. 2.

<sup>31</sup>George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 9.

<sup>32</sup>Sondang P. Siagian, *Fungsi-fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 32.

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan (*planning*) adalah kegiatan penentuan suatu tujuan perusahaan atau organisasi, kemudian diikuti dengan membuat berbagai alternatif untuk melaksanakan tujuan tersebut.<sup>33</sup> Artinya perencanaan merupakan fungsi seorang manajer yang kaitannya dengan “memilih”, baik itu memilih tujuan, kebijaksanaan, prosedur, maupun program-program dari beberapa alternatif yang ada.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian (*organizing*) merupakan suatu proses pengelompokan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya sehingga tercipta suatu organisasi yang utuh dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>34</sup> Pengorganisasian berkaitan erat dengan manusia, sehingga pembagian tugas ke dalam unit-unit organisasi merupakan bagian dari proses *organizing*. Pembagian tugas dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan dari sumber daya manusianya, sehingga memungkinkan manusia bekerja sama secara efektif guna mencapai tujuan bersama.<sup>35</sup>

c. Penggerakan (*actuating*)

Penggerakan (*actuating*) menurut George R. Terry merupakan sebuah usaha menggerakan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka memiliki keinginan untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>36</sup> Fungsi penggerakan merupakan fungsi manajerial yang teramat penting karena secara langsung berkaitan dengan manusia, segala jenis kepentingan dan kebutuhannya,<sup>37</sup> seperti penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi para pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi

<sup>33</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 40.

<sup>34</sup>Sondang P. Siagian, *Fungsi-fungsi Manajerial*, hlm. 60.

<sup>35</sup>George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), hlm.17.

<sup>36</sup>George R. Terry, *Asas-asas Menejemen*, (Bandung: PT Alumni, 1986), hlm. 37.

<sup>37</sup>Sondang P. Siagian, *Fungsi-fungsi Manajerial*, hlm. 95.

komponensi kepada mereka. Jelas terlihat bahwa unsur manusia sangatlah penting dalam seluruh proses manajemen.

d. Pengendalian (*controlling*)

Fungsi pengendalian (*controlling*) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen yang berguna untuk memastikan rencana untuk mencapai sasaran atau tujuan berjalan sebagaimana mestinya atau tidak. Dalam proses pengendalian, seluruh pelaksanaan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan di evaluasi, jika terjadi penyimpangan-penyimpangan yang tidak diinginkan diperbaiki, dengan merubah rencana atau bahkan tujuan, wewenang, serta mengatur kembali tugas-tugasnya, sehingga tujuan-tujuan dapat tercapai dengan baik.<sup>38</sup>

### 3. Unsur-unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen disebut sebagai sarana atau alat suatu organisasi atau perusahaan dalam pencapaian suatu tujuan organisasi atau perusahaan. Ada 6 unsur pokok dalam manajemen, yang biasa dikenal dengan “6M”, yaitu *man* (manusia), *money* (uang), *methods* (cara), *machines* (mesin), *materials* (material/bahan baku), *market* (pasar).<sup>39</sup>

a. Manusia (*man*)

Manusia (*man*) dalam manajemen merujuk pada sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan, baik itu seorang pemimpin ataupun tenaga kerja operasional/pelaksana.<sup>40</sup> Man (manusia) merupakan faktor penggerak utama dalam proses manajemen, karena manusia yang membuat tujuan, manusia yang menentukan cara/strategi untuk mencapai tujuan, kemudian manusia juga yang melakukan proses untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.<sup>41</sup>

<sup>38</sup>George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, hlm.18.

<sup>39</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 20.

<sup>40</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 20.

<sup>41</sup>Ismail Sholihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 19.

b. Uang (*money*)

Uang merupakan alat yang paling penting untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan, karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.<sup>42</sup> Sebuah organisasi atau perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa ada uang, sehingga sebuah perusahaan akan berupaya memiliki modal yang cukup agar usahanya tetap berjalan dengan baik. Seringkali proses manajemen tersendat karena kurangnya modal usaha perusahaan ataupun karena adanya kekeliruan dalam mengelola keuangan yang sering kali diakhiri dengan terjadinya kebangkrutan usaha.<sup>43</sup>

c. Cara (*methods*)

Metode merupakan suatu cara alternatif dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.<sup>44</sup> Dapat diartikan bahwa metode merupakan sebuah jalan agar proses manajemen dapat berjalan secara efektif dan efisien serta tepat sasaran, sehingga sebuah organisasi atau perusahaan memerlukan suatu prosedural yang baku untuk dijadikan sebagai acuan dalam menjalankan kegiatan manajemen.

d. Mesin (*machine*)

Mesin merupakan mesin atau alat yang diperlukan atau digunakan dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.<sup>45</sup> Mesin sangat berperan besar dalam penciptaan keunggulan bersaing sebuah perusahaan. Mesin memberikan kemudahan dalam menghasilkan keuntungan yang lebih besar, karena produktivitas mesin yang tinggi akan mengakibatkan biaya yang lebih kecil dibandingkan dengan mesin yang produktivitasnya rendah.<sup>46</sup>

---

<sup>42</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 20.

<sup>43</sup>Ismail Sholihin, *Pengantar Manajemen*, hlm. 20.

<sup>44</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 20.

<sup>45</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 21.

<sup>46</sup>Ismail Sholihin, *Pengantar Manajemen*, hlm. 21.



e. Material/bahan (*materials*)

Material merupakan sarana pendukung kinerja manusia dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.<sup>47</sup> Dalam dunia usaha, selain manusia yang ahli dalam bidangnya, material juga berpengaruh terhadap hasil yang lebih baik dengan menggunakan bahan atau materi-materi sebagai sarannya, sebab bahan baku merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan nilai suatu produk. Apabila sebuah perusahaan menawarkan produk dengan bahan baku sama dengan pesaing tetapi dengan harga lebih murah, maka perusahaan berpeluang lebih besar untuk mendapatkan keuntungan dibandingkan pesaing.<sup>48</sup>

f. Pasar (*market*)

Pasar merupakan tempat terakhir dimana suatu organisasi atau perusahaan memasarkan produknya. Produk di sini dapat berupa barang maupun jasa. Organisasi atau perusahaan harus mampu membaca dan meraba target pasar dengan baik, serta harus dapat menguasai kualitas dan harga barang sesuai selera konsumen, sehingga proses pemasaran produk dapat berjalan sesuai target dan dapat diterima masyarakat.<sup>49</sup>

## B. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

### 1. Pengertian Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>50</sup> Kualitas bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan, oleh karena itu kaitannya dengan penyelenggaraan ibadah haji, kualitas menjadi harga yang harus dibayarkan oleh Kementerian Agama RI. Menurut *American Society for Quality Control* pengertian kualitas yaitu keseluruhan dari ciri, sifat dan karakteristik dari

<sup>47</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 21.

<sup>48</sup>Ismail Sholihin, *Pengantar Manajemen*, hlm. 21.

<sup>49</sup>Nur Efendi, *Manajemen*, (Yogyakarta: 2014), hlm. 22.

<sup>50</sup>Fandy Tjiptono dan Anatasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, hlm. 4.

suatu produk/jasa yang berpengaruh pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan.<sup>51</sup>

Pengertian bimbingan menurut Natawidjaja merupakan suatu proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara terus menerus agar individu tersebut dapat memahami dirinya sendiri, sehingga ia sanggup untuk mengarahkan dirinya sesuai lingkungan disekitarnya dan sesuai dengan kehidupan sewajarnya. Menurut Surya, bimbingan merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan secara terus menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang dibimbing agar yang dibimbing dapat mencapai kemandirian dalam memahami dirinya, menerima dirinya, mengenali dirinya dan mewujudkan dirinya dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal dan penyesuaian diri dengan lingkungan.<sup>52</sup>

Pengertian ibadah haji ditinjau dari sudut bahasa memiliki arti menyengaja pergi ke suatu tempat tertentu. Sedangkan menurut istilah ibadah haji yaitu menyengaja mengunjungi Ka'bah untuk melakukan ibadah-ibadah tertentu dengan niat untuk beribadah kepada Allah, memenuhi perintah Allah serta mengharapkan karidhaan-Nya. Menurut Fahrudin H.S ibadah haji ialah menyengaja berkunjung menziarahi Ka'bah dengan niat menunaikan ibadah haji guna memenuhi perintah Allah Swt.<sup>53</sup> Ibadah haji yaitu menyengaja berkunjung ke Ka'bah untuk melakukan beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu.<sup>54</sup>

Pengertian bimbingan ibadah haji dan umrah adalah penjelasan secara runtut dalam bentuk tuntunan maupun petunjuk kepada calon jamaah haji dan umrah tentang tata cara perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar mereka dapat menjalankan seluruh prosesi ibadah haji dan umrah secara mandiri sesuai dengan tuntunan agama,

---

<sup>51</sup>Siti Nurhasanah, dkk., "Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 3, No. 1, tahun 2018, hlm.38.

<sup>52</sup>Anak Agung Ngurah Adhiputra, *Bimbingan dan Konseling; Aplikasi di Sekolah Dasar dan Taman Kanak-kanak*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 12.

<sup>53</sup>Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, hlm. 4.

<sup>54</sup>Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru, 1992), hlm. 234.

dengan harapan calon jamaah haji dan umrah menjadi haji dan umrah yang mabrur.<sup>55</sup>

Bimbingan ibadah haji dan umrah menurut Keputusan Dirjen PHU No. D/799 Tahun 2013 yaitu kegiatan tuntunan manasik dan perjalanan haji dan umrah, meliputi kebijakan pemerintah di bidang penyelenggaraan ibadah haji, teori dan praktik manasik haji, hikmah ibadah haji, perjalanan dan pelayanan haji, kesehatan, serta hak dan kewajiban jamaah.<sup>56</sup>

Dalam pasal 8 UU No. 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah disebutkan bahwa penyelenggara ibadah haji dan umrah wajib memberikan 3 aspek utama kepada jamaah haji dan umrah sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Ketiga aspek tersebut yaitu:

- a. Pembinaan, merupakan tahapan bimbingan yang diberikan terhadap calon jamaah haji dan umrah, baik dilaksanakan di tanah air maupun di tanah suci. Pembinaan di tanah air dilakukan melalui manasik haji dan umrah dengan tujuan agar calon jamaah haji dan umrah dapat memahami manasik haji umrah dan dapat mempraktikkan manasik haji dan umrah dengan benar.
- b. Pelayanan, merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan sesuatu yang diperlukan seseorang atau orang lain. Pelayanan dalam haji dan umrah berarti kegiatan membantu mengurus segala keperluan yang dibutuhkan oleh para jamaah haji dan umrah selama mereka menjalankan ibadahnya.
- c. Perlindungan, merupakan upaya yang dilakukan untuk menjamin keselamatan dan keamanan jamaah haji baik terhadap gangguan fisik maupun uang dan barang-barang jamaah haji.<sup>57</sup>

---

<sup>55</sup>Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, hlm. 79.

<sup>56</sup>Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/799 Tahun 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan Pasal 2.

<sup>57</sup>Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), hlm. 18.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah yaitu, tingkat baik atau buruknya suatu pelaksana haji yang dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah dalam memberikan tuntunan maupun petunjuk kepada calon jamaah haji dan umrah.

## **2. Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah**

Pelaksanaan bimbingan ibadah haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:<sup>58</sup>

- a. Bimbingan pra-haji dan umrah, yaitu bimbingan yang dilakukan sebelum calon jamaah haji atau umrah berangkat ke tanah suci, agar calon jamaah haji atau umrah mempunyai gambaran bagaimana cara beribadah haji dan umrah saat berada di tanah suci nanti. Metode bimbingan pra haji dan umrah dapat dilakukan oleh pembimbing berupa: ceramah, tanya jawab, diskusi, peragaan, penayangan video, praktik manasik dan simulasi.<sup>59</sup>
- b. Bimbingan saat berada di tanah suci, yaitu bimbingan yang dilakukan dengan cara pendampingan dan pengarahan langsung dari pembimbing ibadah haji dan umrah kepada jamaah haji atau umrah agar ibadah haji atau umrah yang sedang jamaah lakukan sesuai dengan tata cara ibadah haji dan umrah yang benar.
- c. Bimbingan pasca haji dan umrah, yaitu bimbingan yang dilaksanakan setelah jamaah selesai melaksanakan ibadah haji atau umrah, dengan tujuan untuk menjaga kemabruran haji.

## **3. Indikator Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah**

Bimbingan ibadah haji dan umrah yang baik yaitu bimbingan yang dalam pelaksanaannya sesuai dengan pedoman operasional yang diatur dalam Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/799 Tahun 2013 tentang Operasional Kelompok Bimbingan

---

<sup>58</sup>Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, hlm. 133.

<sup>59</sup>Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 146 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kkantor Urusan Agama Kecamatan, Bab VII Pasal 15.

pasal 2 ayat 1 yang berbunyi: “Bimbingan haji adalah kegiatan tuntunan manasik dan perjalanan haji meliputi kebijakan pemerintah di bidang penyelenggaraan ibadah haji, teori dan praktik manasik haji, hikmah ibadah haji, perjalanan dan pelayanan haji, kesehatan, serta hak dan kewajiban jamaah”.

Kemudian pasal 2 ayat 3 yang berbunyi:

Pemberian bimbingan haji oleh kelompok bimbingan harus berpedoman pada buku paket manasik dan perjalanan haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama”

Kemudian Bab V Pasal 9 tentang Pelaksanaan Bimbingan:

- a. Kelompok Bimbingan hanya melaksanakan bimbingan ibadah haji bukan sebagai penyelenggara ibadah haji
- b. Kelompok Bimbingan dalam memberikan bimbingan manasik haji wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:
  - 1) Pelaksanaan bimbingan manasik haji di tanah air dilakukan paling sedikit 15 kali
  - 2) Pelaksanaan bimbingan di Arab Saudi dikoordinasikan kepada petugas kloter (TPIHI)
  - 3) Materi bimbingan berpedoman pada buku paket bimbingan manasik haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama
  - 4) Perlengkapan bimbingan manasik haji meliputi manequin ihram, miniatur ka'bah, tempat sa'i, tempat wukuf, tempat melontar jamrah, dan audio visual manasik dan perjalanan haji
  - 5) Rencana kegiatan bimbingan oleh Kelompok Bimbingan di tanah air termasuk dalam diktum perjanjian yang sudah ditandatangani oleh pihak Kelompok Bimbingan dengan jemaah haji disahkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama meliputi: bentuk bimbingan, materi, volume, biaya, dan lain-lain.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup>Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/799 Tahun 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan Bab V Pasal 9.

Agar bimbingan ibadah haji dan umrah dapat berkualitas baik, ada beberapa unsur-unsur yang tidak dapat dipisahkan. Unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Pembimbing Ibadah Haji dan Umrah

Pembimbing ialah orang yang membimbing, mengasuh, menuntun atau mengarahkan, memimpin serta mengontrol seseorang ke arah yang lebih baik.<sup>61</sup> Pembimbing adalah orang yang memiliki kompetensi memberikan bimbingan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama.<sup>62</sup> Pengertian ibadah haji ialah menyengaja berkunjung ke Makkah dan Madinah untuk melakukan beberapa amalan ibadah dengan syarat-syarat tertentu.<sup>63</sup> Dapat disimpulkan bahwa pembimbing ibadah haji dan umrah adalah orang yang membawa, membimbing, mengasuh, menuntun atau mengarahkan, memimpin serta mengontrol jamaah haji dan umrah dalam melaksanakan ibadahnya.

Idealitas dan Karakteristik Pembimbing Ibadah Haji dan Umrah ditinjau dari Kepemimpinan Islam, yaitu:<sup>64</sup>

- 1) Harus mampu memimpin dan mengendalikan dirinya sendiri sebelum memimpin dan mengendalikan orang lain
- 2) Memiliki kemampuan manajerial yang baik, karena seorang pemimpin terpilih dari orang-orang yang berkualitas terbaik
- 3) Mempunyai konsep relasi yang baik, karena seorang pemimpin yang nantinya akan menjembatani berbagai perbedaan yang ada di tengah masyarakat
- 4) Al-Qur'an adalah visinya, dan menegakkan kebenaran adalah misinya

---

<sup>61</sup>RB. Khatib Pahlawan Kayo, *Kepemimpinan Islam Dan Dakwah*, (Jakarta: Amzah, 2005), hlm. 7.

<sup>62</sup>Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 146 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kkantor Urusan Agama Kecamatan, Bab 1 Pasal 1.

<sup>63</sup>Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, hlm. 234.

<sup>64</sup>Aunur Rohim dan Iip Wijayanto, *Kepemimpinan Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), hlm. 29.

- 5) Memiliki sikap tawadhu' dan mawas diri dalam mengemban amanah Allah, karena pada prinsipnya kepemimpinan itu bukan hanya dipertanggung jawabkan di depan lembaga formal saja, namun di hadapan Allah Swt.
- 6) Tertanam sifat siddiq (benar), amanah (dapat dipercaya), tabligh (menyampaikan), fathonah (cerdas) dalam dirinya, serta menyadari bahwa Allah Swt. mengaruniakan kemampuan yang berbeda-beda pada setiap orang serta menerimanya dengan rasa syukur dan ikhlas.

Pembimbing ibadah haji dan umrah dapat dikatakan mampu, jika memenuhi beberapa kriteria, yaitu:<sup>65</sup>

- 1) Memiliki kemampuan pengetahuan yaitu dengan IQ yang cerdas dan wawasan pengetahuan yang luas tentang ibadah haji,
- 2) Kratif dan inovatif
- 3) Berakhlakul karimah, seperti: jujur, dapat dipercaya, mau menyampaikan apa yang layak untuk disampaikan, ikhlas dalam menjalankan tugas, sabar, memiliki sifat rendah hati, taat dan sungguh-sungguh dalam menjalankan ibadah, adil, mampu mengendalikan diri, ramah, peka, simpati, empati, qanaah, lapang dada, istikamah, serta tanggung jawab.
- 4) Toleransi dalam menghadapi berbagai madzhab, yakin selama khilafiah tersebut masih dalam koridor-koridor hukum yang dibenarkan Al-Qur'an, Hadits, dan ijma' para ulama.

#### b. Peserta Bimbingan

Peserta bimbingan adalah jamaah haji yang telah melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan masuk dalam alokasi kuota berangkat haji tahun berjalan.<sup>66</sup>

<sup>65</sup>Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, hlm. 83.

<sup>66</sup>Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 146 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kkantor Urusan Agama Kecamatan, Bab 5 Pasal 7.

c. Materi Bimbingan

Materi bimbingan manasik haji dan umrah yang diberikan kepada peserta bimbingan harus berpedoman pada buku paket bimbingan manasik haji dan umrah yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.<sup>67</sup> Secara garis besar materi bimbingan ibadah haji dan umrah meliputi; kebijakan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tanah air, kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi (Taklimul Hajj), kebijakan pelayanan kesehatan haji dan umrah, kebijakan pengelolaan keuangan haji dan umrah, fiqh haji dan umrah, tata cara ibadah haji dan umrah (manasik ibadah haji dan umrah) praktik di lapangan, manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan, hikmah ibadah haji dan umrah, arba'in dan ziarah, akhlaq, adat istiadat dan budaya Arab Saudi, hak dan kewajiban jamaah haji dan umrah, pembentukan Karu, Karom dan Kloter, serta melestarikan haji dan umrah mabrur.<sup>68</sup>

d. Fasilitas

Fasilitas atau sarana merupakan salah satu faktor yang sangat diperlukan demi lancarnya suatu kegiatan termasuk kegiatan bimbingan.<sup>69</sup> Kementerian Agama Kabupaten/Kota menyediakan sarana pembelajaran dalam bentuk alat peraga berupa ka'bah mini dan perlengkapan paling sedikit berupa buku paket manasik haji.<sup>70</sup>

e. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus layanan yang diberikan penyedia layanan terhadap pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan

---

<sup>67</sup>Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/799 Tahun 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan Bab V Pasal 9.

<sup>68</sup>Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 146 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kkantor Urusan Agama Kecamatan, Bab VII Pasal 13.

<sup>69</sup>Elfi Mu'awanah dan Rifa Hidayah, *Bimbingan Konseling Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 100.

<sup>70</sup>Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 146 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kkantor Urusan Agama Kecamatan, Bab VI Pasal 10-11.



pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Jika *perceived service* sesuai dengan *expected service* maka kualitas dinilai baik, atau bahkan *perceived service* melebihi *expected service* maka kualitas dinilai sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service* maka kualitas dinilai buruk. Oleh sebab itu, kemampuan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sangatlah berpengaruh terhadap baik buruknya kualitas pelayanan perusahaan.<sup>71</sup>

Indikator dalam sebuah kualitas pelayanan adalah:<sup>72</sup>

- 1) Reabilitas (*reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan menyampaikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan kesiap siagaan penyedia jasa layanan dalam merespon dan melayani pelanggan.
- 3) Jaminan (*assurance*), berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para penyedia layanan agar pengguna jasa merasa percaya dan yakin untuk menggunakan jasa layanan tersebut.
- 4) Empati (*empathy*), berkaitan dengan pemberian perhatian secara personal kepada para pengguna jasa layanan, memahami kebutuhan ataupun masalah pengguna jasa layanan, sehingga tercipta hubungan dan komunikasi yang baik.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, perlengkapan, pegawai, serta sarana komunikasi.

Ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan atau karyawan yang bertugas melayani pelanggan:<sup>73</sup>

- 1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Oleh karena itu, kalitas karyawan yang

---

<sup>71</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 20012), hlm. 157.

<sup>72</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 174-175.

<sup>73</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 34-39.

melayani pelanggan harus sesuai standar. Seorang karyawan harus bersikap ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Seorang karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan, sehingga pelanggan semakin tertarik. Jumlah karyawan jangan sampai terbatas, sehingga tidak timbul antrian pada pelanggan, dengan cara itu pelanggan akan semakin merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Kaitannya dengan pelayanan, pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang baik, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyedia layanan juga perlu diperhatikan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik, seperti tersedianya meja dan kursi untuk duduk pelanggan, udara yang sejuk, tenang dan tidak berisik, serta kelengkapan yang lain. Sehingga akan membuat pelanggan merasa betah, nyaman karena penyedia layanan mampu mengusir rasa bosan pada pelanggan dengan sarana dan prasarana yang dihadirkan.

3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal sampai selesai artinya penyedia layanan harus mampu melayani pelanggan dari awal sampai tuntas, sehingga pelanggan akan merasa puas karena penyedia layanan bertanggung jawab atas pelayanan yang ditawarkannya.

Sebaliknya, jika ada pelanggan yang tidak dilayani secara tuntas maka akan menjadi preseden yang buruk bagi penyedia layanan. Pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang

diberikan akan terus membicarakan hal-hal negatif tentang penyedia layanan.

4) Mampu melayani secara tepat dan cepat

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal sesuai standar waktu yang telah ditentukan. Penyedia layanan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal di luar pekerjaan secara berlebihan saat melayani pelanggan.

Begitu juga dengan proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, karena proses yang terlalu lama akan membuat pelanggan merasa tidak betah dan malas untuk berhubungan kembali. Ketepatan dalam hal ini yaitu usahakan jangan ada kesalahan baik dalam pembicaraan maupun pekerjaan, karena sebuah kesalahan dapat menimbulkan rasa kesal pada pelanggan yang nantinya dapat memunculkan anggapan bahwa penyedia layanan tidak profesional.

5) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya penyedia layanan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengar oleh telinga pelanggan, cepat dan faham dengan keinginan pelanggan, serta berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, sehingga membuat pelanggan senang dan tidak timbul salah paham terhadap pelanggan, karena pada dasarnya komunikasi sangatlah penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia pelanggan sama halnya dengan menjaga rahasia perusahaan, oleh karena itu memberikan jaminan kerahasiaan transaksi sangatlah penting diperhatikan oleh penyedia layanan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Penyedia layanan tidak boleh memberikan informasi si

pelanggan secara sembarangan kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Menjadi karyawan yang melayani pelanggan haruslah mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik, karena karyawan yang memiliki kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan, sehingga ketepatan dan keakuratan pekerjaan akan terjamin. Karyawan perlu pendidikan khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan dan juga kemampuan dalam bekerja.

8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya penyedia layanan harus cepat dan tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Penyedia layanan harus berusaha mengerti kemauan pelanggan, dengan cara mendengar penjelasan, keluhanm serta kebutuhan pelanggan secara baik, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan ataupun keluhan pelanggan.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Memberikan kepercayaan terhadap pelanggan merupakan ujung tombak penyedia layanan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan pelanggan, dan biasanya pelanggan yang sudah puas dengan pelayanan yang diberikan akan mengajak kerabat atau orang lain untuk ikut bergabung. Sebaliknya, jika pelanggan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan maka akan selalu menceritakan negatif tentang pelayanan yang penyedia layanan berikan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Jenis Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya adalah sebuah karya ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan suatu permasalahan, untuk kemudian difahami dan dipecahkan sehingga ditemukan sebuah jawaban dari permasalahan penelitian.<sup>74</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah,<sup>75</sup> dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu salah satu jenis penelitian yang memberikan pemahaman secara mendalam berupa kata-kata, gambar dan bukan angka.<sup>76</sup>

Penelitian ini dilakukan secara alamiah, dan memberikan pemahaman secara mendalam kepada peneliti mengenai manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

#### **B. Sumber Data**

Pada dasarnya sumber data merupakan sumber dari mana data dalam penelitian itu diperoleh.<sup>77</sup> Sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu:

##### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian, baik berupa kata-kata lisan, gerak-gerik, ataupun perilaku yang dilakukan oleh subyek penelitian.<sup>78</sup> Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari pengamatan peneliti dan wawancara dari narasumber.

---

<sup>74</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. Ke-21*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 6.

<sup>75</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. Ke-21*, hlm. 15.

<sup>76</sup>Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial, Cet. Ke-6*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 5.

<sup>77</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. Ke-21*, hlm. 172.

<sup>78</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Cet. Ke-15*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 22.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari orang lain atau pihak lain, bukan diperoleh langsung dari subyek penelitian, berupa dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, notulen rapat, SMS, dll, dan digunakan sebagai penguat dari data primer.<sup>79</sup> Data sekunder dalam penelitian ini berupa laporan, notulen rapat, foto-foto kegiatan, dan bahan statistik lainnya yang berhubungan dengan penelitian penulis.

### C. Lokasi Penelitian

DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas belum memiliki Kantor Kesekretariatan sendiri, sehingga penelitian dilakukan di beberapa tempat, diantaranya: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yang beralamat di Jl. DI Panjaitan No. 1 Purwokerto, Kantor KBIHU Al-Wardah yang beralamat di Jl. Sepak Bola kompleks Gor Satria Purwokerto, di Kantor KBIHU Muhammadiyah yang beralamat di Jl. Dr. Angka No. 1A Purwokerto, di bengkel las milik Sekretaris Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yang beralamat di Jl. Kamandaka, Bobosan, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

### D. Subyek dan Obyek Penelitian

#### 1. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah subjek yang dituju oleh peneliti untuk diteliti. Dengan kata lain subyek penelitian adalah subyek yang menjadi sasaran peneliti untuk dimintai jawaban/informasi atas pertanyaan yang peneliti ajukan, baik pertanyaan tersebut dalam bentuk tertulis maupun lisan.<sup>80</sup>

<sup>79</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Ke-21, hlm. 309.

<sup>80</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Cet. Ke-15, hlm. 188.

Peneliti menetapkan subjek dalam penelitiannya adalah Ketua DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu H. Amiruddin, S.Hi., Sekretaris DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd., serta KBIHU Kabupaten Banyumas yang sudah memiliki jamaah dan sudah memiliki SK yaitu; Sekretaris KBIHU Al-Wardah yaitu Hj. Naufi Varchach, S.T., Ketua KBIHU NU Al-Arofah yaitu KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., dan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah yaitu Drs. H. Muchson. Peneliti memilih subjek tersebut karena peneliti ingin mengetahui manajemen Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

## 2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah apa yang menjadi titik fokus dalam suatu penelitian.<sup>81</sup> Objek dalam penelitian ini adalah manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data yang lengkap dan akurat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi maupun triangulasi/gabungan.<sup>82</sup> Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menetapkan teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara dua orang atau lebih. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila

---

<sup>81</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1966), hal. 232.

<sup>82</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Ke-21, hlm. 308-309.

peneliti ingin melakukan studi pendahuluna untuk menemukan permasalahan yang diteliti, di mana data tersebut didapat dari tangan pertama (primer). Wawancara juga digunakan peneliti sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan yang lain agar data yang diperoleh lebih mendalam.<sup>83</sup>

Wawancara menurut Esterberg dibagi menjadi tiga macam, yaitu:<sup>84</sup>

- a. Wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan cara menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis terlebih dahulu sebagai pedoman dalam melakukan wawancara.
- b. Wawancara semiterstruktur, yaitu wawancara yang dalam pelaksanaannya lebih bebas dari pada wawancara terstruktur, karena pihak yang diwawancarai juga dimintai pendapat dan ide-idenya, sehingga peneliti harus mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.
- c. Wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang dalam pelaksanaannya itu bebas, di mana peneliti tidak perlu menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis sebagai pedoman wawancara. Untuk mengumpulkan datanya, peneliti hanya menyiapkan garis besar dari permasalahan yang akan ditanyakan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur, penulis menyiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan secara tertulis sebagai pedoman dalam melakukan wawancara, kemudian penulis menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan terlebih dahulu kepada narasumber.

Penulis telah mewawancarai H. Amirudin, S.Hi selaku ketua DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas pada tanggal 12 Januari 2020 untuk menanyakan gambaran umum DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dan juga program kerja DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas. Penulis melakukan

---

<sup>83</sup>Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, hlm. 57-58.

<sup>84</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Ke-21, hlm. 319-320.



wawancara kembali dengan H. Amirudin, S.Hi selaku ketua umum DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas di Kantor KBIHU Al-Wardah pada tanggal 11 Maret 2020 untuk menanyakan nama-nama pengurus DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas, alamat DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas, pertama kali berdiri serta program kerja yang berkaitan dengan peningkatan kualitas bimbingan di KBIHU Kabupaten Banyumas.

Penulis melakukan wawancara lagi dengan H. Amirudin, S.Hi selaku ketua umum DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas melalui telephone *WhatsApp* di rumah masing-masing, pada tanggal 22 September 2020 pukul 10.27-11.51 WIB untuk menanyakan manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIHU Kabupaten Banyumas.

Penulis melakukan wawancara dengan H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd, sebagai Sekretaris DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas, pada tanggal 23 September 2020 pukul 09.15-10.15 WIB, di Jl. Kamandaka, Bobosan, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas untuk menanyakan struktur pengurus Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas.

Kemudian, penulis juga melakukan wawancara dengan perwakilan masing-masing KBIHU Kabupaten Banyumas yang sudah memiliki jamaah dan sudah memiliki SK yaitu; Hj. Naufi Varchach, S.T., selaku sekretaris KBIHU Al-Wardah pada hari Rabu, 30 September 2020, pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Saphire Arcawinangun Blok D1, KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., selaku Ketua KBIHU NU Al-Arofah pada hari Senin, 5 Oktober 2020, pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan, Drs. H. Muchson sebagai Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah pada hari Selasa, 6 Oktober 2020, pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas, untuk menanyakan tanggapan menurut masing-masing KBIHU terhadap manajemen yang dilakukan oleh DPD

FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

## 2. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.<sup>85</sup> Observasi digunakan agar peneliti lebih dapat memahami konteks data secara keseluruhan sehingga diperoleh pandangan yang menyeluruh. Selain itu, dengan observasi peneliti dapat menemukan hal-hal yang sebelumnya belum terungkap oleh informan, karena peneliti merasakan langsung situasi sosial yang diteliti oleh peneliti.<sup>86</sup>

Observasi yang penulis gunakan adalah observasi non partisipan, yaitu peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen.<sup>87</sup> Atau dapat diartikan bahwa observer tidak ikut dalam kehidupan orang yang diobservasi dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat.<sup>88</sup>

Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data yang akurat tentang manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang pengambilan datanya diperoleh melalui dokumen-dokumen.<sup>89</sup> Pengambilan data dengan dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan metode observasi, serta sebagai

---

<sup>85</sup>Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, hlm. 54.

<sup>86</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. Ke-21*, hlm. 313-314.

<sup>87</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 204.

<sup>88</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 176.

<sup>89</sup>Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, hlm. 73.

pemerkuat hasil dari metode wawancara dan metode observasi.<sup>90</sup> Teknik metode dokumentasi diawali dengan menghimpun, memilih dan mengkategorikan dokumen sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dokumen tersebut bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni berupa gambar, patung, film atau yang lain.

Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan melihat dokumen yang ada, yaitu notulen rapat, foto-foto kegiatan, serta bahan statistik lainnya yang berhubungan dengan penelitian penulis.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses mencari, menyusun dan mengolah data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi secara sistematis, dengan cara mengkategorikan data-data tersebut, menjabarkan ke dalam unit-unit, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan, sehingga akan mudah difahami baik oleh diri sendiri maupun oleh orang lain.<sup>91</sup> Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data sudah dipersiapkan sejak awal sebelum peneliti melakukan pengumpulan data, dan berlangsung pada saat pengumpulan data sampai semua proses pengumpulan data telah selesai dilaksanakan. Dengan arti lain, dalam penelitian kualitatif proses analisis data dilakukan setiap saat selama proses penelitian berlangsung.<sup>92</sup>

Penelitian ini, penulis melakukan penggalian data secara mendalam dari sumber-sumber yang ada, kemudian meringkas data-data yang selanjutnya disusun untuk dapat ditarik kesimpulan dari manajemen DPD

---

<sup>90</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Ke-21, hlm. 329.

<sup>91</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Ke-21, hlm. 335.

<sup>92</sup>Moh Soehadha, *Metode Penelitian Sosial Kualitatif untuk Studi Agama*, (Yogyakarta: SUKA-Press, 2012), hlm.129.

Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIHU Kabupaten Banyumas. Adapun penjelasan dari tahap-tahap analisis data tersebut yaitu:

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan temanya, kemudian membuang yang tidak perlu. Dengan demikian akan terlihat gambaran yang lebih jelas, dan peneliti akan lebih mudah melakukan pengumpulan data selanjutnya.<sup>93</sup>

Dalam penelitian ini, setelah penulis menggali dan mendapatkan data, kondisi data masih tercampur aduk antara data satu dengan data yang lainnya. Di sinilah penulis harus bisa memilah dan memilih data mana yang penting dan yang dibutuhkan dengan penelitian penulis, yaitu berkaitan dengan manajemen DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Mendisplay data merupakan proses penyajian data yang dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Namun dalam penelitian kualitatif, penyajian data yang sering digunakan yaitu menggunakan teks yang bersifat naratif.<sup>94</sup>

Setelah penulis memilah dan memilih data yang penting dan yang dibutuhkan dengan penelitian penulis, kemudian penulis menyajikan data-data tersebut agar lebih mudah untuk dipahami dan ditarik kesimpulan nantinya.

---

<sup>93</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Ke-21, hlm. 338.

<sup>94</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Ke-21, hlm. 341.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*) atau Verifikasi (*Verivication*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah ke tiga setelah reduksi dan penyajian data. Setelah penulis melakukan penggalian data secara mendalam dari sumber-sumber yang ada dan meringkas dari data-data tersebut, kemudian penulis menganalisa data yang telah didapat yang selanjutnya disusun untuk dapat ditarik kesimpulan.<sup>95</sup>

Dalam penelitian ini, penulis menarik kesimpulan dengan melihat bukti-bukti dari data yang penulis dapatkan berkaitan dengan manajemen DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.



IAIN PURWOKERTO

---

<sup>95</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Ke-21, hlm. 345.

## **BAB IV**

### **TEMUAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas**

##### **1. Letak Geografis Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas**

Letak geografis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tempat atau lokasi DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas ini beroperasi dan melaksanakan kegiatannya.

Jika dilihat dari letak geografisnya, DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas belum memiliki kantor atau sekretariat sendiri, hal ini dikarenakan DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas ini sifatnya hanya forum atau perkumpulan pengurus KBIHU di Kabupaten Banyumas. Namun, dalam operasional administrasi, DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas berada di Gedung Panti Asuhan Muhammadiyah yang beralamat di Jl. Dr. Angka No. 41 Purwokerto. Sedangkan dalam menjalankan kegiatannya, DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas berpindah-pindah tempat sesuai dengan kesepakatan seluruh pengurus DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dan koordinasi dari semua KBIHU di Kabupaten Banyumas.<sup>96</sup>

##### **2. Struktur Pengurus Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas**

Forum Komunikasi KBIHU merupakan forum yang bersifat menyeluruh, bukan hanya kedaerahan. Jadi, struktur kepengurusan Forum Komunikasi KBIHU runtut dari mulai Forum Komunikasi KBIHU Pusat, Wilayah dan Daerah.

DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam hal struktur kepengurusan tidak memberikan standarisasi bidang-bidang struktur kepengurusan di KBIHU Kabupaten Banyumas. KBIHU di

---

<sup>96</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

Kabupaten Banyumas menentukan sendiri bidang-bidangnya, dengan menyesuaikan kebutuhan di masing-masing KBIHU di Kabupaten Banyumas.

Kaitannya dengan peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas mempunyai Bidang Pembinaan dan Peningkatan Sumber Daya, yang salah satu tugasnya yaitu meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas. Sedangkan, di masing-masing KBIHU Kabupaten Banyumas, juga memiliki bidang sendiri yang bertugas atas hal tersebut.<sup>97</sup>

Adapun struktur pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas Periode 2019 s/d 2024 sebagai berikut:<sup>98</sup>

#### **DEWAN PEMBINA**

1. Ketua : Pimpinan PCNU Kabupaten Banyumas
2. Sekretaris : Pimpinan Dewan Daerah  
Muhammadiyah Kabupaten Banyumas

#### **DEWAN PENGAWAS**

- |               |                                       | <b>KBIHU</b>       |
|---------------|---------------------------------------|--------------------|
| 1. Ketua      | : KH. Azhar Rohman,<br>Bc.Shp.        | KBIHU Al-Wardah    |
| 2. Sekretaris | : Drs. H. Taufik Hidayat,<br>M.Si, Ak | KBIHU Muhammadiyah |
| 3. Anggota    | : H. Abdulah Sutarno                  | KBIHU NU Al-Arofah |

#### **DEWAN PENGURUS**

- |                   |                                      |                    |
|-------------------|--------------------------------------|--------------------|
| 1. Ketua          | : H. Amirudin, S.Hi                  | KBIHU Al-Wardah    |
| 2. Wakil Ketua    | : Ir. H. Hajanto                     | KBIHU Muhammadiyah |
| 3. Sekretaris     | : H. Ma'rifat Laely Manshur,<br>S.Pd | KBIHU Al-Wardah    |
| 4. W. Sekretaris: | Kh. Irchamni                         | KBIHU NU Al-Arofah |
| 5. Bendahara      | : Drs. H. Syamsu Saidi               | KBIHU Muhammadiyah |
| 6. W. Bendahara:  | Hj. Naufi Varchach, ST               | KBIHU Al-Wardah    |

<sup>97</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>98</sup>Hasil wawancara dengan Sekretaris Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd, 23 September 2020. Pada pukul 09.15-10.15 WIB, di Jl. Kamandaka, Bobosan, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

**Program Bidang Kelembagaan dan Akreditasi**

- |                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| 1. Drs. H. Imam Purbadi | KBIHU Muhammadiyah |
| 2. KH. Zaeni Mubarak    | KBIHU NU Al-Arofah |

**Program Pembinaan dan Peningkatan Sumber Daya**

- |                                  |                    |
|----------------------------------|--------------------|
| 1. KH. Abdul Khamid Rusdy, S.Pdi | KBIHU NU Al-Arofah |
| 2. Drs. H. Muchson               | KBIHU Muhammadiyah |
| 3. KH. Muhaimidi                 | KBIHU NU Al-Arofah |

**Program Kesejahteraan dan Kerjasama antar Lembaga**

- |                                    |                    |
|------------------------------------|--------------------|
| 1. Dra. Hj. Laily Shofiyah Mansyur | KBIHU Al-Wardah    |
| 2. Drs. H. Zainudin Sahab, MPd     | KBIHU NU Al-Arofah |

**Program Bidang Penyuluhan dan Advokasi**

- |                                  |                    |
|----------------------------------|--------------------|
| 1. H. Suminto M.H., SH, MH       | KBIHU Al-Wardah    |
| 2. H. Achmadi Faturrohman, S.Sos | KBIHU Muhammadiyah |

**3. Sejarah Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas**

DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas merupakan wadah berhimpun para pengurus setiap KBIHU Kabupaten Banyumas, yang memiliki tujuan untuk menyamakan visi dan misi dari setiap KBIHU Kabupaten Banyumas.

Forum Komunikasi KBIHU dibentuk atas dasar aturan-aturan yang ada. Bukan hanya berada di tingkat Daerah, melainkan runtut dari tingkat Daerah, Wilayah sampai tingkat Pusat. Secara instansi untuk tingkat kabupaten namanya adalah Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU). Dahulu namanya hanya Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (DPD FK KBIH), sekarang dengan adanya UU Haji yang baru maka namanya menjadi Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU). Begitu juga di tingkat provinsi namanya menjadi Dewan Pimpinan Wilayah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPW FK KBIHU), dan di tingkat Pusat menjadi Dewan



Pimpinan Pusat Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPP FK KBIHU).

Dibentuknya DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas berawal dari adanya tindak lanjut dari hasil Mukhtar Forum Komunikasi KBIHU yang ada di Pusat, bahwa kepengurusan Forum Komunikasi KBIHU itu dari mulai tingkat Pusat, Wilayah sampai pada tingkat Daerah. Sehingga pada bulan Januari tahun 2014 dibentuklah Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dengan diketuai oleh Ir. H. Hajanto.

Kepengurusan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas ini merupakan periode ke dua. Periode pertama 5 tahun yang lalu, periode ke dua ini memasuki tahun yang ke dua, artinya sudah 6 tahun. Periode ke dua ini diketuai oleh H. Amirudin, S.Hi.

Alasan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dibentuk yaitu *pertama*, karena sering terjadinya jamaah yang merasa kurang nyaman, karena sudah mendaftar di KBIHU X tetapi masih ditarik di KBIHU Y ataupun yang lain untuk menjadi jamaahnya, sehingga menjadi tugas DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas untuk menjembatani permasalahan seperti itu. *Kedua*, berkaitan dengan pelaksanaan bimbingan, terkadang ada KBIHU tertentu yang menyimpang atau tidak sesuai dengan apa yang menjadi aturan-aturan dari Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, maka DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas memperingatkan agar tidak terjadi seperti itu. *Ketiga*, adanya perbedaan ormas di KBIHU Kabupaten Banyumas, sehingga terkadang timbul sebuah perbedaan antar KBIHU.

DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas terdiri dari 3 KBIHU, yaitu KBIHU NU Al-Arofah, KBIHU Al-Wardah, dan KBIHU Muhammadiyah, dan 1 KBIHU yang sudah memiliki jamaah namun belum memiliki SK yaitu KBIHU Ar-Raudhah di Kemranjen, serta 1 Majelis Taklim yaitu Majelis Taklim Mardotillah di Purwokerto Selatan tepatnya di Karangklesem.

Pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas terdiri dari perwakilan pengurus masing-masing KBIHU di Kabupaten Banyumas. Rekrutmen pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dilakukan melalui Musyda, di mana setiap KBIHU dan Majelis Taklim mencalonkan Ketua yang kemudian nanti akan dipilih, setelah terpilih nanti dibentuk kepengurusan dengan cara melibatkan KBIHU di Kabupaten Banyumas dan 1 Majelis Taklim. Dan syarat menjadi pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu, pernah menjadi pengurus KBIHU, memiliki kemampuan di dalam bimbingan ibadah haji, diutamakan memiliki pendidikan S1 atau lulusan Pondok Pesantren yang setara dengan S1.<sup>99</sup>

#### **4. Visi dan Misi Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas**

Tujuan dibentuknya DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas adalah menghimpun dan mempersatukan KBIHU di Kabupaten Banyumas dalam suatu perkumpulan agar tercipta visi dan misi yang sama dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berikut ini visi dan misi dari DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, yaitu<sup>100</sup>:

##### **b. Visi**

Terbentuknya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) yang profesional.

##### **c. Misi**

Untuk mewujudkan visi di atas, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas memiliki beberapa misi, yaitu:

- 1) Meningkatkan sumber daya manusia, khususnya pembimbing ibadah.

---

<sup>99</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>100</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

- 2) Koordinasi antar KBIHU di Kabupaten Banyumas dengan lembaga pemerintah, baik Pemerintah Daerah maupun Kementerian Agama.
- 3) Menjadikan bimbingan ibadah haji adalah bimbingan yang betul-betul profesional.

### **1. Tugas dan Fungsi Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas**

DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas secara umum memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut<sup>101</sup>:

- a. Mengordinir seluruh KBIHU yang ada di Kabupaten Banyumas agar tercipta sinergi yang baik
- b. Memberikan rekomendasi kepada pembimbing yang akan ikut membimbing ke Tanah Suci
- c. Memberikan rekomendasi terhadap akreditasi KBIHU di Kabupaten Banyumas
- d. Memberikan rekomendasi tentang terbentuknya atau berdirinya KBIHU baru.

### **2. Program Kerja Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas**

Adapun program yang diagendakan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam silabus yaitu<sup>102</sup>:

#### **a. Program Kerja Jangka Pendek**

Program kerja jangka pendek yang dimaksud dalam DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas adalah program yang rutin dilakukan dan program yang dilakukan satu tahun sekali. Program kerja tersebut berupa:

- 1) Membantu penyelenggaraan ibadah haji yg diselenggarakan oleh Kementerian Agama.

---

<sup>101</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>102</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

- 2) Pertemuan rutin DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas.
- 3) Memantau bimbingan haji sekaligus pemberian motivasi di semua KBIHU Kabupaten Banyumas. Dilakukan dengan cara hadir dalam bimbingan haji yang dilakukan oleh KBIHU Muhammadiyah, KBIHU NU Al-Arofah, dan KBIHU Al-Wardah.
- 4) Pembuatan mitra haji sukses, guna membantu jamaah haji yang akan berangkat.

b. Program Kerja Jangka Menengah

Program kerja jangka menengah yang dimaksud dalam DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas adalah program yang dilakukan 2 sampai 3 tahun sekali.

Program kerja tersebut berupa: peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah. Dalam penyelenggaraan sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas bekerja sama dengan IAIN Purwokerto. Sehingga sebelum menyelenggarakan sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas membicarakannya terlebih dahulu dengan DPW Forum Komunikasi KBIHU Jawa Tengah di Semarang. Karena di Kabupaten Banyumas merupakan satu-satunya IAIN yang diberi izin melaksanakan sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, sedangkan daerah lain bekerja samanya dengan UIN.

c. Program Kerja Jangka Panjang

Program kerja jangka panjang yang dimaksud dalam DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas adalah program yang dilakukan 3 sampai 5 tahun sekali. Program kerja tersebut berupa:

- 1) Musyawarah Daerah yang biasanya mengundang pihak Wilayah.
- 2) Menghadiri Musywil dan Muktamar.

Setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas, memiliki program kerja tersendiri dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di masing-masing KBIHU.

KBIHU Al-Wardah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Al-Wardah yaitu dengan melakukan usaha-usaha terbaik agar KBIHU Al-Wardah dapat selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaahnya. Karena KBIHU dianggap berkualitas atau tidak dinilai dari output dari jamaah itu puas dengan pelayanan KBIHU, jamaah faham akan ibadah haji. Sehingga untuk setiap tahun, di KBIHU Al-Wardah untuk jamaah yang merasa puas semakin meningkat<sup>103</sup>.

Sedangkan di KBIHU NU Al-Arofah program kerja khusus untuk peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU NU Al-Arofah yaitu dengan melakukan pembenahan-pembenahan administrasi dan sistem pembimbingan serta pelayanan. Setiap kali setelah melakukan bimbingan, KBIHU NU Al-Arofah melakukan evaluasi untuk kemudian diperbaiki pada pertemuan berikutnya.<sup>104</sup>

dan di KBIHU Muhammadiyah program kerja yang dilakukan guna peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Muhammadiyah yaitu pembinaan lewat Karu, pembinaan lewat Karom. Jadi pembinaan Karu dan Karom dimatangkan, apa saja tugasnya saat di Tanah Suci, dipraktikkan, pembinaan terhadap jamaah dipraktikkan, bagaimana cara wudlu cara sholat, dll. Jadi

---

<sup>103</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1.

<sup>104</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samangan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

bidang pendidikan dan pengajaran itu melakukan bimbingan secara intensif.<sup>105</sup>

### 3. Profil KBIHU Kabupaten Banyumas

DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas terdiri dari 3 KBIHU yang memiliki izin operasional. KBIHU yang memiliki izin operasional yaitu KBIHU NU Al-Arofah, KBIHU Al-Wardah, dan KBIHU Muhammadiyah. Berikut ini adalah profil dari masing-masing KBIHU, yaitu:

#### a. KBIHU Al-Wardah<sup>106</sup>

Nama KBIHU : KBIHU Al-Wardah  
 Nama Yayasan : Yayasan Haji Muslimat NU  
 Nama ketua : Dra. Hj. Laely Sofiyah Mansyur  
 Alamat KBIHU : Jl. Sepak Bola No. 2A Komplek Kapling  
 Gor Satria Purwokerto  
 Program Kerja : di KBIHU Al-Wardah program dibagi menjadi 3 bagian; program pra haji, program haji dan program pasca haji. *Program pra haji* intinya manasik, berupa silaturahmi jamaah, manasik/belajar tentang perhajian untuk calon jamaah haji. Program manasik dibagi lagi, manasik untuk calon jamaah yang berangkat di tahun ini dan manasik untuk jamaah yang berangkat di tahun selanjutnya. Manasik untuk jamaah yang berangkat selanjutnya lebih mengarah kepada persiapan data, persiapan fisik atau kesehatan, dan kesiapan ibadah sebelum haji (rukun-rukun Islam sebelum haji). *Program haji*, dapat berupa bimbingan atau pendampingan KBIHU Al-Wardah dari mulai pemberangkatan jamaah sampai kembali lagi ke Tanah Air. *Program pasca haji*, ini dibagi setiap kloter dengan jumlah setiap kloter ada 8 rombongan. Program pasca haji berupa, *pertama*

<sup>105</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

<sup>106</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1.

adanya pertemuan rutin setiap 1 bulan atau 2 bulan per-rombongan untuk alumni jamaah haji KBIHU Al-Wardah. *Kedua*, silaturahmi alumni jamaah haji gabungan per-kloter maupun seluruh alumni jamaah KBIHU Al-Wardah. *Ketiga*, kegiatan pendukung yang dibuat oleh Majelis Taklim dibawah KBIHU Al-Wardah setiap Senin, Selasa, Rabu diadakan pengajian khusus untuk lingkungan dekat kantor KBIHU Al-Wardah dengan jamaah haji KBIHU Al-Wardah yang sudah berangkat maupun yang sedang melakukan manasik.

**b. KBIHU NU Al-Arofah<sup>107</sup>**

Nama KBIHU : KBIHU NU Al-Arofah

Nama Yayasan : Yayasan Jam'iyah NU Kabupaten Banyumas

Nama Ketua : K.H. Abdul Chamid Rusydi, S.Pd.I

Alamat KBIHU : Jl. Balai Kelurahan Karangklesem, Purwokerto Selatan.

Berdiri : Bulan Mei tahun 2004

Program Kerja : *Jangka pendek*; menyelesaikan program bimbingan para jamaah tahun 2020 yang tertunda sampai pemberangkatan tahun yang akan datang karena masih ada beberapa kali bimbingan yang belum terlaksana dan juga pelaksanaan bimbingan untuk tahun 2021 atau sesudahnya. Bimbingan di KBIHU NU Al-Arofah selama pandemi tetap dilaksanakan secara offline, namun tingkat sektoral dan tetap mematuhi protokol kesehatan serta dengan izin satgas covid setempat. *Jangka panjang*; melestarikan sistem lama yang sudah baik dalam pengelolaan KBIHU, mengambil cara baru yang lebih baik dalam pengelolaan KBIHU termasuk pembenahan kepengurusan dan aturan.

---

<sup>107</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pd.I., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

**c. KBIHU Muhammadiyah<sup>108</sup>**

Nama KBIHU : KBIHU Muhammadiyah

Nama Yayasan : Muhammadiyah

Nama Ketua : Drs. H. Moh. Ardani, M.Pd

Alamat KBIHU : Jl. Dr. Angka Nomor 1, Purwokerto

Berdiri : Tahun 2004

Program Kerja : Program kerja *jangka pendek*; membimbing calon jamaah haji. *Jangka menengah*; mempersiapkan keberangkatan calon jamaah haji dan melepas calon jamaah haji ke Tanah Suci. *Jangka panjang*; tanpa batas selalu merekrut calon jamaah haji.

**B. Manajemen Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas**

**1. Manajemen**

Manajemen dalam setiap organisasi ataupun perusahaan sangatlah penting, karena berhasil atau tidaknya sebuah organisasi ataupun perusahaan dalam menjalankan tugasnya dapat dilihat dari bagaimana organisasi atau perusahaan tersebut melakukan manajemen. Jika manajemen dalam sebuah organisasi atau perusahaan baik, maka organisasi atau perusahaan dalam menjalankan operasionalnya akan baik. Sebaliknya, jika sebuah organisasi atau perusahaan dalam melakukan manajemen kurang baik, maka operasional dari organisasi atau perusahaan tersebut juga akan kurang baik dan kurang efektif.

Ketua DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu H. Amirudin, S.Hi mengakui bahwa manajemen itu sangat penting dan sangat diperlukan, karena dengan manajemen yang baik maka tata laksana di DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dapat terlaksana dengan baik dan efektif. Oleh karena itu, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam operasionalnya selalu

---

<sup>108</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.



melakukan manajemen. Seperti yang disampaikan oleh H. Amirudin, S.Hi<sup>109</sup>:

“Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas itu forum/perkumpulan KBIHU se-Kabupaten Banyumas, jadi yang namanya manajemen itu sudah tidak asing lagi. Apa lagi pengurus Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas merupakan orang-orang penting yang sudah mumpuni, sudah biasa dengan manajemen baik. Jika di KBIHU A manajemen sudah bagus, otomatis akan menerapkan di Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas. Artinya, manajemen Forum Komunikasi KBIHU itu seperti yang di KBIHU. Apa lagi pendidikan pengurus Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas itu ada yang S3, S2, dan S1. Artinya manajemen di Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dengan melihat beberapa faktor yang ada telah memenuhi standar. Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas selalu melakukan manajemen tentunya memiliki tujuan, yang mana tujuan utamanya yaitu untuk terbentuknya KBIHU Kabupaten Banyumas yang profesional dan amanah”.

Begitu juga yang dikatakan oleh sekretaris DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu H. Ma'rifat, bahwa manajemen dalam operasional DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas itu penting dilakukan<sup>110</sup>:

“Penting ya penting. FK KBIHU itu kan sebagai penengah yang menjembatani KBIHU jika ada kendala, KBIHU tidak punya wewenang untuk menyampaikan kendala ke siapa, sehingga KBIHU menyampaikan ke FK KBIHU yang mempunyai nama, kemudian FK KBIHU nantinya menyampaikan kepada FK KBIHU wilayah dan pusat, pusat ke Dirjen Haji dan Umrah. Sehingga manajemen di FK KBIHU Kabupaten Banyumas itu sangat penting. Yang lebih penting adalah perencanaannya mau apa karena kadang tidak bisa diprediksi, tetapi kadang situasional. Contohnya: ada UU baru, itu apa impectnya untuk KBIHU, terus adanya zonasi kecamatan, sehingga KBIHU pecah karena jamaah KBIHU tidak mesti dari satu kecamatan. Kemudian, FK KBIHU datang ke Kemenag untuk membicarakan hal tersebut, yang akhirnya tidak jadi diterapkan, hanya semi zonasi, itupun

---

<sup>109</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>110</sup>Hasil wawancara dengan Sekretaris Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd, 23 September 2020. Pada pukul 09.15-10.15 WIB, di Jl. Kamandaka, Bobosan, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

diterapkan hanya di Makkah. Sehingga saat di Makkah memudahkan jamaah, karena seperti bahasa masih sama, sehingga memudahkan jamaah”.

Setiap KBIHU Kabupaten Banyumas dalam operasionalnya juga selalu melakukan manajemen. KBIHU Al-Wardah menganggap manajemen sangat penting, karena dengan adanya manajemen yang bagus, maka tata laksana pelaksanaan program-program bisa dilaksanakan dengan baik dan target-target yang telah dibuat mendekati tercapai dengan manajemen yang bagus. Kemudian penataan layanan ke jamaah lebih mudah, untuk pencarian jamaah, dll.<sup>111</sup>

”Sangat penting, karena dengan adanya manajemen yang bagus itu tata laksana pelaksanaan program-program bisa dilaksanakan dengan baik, target-target yang telah dibuat mendekati tercapai dengan manajemen yang bagus. Kemudian penataan layanan ke jamaah lebih mudah, untuk pencarian jamaah, dll.”

KBIHU NU AL-Arofah juga menganggap manajemen dalam organisasi apapun sangat penting.<sup>112</sup>

“Sangat penting, dalam organisasi apapun organisasi itu sangat penting. Selain itu kreativitas dan tanggap terhadap situasi.”

Begitu juga halnya dengan KBIHU Muhammadiyah, menganggap manajemen itu sangat penting untuk dilakukan.<sup>113</sup>

## 2. Fungsi-fungsi Manajemen

DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas sebagai mitra pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama yang memiliki tugas mengordinir semua KBIHU yang ada di Kabupaten Banyumas tentu memiliki beberapa program kerja, khususnya dalam meningkatkan kualiasi

<sup>111</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Saphire Arcawinangun Blok D1.

<sup>112</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

<sup>113</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas. Untuk mengimplementasikan program-program tersebut dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas menerapkan fungsi-fungsi manajemen, mulai dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*), yang dijabarkan sebagai berikut:

a. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan H. Amirudin selaku Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas pada tanggal 22 September 2020 jam 10.30 WIB melalui telephone *WhatsApp*, beliau menjelaskan bahwa DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam menerapkan fungsi perencanaan yaitu dengan diadakannya musyawarah daerah. Yang mana dalam musyawarah daerah tersebut dibuat perumusan program kerja, baik program kerja jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

“Perencanaan dilakukan ketika diadakannya Musyda. Perencanaan dijabarkan saat akan pembuatan program kerja, baik program kerja jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Programnya simpel saja karena FK KBIHU itu sebuah forum, jadi hanya mengordinir juga mengadopsi beberapa program KBIHU dimasukan dalam forum. Contoh: KBIHU Al-Wardah mempunyai program ini, KBIHU NU Al-Arofah mempunyai program ini, KBIHU Muhammadiyah mempunyai program ini, maka dipilah-pilah mana yang sesuai untuk diterapkan di FK KBIHU Kabupaten Banyumas.”<sup>114</sup>

Selain itu, penerapan fungsi perencanaan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas juga dilakukan jika adanya sebuah kebijakan baru terkait bimbingan ibadah haji dan umrah ataupun terkait Kelompok Bimbingan, namun kebijakan tersebut dinilai kurang sesuai dengan operasional KBIHU di lapangan. Jika

---

<sup>114</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

terjadi hal tersebut, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas melakukan rapat insidental dengan seluruh KBIHU di Kabupaten Banyumas, dengan tujuan agar ditemukan solusi dari insiden tersebut dan KBIHU berjalan seirama antara satu KBIHU dengan KBIHU yang lain.<sup>115</sup> Seperti yang dikatakan oleh sekretaris DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu H. Ma'rifat Laely Manshur<sup>116</sup>:

“Planning dilakukan saat musyda. Paling yang terlaksana memang yang sudah di depan, atau kalau ada peraturan baru yang agak bertentangan dengan KBIHU yang akhirnya kita rembugan.”

Selain DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas melakukan perencanaan untuk peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas, setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas juga menerapkan fungsi perencanaan guna meningkatkan kualitas bimbingan di masing-masing KBIHU. Fungsi perencanaan yang diterapkan ataupun dilakukan oleh KBIHU Al-Wardah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah yaitu dengan terus meningkatkan kualitas pembimbing, dengan mengikut sertakan pembimbing-pembimbing ibadah di KBIHU Al-Wardah dalam sertifikasi pembimbing profesional, sehingga membuat KBIHU Al-Wardah semakin berkualitas karena semua pembimbing bersertifikat.<sup>117</sup>

“Perencanaan yang dilakukan oleh KBIHU Al-Wardah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Al-Wardah yaitu pembimbing-pembimbing KBIHU Al-Wardah diikutkan sertifikasi pembimbing profesional,

---

<sup>115</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>116</sup>Hasil wawancara dengan Sekretaris Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd, 23 September 2020. Pada pukul 09.15-10.15 WIB, di Jl. Kamandaka, Bobosan, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

<sup>117</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1.

sehingga membuat KBIHU Al-Wardah semakin berkualitas karena semua pembimbing bersertifikat.”

KBIHU NU Al-Arofah dalam menerapkan fungsi perencanaan guna meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU NU Al-Arofah yaitu melalui pengkaderan sertifikasi atau mengikut sertakan pembimbing ibadah haji dan umrah dalam sertifikasi pembimbing ibadah yang profesional, dan selalu mengikuti pembinaan-pembinaan dari pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama maupun Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas.<sup>118</sup>

“Upaya perencanaan yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah itu melalui pengkaderan sertifikasi, mengikuti pembinaan-pembinaan dari pemerintah dalam hal ini Kemenag maupun FK KBIHU tingkat Provinsi.”

KBIHU Muhammadiyah dalam menerapkan fungsi manajemen guna peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Muhammadiyah yaitu dengan dilaksanakan rapat rutin untuk keseluruhan pengurus KBIHU Muhammadiyah, rapat insidental untuk keseluruhan pengurus jika ada insiden tertentu yang memerlukan tindak lanjut dan rapat khusus antara pengurus harian KBIHU Muhammadiyah dengan bidang-bidang tertentu.<sup>119</sup>

“Perencanaan dilaksanakan secara rutinitas lewat rapat rutin (keseluruhan pengurus), rapat insidental (keseluruhan pengurus) dan rapat khusus (khusus dengan bidang-bidang tertentu).”

Maka, analisis mengenai fungsi pertama manajemen yakni perencanaan, DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas sudah ideal dalam melakukan perencanaan. Dapat dipahami bahwa perencanaan program-program kerja yang disusun sesuai dengan misi dari DPD FK

---

<sup>118</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

<sup>119</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

KBIHU Kabupaten Banyumas. Misi pertama yaitu meningkatkan sumber daya manusia, khususnya pembimbing ibadah, diwujudkan dengan diadakannya sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, serta pertemuan rutin DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas. Misi ke dua yakni koordinasi antar KBIHU di Kabupaten Banyumas dengan lembaga pemerintah, baik Pemerintah Daerah maupun Kementerian Agama diwujudkan dengan DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas selalu membantu penyelenggaraan ibadah haji yg diselenggarakan oleh Kementerian Agama. Kemudian, misi yang ke tiga yakni menjadikan bimbingan ibadah haji adalah bimbingan yang betul-betul profesional, diwujudkan dengan diadakannya pemantauan bimbingan ibadah haji dan umrah sekalian pemberian motivasi di semua KBIHU Kabupaten Banyumas, dilakukan dengan cara hadir dalam bimbingan haji yang dilakukan oleh KBIHU Muhammadiyah, KBIHU NU Al-Arofah, dan KBIHU Al-Wardah, serta pembuatan mitra haji sukses, guna membantu jamaah haji yang akan berangkat.

Selain itu, rapat insidental yang dilakukan oleh DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dengan seluruh KBIHU di Kabupaten Banyumas jika adanya sebuah kebijakan baru terkait bimbingan ibadah haji dan umrah ataupun terkait Kelompok Bimbingan, namun kebijakan tersebut dinilai kurang sesuai dengan operasional KBIHU di lapangan juga sangat sesuai dengan tugas dan fungsi dari DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu mengordinir seluruh KBIHU yang ada di Kabupaten Banyumas agar tercipta sinergi yang baik. Dapat dipahami dengan adanya rapat insidental maka akan ditemukan solusi dari insiden tersebut dan KBIHU berjalan seirama antara satu KBIHU dengan KBIHU yang lain.

b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Fungsi pengorganisasian yang dilakukan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu dengan disusunnya

struktur pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan.<sup>120</sup>

“Pengorganisasian yang dilakukan oleh FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu dengan dibentuknya struktur kepengurusan FK KBIHU Kabupaten Banyumas.”

Adapun struktur pengurus Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas Periode 2019 s/d 2024 sebagai berikut:<sup>121</sup>

#### **DEWAN PEMBINA**

1. Ketua : Pimpinan PCNU Kabupaten Banyumas
2. Sekretaris : Pimpinan Dewan Daerah Muhammadiyah Kabupaten Banyumas

#### **DEWAN PENGAWAS**

- |               |                                       |                                 |
|---------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Ketua      | : KH. Azhar Rohman,<br>Bc.Shp.        | <b>KBIHU</b><br>KBIHU Al-Wardah |
| 2. Sekretaris | : Drs. H. Taufik<br>Hidayat, M.Si, Ak | KBIHU Muhammadiyah              |
| 3. Anggota    | : H. Abdulah Sutarno                  | KBIHU NU Al-Arofah              |

#### **DEWAN PENGURUS**

- |                  |                                      |                    |
|------------------|--------------------------------------|--------------------|
| 1. Ketua         | : H. Amirudin, S.Hi                  | KBIHU Al-Wardah    |
| 2. Wakil Ketua   | : Ir. H. Hajanto                     | KBIHU Muhammadiyah |
| 3. Sekretaris    | : H. Ma'rifat Laely<br>Manshur, S.Pd | KBIHU Al-Wardah    |
| 4. W. Sekretaris | : Kh. Irchamni                       | KBIHU NU Al-Arofah |
| 5. Bendahara     | : Drs. H. Syamsu<br>Saidi            | KBIHU Muhammadiyah |
| 6. W. Bendahara  | : Hj. Naufi Varchach,<br>ST          | KBIHU Al-Wardah    |

#### **Program Bidang Kelembagaan dan Akreditasi**

- |                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| 1. Drs. H. Imam Purbadi | KBIHU Muhammadiyah |
| 2. KH. Zaeni Mubarak    | KBIHU NU Al-Arofah |

#### **Program Pembinaan dan Peningkatan Sumber Daya**

- |                                  |                    |
|----------------------------------|--------------------|
| 1. KH. Abdul Khamid Rusdy, S.Pdi | KBIHU NU Al-Arofah |
|----------------------------------|--------------------|

<sup>120</sup>Hasil wawancara Online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>121</sup>Hasil wawancara dengan Sekretaris Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd, 23 September 2020. Pada pukul 09.15-10.15 WIB, di Jl. Kamandaka, Bobosan, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 2. Drs. H. Muchson | KBIHU Muhammadiyah |
| 3. KH. Muhaimidi   | KBIHU NU Al-Arofah |

**Program Kesejahteraan dan Kerjasama antar Lembaga**

- |                                    |                    |
|------------------------------------|--------------------|
| 1. Dra. Hj. Laily Shofiyah Mansyur | KBIHU Al-Wardah    |
| 2. Drs. H. Zainudin Sahab, MPd     | KBIHU NU Al-Arofah |

**Program Bidang Penyuluhan dan Advokasi**

- |                                  |                    |
|----------------------------------|--------------------|
| 1. H. Suminto M.H., SH, MH       | KBIHU Al-Wardah    |
| 2. H. Achmadi Faturrohman, S.Sos | KBIHU Muhammadiyah |

Maka, analisis dari fungsi pengorganisasian yang dilakukan

DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu pengorganisasian atau penetapan struktur kepengurusan yang ada di DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas sudah sangat baik. Terdapat struktur kepengurusan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Selain itu, Pengurus DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas terdiri dari perwakilan masing-masing KBIHU di Kabupaten Banyumas, dilihat dari latar belakang pendidikan pengurus DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas minimal berpendidikan S1 dan sudah pernah melaksanakan haji, sehingga sudah berpengalaman baik pengalaman melakukan manajemen maupun berpengalaman dalam hal perhajian.

c. Fungsi Pelaksanaan (*Actuating*)

Fungsi pelaksanaan yang dilakukan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu dengan melaksanakan program kerja yang telah direncanakan pada saat musyawarah daerah.

“Penggerakan dilaksanakan dengan menjalankan program yang telah direncanakan pada saat Musyda. Sedangkan, untuk bimbingan yang melaksanakan itu KBIHU, karena FK KBIHU tidak memiliki jamaah, yang memiliki jamaah KBIHU.<sup>122</sup>”

---

<sup>122</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.



Sedangkan, pelaksanaan yang berkaitan dengan bimbingan ibadah haji dan umrah terhadap jamaah yang melaksanakan adalah KBIHU, karena DPD Forum Komunikasi KBIHU tidak memiliki jamaah, yang memiliki jamaah yaitu KBIHU. DPD Forum Komunikasi Kabupaten Banyumas hanya menjembatani saja, seperti yang dikatakan oleh H. Ma'rifat selaku sekretaris DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas:

“Operasional bimbingan terhadap jamaah itu KBIHU yang melaksanakan, FK KBIHU hanya menjembatani saja.”

Program-program DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas tersebut antara lain<sup>123</sup>:

- 1) Program Kerja Jangka Pendek, berupa:
  - a) Membantu penyelenggaraan ibadah haji yg diselenggarakan oleh Kementerian Agama.
  - b) Pertemuan rutin DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas.
  - c) Memantau bimbingan haji sekaligus pemberian motivasi di semua KBIHU Kabupaten Banyumas. Dilakukan dengan cara hadir dalam bimbingan haji yang dilakukan oleh KBIHU Muhammadiyah, KBIHU NU Al-Arofah, dan KBIHU Al-Wardah.
- 2) Pembuatan mitra haji sukses, guna membantu jamaah haji yang akan berangkat.
  - a) Program Kerja Jangka Menengah

Program kerja jangka menengah berupa: peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah. Dalam penyelenggaraan sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas bekerja sama dengan IAIN

---

<sup>123</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

Purwokerto. Sehingga sebelum menyelenggarakan sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas membicarakannya terlebih dahulu dengan DPW Forum Komunikasi KBIHU Jawa Tengah di Semarang. Karena di Kabupaten Banyumas merupakan satu-satunya IAIN yang diberi izin melaksanakan sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, sedangkan daerah lain bekerja samanya dengan UIN.

b) Program Kerja Jangka Panjang, berupa:

- (1) Musyawarah Daerah yang biasanya mengundang pihak Wilayah.
- (2) Menghadiri Musywil dan Muktamar.

DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas selalu memberikan pembinaan terhadap KBIHU-KBIHU di Kabupaten Banyumas. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Naufi Varchach, S.T dalam wawancara di rumahnya<sup>124</sup>:

“Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas mengadakan pembinaan yang pembicaranya mengundang dari Forum Komunikasi KBIHU Wilayah”.

Bapak KH. Abdul Hamid Rusydi, S.Pdi., ketua KBIHU NU Al-Arofah juga menjelaskan bahwa<sup>125</sup>:

“Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas memberikan pembinaan kepada KBIHU di Kabupaten Banyumas melalui musyawarah, memecahkan masalah bersama. Kecuali jika ada instruksi khusus itu disampaikan lewat Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas untuk kemudian dibahas bersama”.

<sup>124</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1.

<sup>125</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

Kemudian, Bapak H. Muchson dari KBIHU Muhammadiyah memaparkan bahwa pembinaan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas terhadap kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas dilaksanakan secara insidental. Seperti perkataan beliau saat dilakukan wawancara di rumah beliau<sup>126</sup>:

“Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas itu terdiri dari KBIHU-KBIHU di Kabupaten Banyumas, mereka sudah pintar-pintar baik dari KBIHU Muhammadiyah, Al-Wardah maupun NU Al-Arofah. Sehingga pembinaannya insidental, Forum Komunikasi KBIHU sifatnya komunikatif kalau ada informasi apapun yang menyampaikan Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas kepada KBIHU di Kabupaten Banyumas. Jadi, Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas itu tangan kanannya Kementerian Agama dalam hal perhajian”.

Maka, analisis dari fungsi ketiga manajemen yaitu pergerakan yang dilakukan oleh DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas sudah baik. Selain melaksanakan program-program kerja yang telah disusun saat perencanaan, DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas selalu memberikan pembinaan terhadap KBIHU di Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIHU Kabupaten Banyumas, sehingga bimbingan yang dilaksanakan di KBIHU Kabupaten Banyumas selalu berjalan satu irama.

d. Fungsi Pengendalian atau Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengendalian atau pengawasan yang dilakukan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu dengan setiap tahun bergilir untuk menghadiri bimbingan yang dilaksanakan di setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas. Hal tersebut dilakukan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dengan tujuan untuk memantau bimbingan yang dilaksanakan oleh KBIHU di

---

<sup>126</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

Kabupaten Banyumas agar tidak terjadi penyimpangan dari koridor bimbingan yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama maupun ketentuan haji sesuai syariat Islam.

”FK KBIHU Kabupaten Banyumas setiap tahun bergilir mendatangi KBIHU beserta menghadiri bimbingannya agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan.<sup>127</sup>”

Di samping DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas mendatangi kepada setiap KBIHU setiap tahun untuk melakukan pengawasan, pada saat rapat rutin satu bulan sekali, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas juga memberikan motivasi kepada KBIHU di Kabupaten Banyumas. Saat kondisi pandemi seperti sekarang, pengawasan yang dilakukan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas secara langsung sedikit berkurang. DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas melakukan pengawasan lebih banyak melalui *WhatsApp*. Termasuk pengawasan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas terhadap KBIHU Kabupaten Banyumas dalam menyikapi calon jamaah yang gagal berangkat di tahun ini, pengawasan tentang persiapan haji tahun 2021 sudah dibahas atau belum karena belum yakin pandemi bersih 100%. Maka DPD Forum Komunikasai KBIHU Kabupaten Banyumas ada 3 opsi, *pertama* tetap memberangkatkan seperti biasa, *kedua* tetap memberangkatkan jamaah namun dengan terbatas, atau *ketiga* tidak memberangkatkan sama sekali. Karena vaksin adanya awal tahun, sedangkan bulan Maret sudah harus ada kepastian keberangkatan formasi, kuota, dll.

“Di samping FK KBIHU Kabupaten Banyumas mendatangi kepada setiap KBIHU setiap tahun, pada saat rapat rutin satu bulan sekali, FK KBIHU Kabupaten Banyumas juga memberikan motivasi kepada KBIHU di Kabupaten Banyumas. Namun, sekrang ini karena ada pandemi jadi sedikit berkurang.

---

<sup>127</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

FK KBIHU tetap memantau KBIHU yang ada. Termasuk persiapan kosongnya jamaah haji dari Indonesia sudah dibahas, bagaimana menghindari adanya jamaah yang marah karena gagal berangkat. Termasuk persiapan haji tahun 2021 sudah dibahas, karena belum yakin pandemi bersih 100%. Maka FK KBIHU Kabupaten Banyumas ada 3 opsi, *pertama* tetap memberangkatkan seperti biasa, *kedua* tetap memberangkatkan jamaah namun dengan terbatas, atau *ketiga* tidak memberangkatkan sama sekali. Karena vaksin adanya awal tahun, sedangkan bulan Maret sudah harus ada kepastian keberangkatan formasi, kuota, dll. Itu sudah dibahas, termasuk juga hasil dari tidak memberangkatkannya, seperti waitinglist semakin menumpuk. Sehingga FK KBIHU Kabupaten Banyumas menginformasikan kepada KBIHU yang ada di Kabupaten Banyumas untuk bimbingan pemberangkatan 2022 disisipkan terkait adanya pandemi sehingga jamaah bisa menerima. Walaupun forum, FK KBIHU Kabupaten Banyumas juga mempersiapkan manajemen resiko juga diterapkan, karena jamaah membayar pada KBIHU kan besar. Jadi sebagai forum yg menjembatani permasalahan-permasalahan KBIHU harus mampu menyikapi kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi.<sup>128</sup>,

DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas memberikan informasi kepada KBIHU yang ada di Kabupaten Banyumas untuk pelaksanaan bimbingan pemberangkatan tahun 2022 disisipkan terkait adanya pandemi sehingga jamaah bisa menerima. Walaupun hanya forum, namun DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas juga menerapkan manajemen resiko, jadi sebagai forum yang menjembatani permasalahan-permasalahan KBIHU harus mampu menyikapi kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi<sup>129</sup>.

DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam memberikan motivasi kepada KBIHU di Kabupaten Banyumas dilakukan melalui pembinaan yang disampaikan saat pertemuan rutin

---

<sup>128</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>129</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

antara DPD Forum Komunikasi KBIHU dengan KBIHU di Kabupaten Banyumas. DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas memberikan motivasi agar KBIHU di Kabupaten Banyumas menjadi lebih baik.<sup>130</sup>

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Naufi Varchach, S.T dalam wawancara di rumahnya, beliau mengatakan bahwa DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas memberikan motivasi kepada KBIHU Al-Wardah agar selalu meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Al-Wardah:

“Meskipun sedikit pastinya motivasi dari FK KBIHU untuk KBIHU itu ada, karena ada pembinaan yang diberikan FK KBIHU, sehingga KBIHU Al-Wardah termotivasi untuk menjadi lebih baik.”<sup>131</sup>”

Bapak KH. Abdul Hamid Rusydi, S.Pdi., ketua KBIHU NU Al-Arofah juga menjelaskan bahwa DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas juga memberikan motivasi kepada KBIHU NU Al-Arofah<sup>132</sup>:

“Secara umum FK KBIHU Kabupaten Banyumas memberikan motivasi tapi tidak secara langsung, karena biasanya sifatnya memecahkan masalah melalui musyawarah FK KBIHU.”

Kemudian, Bapak H. Muchson dari KBIHU Muhammadiyah memaparkan bahwa motivasi DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas itu dilakukan dengan tujuan bimbingan ibadah

---

<sup>130</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1.

<sup>131</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1.

<sup>132</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

haji dan umrah berjalan selangkah, seirama. Seperti perkataan beliau saat dilakukan wawancara di rumah beliau<sup>133</sup>:

“Motivasi FK KBIHU Kabupaten Banyumas terhadap KBIHU dilakukan dengan tujuan agar bimbingan di KBIHU Kabupaten Banyumas berjalan selangkah, seirama itu memang kebijakan-kebijakan FK KBIHU selalu diinformasikan kepada semua KBIHU.”

Dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa analisis mengenai pengawasan yang dilakukan oleh DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas sudah sangat baik. Pengawasan yang dilakukan DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu dengan menghadiri bimbingan yang dilaksanakan di setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas guna memantau bimbingan yang dilaksanakan oleh KBIHU di Kabupaten Banyumas agar tidak terjadi penyimpangan dari koridor bimbingan yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama maupun ketentuan haji sesuai syariat Islam, serta pemberian motivasi saat rapat rutin satu bulan sekali, sehingga DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas selalu mengetahui keadaan KBIHU di Kabupaten Banyumas, kendala-kendala apa yang sedang dihadapi, dll.

### **3. Unsur-unsur Manajemen**

#### **a. Manusia (*man*)**

Manusia (*man*) merupakan faktor penggerak utama dalam proses manajemen, karena manusia yang membuat tujuan, manusia yang menentukan cara/strategi untuk mencapai tujuan, kemudian manusia juga yang melakukan proses untuk mencapai tujuan organisasi.

Manusia yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah Ketua beserta pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Ketua beserta pengurus KBIHU di Kabupaten Banyumas, pembimbing ibadah haji dan umrah di Kabupaten Banyumas, serta

---

<sup>133</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

jamaah haji yang semuanya sebagai penggerak manajemen serta yang akan mengelola.

Kaitannya dengan hubungan antar KBIHU di Kabupaten Banyumas itu sangatlah bagus, apa lagi dengan adanya DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas. DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas menyatukan 3 KBIHU yang ada. DPD Forum Komunikasi KBIHU menjadi satu sarana untuk musyawarah atas berbagai problem perhajian, dan sarana untuk saling berbagi informasi antar KBIHU di Kabupaten Banyumas. Sehingga tercipta hubungan yang baik antara pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dengan pengurus KBIHU di Kabupaten Banyumas, maupun antara pengurus KBIHU Al-Wardah, KBIHU NU Al-Arofah dan KBIHU Muhammadiyah. Seperti yang dikatakan oleh Ketua KBIHU NU Al-Arofah pada saat wawancara<sup>134</sup>:

“Hubungan antar KBIHU di Kab. Banyumas alhamdulillah dengan adanya FK KBIHU menjadi forum untuk musyawarah bersama, di mana dalam musyawarah itu ada sharing juga. Untuk itu adanya kehadiran FK KBIHU itu sangat penting dan menjadi satu sarana untuk kebersamaan dan membicarakan berbagai problem dari KBIHU dan kepemimpinan jamaah”.

Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah saat wawancara juga mengatakan hal yang sama dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah<sup>135</sup>:

“Hubungan antara KBIHU satu dengan KBIHU yang lain alhamdulillah dapat terjalin dengan baik, saling komunikasi. Apa lagi dengan adanya FK KBIHU, sehingga KBIHU ada wadahnya, KBIHU di Banyumas menyatu. KBIHU sering ketemu, begitu-pun saat di Arab Saudi”.

Kaitannya dengan perekrutan jamaah, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas tidak melakukan perekrutan jamaah

---

<sup>134</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

<sup>135</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.



karena yang mempunyai jamaah hanya KBIHU sehingga perekrutan jamaah juga dilakukan oleh KBIHU di Kabupaten Banyumas.<sup>136</sup> KBIHU NU Al-Arofah dalam merekrut jamaah sangat memperhatikan figur atau tokoh di KBIHU NU Al-Arofah, sehingga di KBIHU NU Al-Arofah banyak membawa nama Kyai yang bersangkutan. Selain itu, KBIHU NU Al-Arofah membagi pengurus KBIHU NU Al-Arofah untuk melaksanakan perekrutan jamaah di korwilnya masing-masing.<sup>137</sup>

“Kultur KBIHU NU Al-Arofah sangat melihat kepada figur/tokoh, sehingga dalam hal ini banyak membawa nama Kyai yang bersangkutan. Selain itu, KBIHU NU Al-Arofah membagi pengurus KBIHU NU Al-Arofah untuk melaksanakan rekrut jamaah di korwilnya masing-masing.”

Tidak jauh berbeda dengan KBIHU NU Al-Arofah, KBIHU Muhammadiyah dalam melakukan perekrutan jamaah juga melalui ormas, karena Muhammadiyah sebuah ormas. Proses perekrutan jamaah dilakukan dengan menghidupkan pengurus ranting Muhammadiyah. Ketua Ranting dan Ketua Cabang dimintai bantuan untuk setor calon jamaah haji yang ada di lingkungannya.<sup>138</sup>

“Karena Muhammadiyah itu sebuah ormas, maka perekrutan jamaah itu melalui ormas. Caranya menghidupkan pengurus ranting Muhammadiyah, jadi melalui ketua ranting dan ketua cabang. Ketua ranting dan ketua cabang dimintai supaya setoir calon jamaah haji yang ada di lingkungannya.”

---

<sup>136</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>137</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samangan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

<sup>138</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

b. Uang (*money*)

Uang merupakan alat yang paling penting untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan, karena segala sesuatu harus diperhitungkan dengan uang.

Keuangan yang ada di DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas sangatlah minim, sehingga tidak banyak program kerja yang disusun oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas karena pelaksanaan program kerja tetap menggunakan biaya. Keuangan yang ada di DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas di dapat dari iuran setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas dan juga iuran dari peserta yang terlibat dalam program kerja tersebut. Seperti program sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, peserta membayar sendiri sebesar 5 juta. Peserta sertifikasi yang berasal dari KBIHU dibiayai oleh KBIHU masing-masing, sedangkan yang bukan dari KBIHU dibiayai sendiri. DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas hanya menjembatani agar bisa tercipta pembimbing yang profesional sebanyak-banyaknya.<sup>139</sup>

” FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam operasionalnya itu tidak ada dana khusus. FK KBIHU mendapatkan dana dari KBIHU-KBIHU yang ada, itu pun sangat kurang sehingga menjadi kendala dalam menjabarkan program-program yang telah direncanakan.”

Maka, analisis unsur manajemen yaitu uang di DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas belum terpenuhi, karena keuangan yang ada di DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas sangatlah minim, keuangan yang ada di DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas hanya didapat dari iuran setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas dan juga iuran dari peserta yang terlibat dalam program kerja tersebut.

---

<sup>139</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

c. Cara (*methods*)

Metode merupakan suatu cara alternatif dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan H. Amirudin, S.Hi selaku Ketua DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas pada tanggal 22 September 2020 jam 10.30 WIB melalui telephone *WhatsApp*, beliau menjelaskan bahwa dengan adanya beberapa program kerja, seperti adanya pertemuan rutin antar KBIHU di Banyumas, pemantauan bimbingan di setiap KBIHU Kabupaten Banyumas dan sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, dianggap paling efektif dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di Kabupaten Banyumas. Karena dengan adanya pertemuan rutin, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dapat memantau permasalahan apa yang sedang dihadapi di setiap KBIHU Kabupaten Banyumas. Selain itu, dengan adanya pertemuan rutin DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, antar KBIHU di Kabupaten dapat saling *sharing* satu sama lain.

Dengan adanya pemantauan bimbingan di setiap KBIHU, maka DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dapat memastikan seluruh KBIHU di Kabupaten Banyumas dalam melaksanakan bimbingan terhadap jamaah sesuai dengan koridor yang telah ditentukan. Sehingga tidak adanya persaingan antar KBIHU di Kabupaten Banyumas.

Kemudian, dengan adanya sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah maka akan tercipta pembimbing yang profesional.<sup>140</sup>

Analisis terhadap unsur manajemen yaitu cara (*methods*) yang dilakukan oleh DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIHU Kabupaten Banyumas sudah terpenuhi, dengan adanya pemantauan bimbingan di setiap

---

<sup>140</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

KBIHU Kabupaten Banyumas dan sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah maka dapat meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di Kabupaten Banyumas.

d. Mesin (*machine*)

Mesin merupakan mesin atau alat yang diperlukan atau digunakan dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas hanya menggunakan mesin berupa android untuk mempermudah jika adanya informasi yang perlu disampaikan secara cepat dan jika akan mengadakan pertemuan rutin.<sup>141</sup> Seperti yang dikatakan oleh H. Muchson sebagai Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah:

“Pemantauan FK KBIHU Kabupaten Banyumas selama pandemi hanya melalui sosial media yaitu *Whatsapp*. Hal yang penting disampaikan lewat *Whatsapp*, jika sangat penting baru mengadakan pertemuan.<sup>142</sup>”

Maka analisis mengenai unsur mesin sudah terpenuhi, karena DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas hanya sebuah forum pemersatu KBIHU di Kabupaten Banyumas, maka mesin berupa android sudah cukup untuk mempermudah jika adanya informasi yang perlu disampaikan secara cepat dan jika akan mengadakan pertemuan rutin.

e. Material/bahan (*materials*)

Material merupakan sarana pendukung kinerja manusia dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Material yang dibutuhkan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU

<sup>141</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>142</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

Kabupaten Banyumas yaitu adanya dukungan penuh dari seluruh KBIHU di Kabupaten Banyumas dan juga Kementerian Agama akan program-program DPD Forum Komunikasi KBIHU khususnya program yang berkaitan dengan peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas. DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas belum mempunyai sarana prasarana sendiri, karena DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas belum mempunyai sekretariat sendiri dan setiap KBIHU Kabupaten Banyumas sudah mempunyai sarana prasarana yang sudah lengkap.<sup>143</sup>

“Yang menjadi pendukung yaitu; *pertama*, seluruh perangkat yang ada di KBIHU mendukung tentang adanya kegiatan yang diselenggarakan oleh FK KBIHU seperti FK KBIHU menggunakan Panti Asuhan untuk administrasi FK KBIHU itu tidak ada biaya sewa. *Kedua*, pengurusnya mempunyai jiwa ikhlas meskipun tanpa digaji. *Ketiga*, sifat sengkuyungnya ke 3 KBIHU dan 2 Majelis Taklim. *Keempat*, Kemenag selalu memfasilitasi FK KBIHU jika ada pertemuan rutin, seperti tempat yang besar maka Kemenag menyiapkan, karena Kemenag itu memberi nilai lebih terhadap FK KBIHU Kabupaten Banyumas.”

Analisis terhadap unsur manajemen yaitu material/bahan di DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas sudah sesuai, karena dengan adanya dukungan penuh dari seluruh KBIHU di Kabupaten Banyumas dan juga Kementerian Agama akan program-program DPD Forum Komunikasi KBIHU khususnya program yang berkaitan dengan peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas dapat menutupi kekurangan yang ada di DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas seperti keuangan.

f. Pasar (*market*)

Pasar merupakan tempat terakhir di mana organisasi atau perusahaan memasarkan produknya berupa produk atau jasa, namun di

---

<sup>143</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

perhajian yang ditawarkan adalah jasa. DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas tidak melakukan pemasaran, karena yang melakukan pemasaran itu KBIHU, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas hanya mempersatu KBIHU di Kabupaten Banyumas.<sup>144</sup>

Dari penjelasan fungsi manajemen, serta unsur-unsur manajemen yang dilakukan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas di atas, maka sudah sesuai dengan teori yang penulis tulis di bab sebelumnya.

### C. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

Dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam operasionalnya menggunakan standar dari Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas hanya memantau sudah sesuai atau belum bimbingan yang dilaksanakan oleh KBIHU di Kabupaten Banyumas.<sup>145</sup>

“FK KBIHU menggunakan standar dari Kemenag. Kemenag tidak langsung berhubungan dengan KBIHU, namun melalui FK KBIHU. Contoh: tata cara bimbingan dalam masa pandemi, itu FK KBIHU Kabupaten Banyumas diundang oleh Kemenag.”

Pelaksanaan bimbingan ibadah haji dan umrah yang diberikan oleh KBIHU Kabupaten Banyumas terhadap jamaah haji dan umrah dilakukan melalui tiga bagian, yaitu:

#### 1. Bimbingan pra-haji dan umrah

Bimbingan pra haji dapat berupa bimbingan manasik. Standarisasi bimbingan sebelum haji yaitu, *pertama*, bimbingan dilaksanakan 1 tahun minimal 16 kali. *Kedua*, silabi bimbingan berupa fiqh haji, kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama, kebijakan kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan.

<sup>144</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>145</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

*Ketiga*, komunikasi Bahasa Arab dan budaya Arab. *Keempat*, sosialisasi pelestarian haji mabrur. Kapan berangkat dari Purwokerto, dan jadwal lain, itu semua sudah tertera dalam buku manasik. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Ketua DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu H. Amirudin, S.Hi, beliau mengatakan:<sup>146</sup>

“Standar bimbingan yang *pertama*, bimbingan yang dilaksanakan 1 tahun minimal 16 kali. *Kedua*, silabi yang ada disamping fiqh haji juga berkaitan dengan kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji oleh Kemenag, berkaitan dengan kebijakan kesehatan dilakukan oleh dinkes. FK KBIHU Kabupaten Banyumas hanya memantau benar atau tidak KBIHU di Kabupaten Banyumas melakukan bimbingan. *Ketiga*, komunikasi Bahasa Arab dan budaya Arab. *Keempat*, sosialisasi pelestarian haji mabrur. Kapan berangkat dari Purwokerto, dan jadwal lain, itu semua sudah tertera dalam buku manasik.”

KBIHU NU Al-Arofah dalam melaksanakan bimbingan sebelum berangkat haji meliputi 2 bidang, yaitu *pertama* bidang teori (meliputi persiapan sebelum haji, hukum-hukum haji, adab atau tata krama menjadi jamaah haji, adat istiadat Arab Saudi, dsb.). *Kedua*, bidang praktek (praktek ada di tingkat Korwil dan tingkat Pusat). Jadi secara keseluruhan bimbingan sebelum haji untuk Pusat, teori dilakukan 14 kali dan praktek keseluruhan 2 kali. Sedangkan untuk Korwil sesuai kesepakatan Korwil masing-masing. Bimbingan ditingkat Korwil lebih mengena, karena jumlah lebih sedikit, jamaah mau bertanya lebih leluasa dan bebas karena satu wilayah. Materi manasik meliputi persiapan sebelum berangkat haji, hukum-hukum haji, adab atau tata krama menjadi jamaah haji, adat istiadat Arab Saudi, dsb.<sup>147</sup>

“Bimbingan sebelum berangkat haji meliputi 2 bidang, yaitu *pertama* bidang teori (meliputi persiapan sebelum haji, hukum-hukum haji, adab atau tata krama menjadi jamaah haji, adat istiadat Arab Saudi, dsb.). *Kedua*, bidang praktek (praktek ada di tingkat

<sup>146</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>147</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

korwil dan tingkat puas). Jadi secara keseluruhan bimbingan sebelum haji untuk pusat teori dilakukan 14 kali dan praktek keseluruhan 2 kali. Sedangkan untuk korwil sesuai kesepakatan korwil masing-masing. Bimbingan ditingkat korwil lebih mengena, karena jumlah lebih sedikit, jamaah mau tanya lebih leluasa dan bebas karena satu wilayah.”

Bimbingan sebelum haji yang dilaksanakan oleh KBIHU Muhammadiyah yaitu yaitu ketika haji sebelumnya sudah pulang. Bimbingan manasik haji dan umrah yang dilaksanakan di KBIHU Muhammadiyah sesuai dengan tuntunan Rasulullah. Bimbingan di KBIHU Muhammadiyah dilaksanakan 23 kali, dengan rincian 18 kali teori, 4 kali praktek dan 1 kali simulasi dari awal sampai akhir perjalanan haji dan umrah.<sup>148</sup>

“Bimbingan sebelum haji dilaksanakan mulai tahun ajaran baru yaitu ketika haji sebelumnya sudah pulang. Bimbingan manasik haji dan umrah yang dilaksanakan di KBIHU Muhammadiyah sesuai dengan tuntunan Rasulullah. Bimbingan di KBIHU Muhammadiyah dilaksanakan 23 kali, dengan rincian 18 kali teori, 4 kali praktek dan 1 kali simulasi dari awal sampai akhir perjalanan haji dan umrah.”

## 2. Bimbingan saat berada di tanah suci

Saat berada di Arab Saudi jamaah haji sudah menjadi kloter, kalau kloter tidak boleh mengatas namakan KBIHU walaupun aslinya KBIHU, karena saat berada di Arab Saudi yang bertanggung jawab atas jamaah secara formal yaitu pemerintah. Namun, nantinya antara pembimbing KBIHU dan pembimbing pemerintah akan bersinergi bersama dalam mendampingi dan membimbing jamaah.

“Kalau berangkat ke sana kan namanya kloter, kalau kloter tidak boleh mengatas namakan KBIHU walaupun aslinya KBIHU. Di sana yang bertanggung jawab itu dari pemerintah yang formal karena standarnya menggunakan Kemenag. Tapi nantinya antara

---

<sup>148</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.



pembimbing KBIHU dan pembimbing pemerintah akan bersinergi bersama.”<sup>149</sup>

Bimbingan di Arab Saudi dilakukan setiap waktu. Seperti saat akan melaksanakan ibadah umrah, maka jamaah diberi bimbingan masalah umrah, saat akan melaksanakan ibadah haji maka jamaah diberi bimbingan masalah haji. Kemudian pembimbing akan mengecek ibadah dari setiap jamaah. Jika jamaah A telah melaksanakan ibadah A maka diceklis, jamaah B sudah melaksanakan ibadah B maka diceklis, dan seterusnya. Sehingga tidak ada jamaah haji yang lupa atau tertinggal tidak melaksanakan salah satu amalan hajinya. Jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan, maka pembimbing pemerintah harus bertanggung jawab, seperti lupa salah satu rukun. Makanya pembimbing pemerintah selalu berkoordinasi dengan pembimbing KBIHU, untuk mengecek ibadah jamaahnya.<sup>150</sup>

“Bimbingan juga dilakukan setiap saat seperti saat akan umrah ya bimbingan masalah umrah, mau haji ya bimbingan masalah haji. Nanti diceklis, orang ini sudah melaksanakan ini, sudah melaksanakan ini, jadi nanti tidak ada orang haji yang lupa tidak melaksanakan salah satu amalan hajinya. Jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan, maka pembimbing pemerintah harus bertanggung jawab, seperti lupa salah satu rukun. Makanya pembimbing pemerintah selalu berkoordinasi dengan pembimbing KBIHU.”

Pembimbing KBIHU selain membantu pemerintah mengecek ibadah jamaahnya, juga selalu melakukan bimbingan kepada jamaahnya. Setiap KBIHU selalu membimbing, memantau dan memandu ibadah dari setiap jamaahnya. Bimbingan KBIHU dilakukan dengan adanya pembinaan setiap waktu. Sebelum jamaah melaksanakan ibadahnya, jamaah dikumpulkan dan diberi pembinaan tentang apa yang akan dilaksanakan. Kemudian setelah ibadah selesai dilaksanakan, setiap

---

<sup>149</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>150</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

KBIHU melaksanakan evaluasi, semua jamaah dari KBIHU masing-masing dicek ibadahnya. Jika ada masalah dipecahkan bersama. Jika ada ibadah susulan, pembimbing masing-masing KBIHU mendampingi jamaahnya masing-masing dengan koordinasi bersama pembimbing pemerintah.<sup>151</sup>

”Pembinaan dilakukan setiap waktu. Setiap 2 atau 1 hari sebelumnya jamaah haji KBIHU Muhammadiyah dikumpulkan dan diberi pembinaan tentang apa yang akan dilaksanakan. Kemudian ada evaluasi, semua jamaah KBIHU Muhammadiyah dipantau tentang ibadahnya. Jika ada masalah dipecahkan bersama. Jika ada tohaf susulan juga pembimbing KBIHU Muhammadiyah mendampingi.”

### 3. Bimbingan pasca haji dan umrah

Bimbingan pasca haji dilaksanakan oleh IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia), IPHI Kabupaten Banyumas menyerahkan kepada IPHI ranting. Nantinya ranting mengadakan pengajian dalam rangka menjaga kemabruran ibadah haji, bahkan terkadang membuat perkumpulan kecil sesuai dengan rombongan.<sup>152</sup>

“Bimbingan pasca haji dilaksanakan oleh IPHI. IPHI Kabupaten Banyumas menyerahkan kepada IPHI ranting. Nantinya ranting mengadakan pengajian dalam rangka menjaga kemabruran ibadah haji, bahkan terkadang membuat perkumpulan kecil sesuai dengan rombongan.”

Namun, sebagai nilai lebih dari setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas, masing-masing KBIHU di Kabupaten Banyumas tetap melaksanakan bimbingan pasca haji, dengan tujuan menjaga kemabruran haji dari masing-masing jamaahnya.

KBIHU NU Al-Arofah bimbingan pasca haji dilakukan dengan dibentuknya komunitas sesuai dengan rombongan, ada yang diberi nama

<sup>151</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

<sup>152</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

dan ada yang tidak. Perkumpulan dilaksanakan 1-2 bulan sekali, berupa selapanan.<sup>153</sup>

“Bimbingan setelah haji selesai maka dibentuk komunitas sesuai dengan rombongan, ada yang diberi nama dan ada yang tidak. Perkumpulan dilaksanakan 1-2 bulan sekali, berupa selapanan.”

KBIHU Muhammadiyah melaksanakan bimbingan melalui pengajian-pengajian pada setiap rombongan, ada yang menyelenggarakannya 2 bulan sekali, 3 bulan sekali, dll.<sup>154</sup>

“Setelah jamaah haji kembali ke tanah air, jamaah haji masih tetap dibimbing agar kemabruran hajinya tetap lestari melalui pengajian-pengajian pada setiap rombongan, ada yang menyelenggarakannya 2 bulan sekali, 3 bulan sekali, dll.”

Berdasarkan penjelasan di atas, maka analisis terhadap pelaksanaan bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas sudah sesuai dengan pedoman operasional KBIHU yaitu Keputusan Dirjen PHU No. D/799 Tahun 2013 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan bahwa pelaksanaan bimbingan manasik di Tanah Air dilakukan paling sedikit 15 kali, setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas sudah melaksanakan hal tersebut bahkan melaksanakan manasik lebih dari 15 kali. Kemudian pelaksanaan bimbingan di Arab Saudi dikoordinasikan dengan petugas kloter, setiap KBIHU juga sudah melaksanakannya.

#### **D. Indikator Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah**

##### **1. Pembimbing Ibadah Haji dan Umrah**

###### **a. Pembimbing Ibadah Haji dan Umrah**

Menjadi seorang pembimbing ibadah haji dan umrah harus yang profesional. Pembimbing ibadah haji dan umrah harus memiliki disiplin ilmu melalui sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, karena seorang pembimbing yang nantinya mendampingi jamaah selama proses

<sup>153</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

<sup>154</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

haji dan umrah sehingga diharuskan memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas terutama yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah.

Kabupaten Banyumas memiliki pembimbing bersertifikat profesional kurang lebih 80%, baik dari unsur KBIHU ataupun non KBIHU. Hal awal yang dilihat oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas untuk mengetahui pembimbing tersebut profesional atau tidak yaitu melalui sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, karena melalui sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, semua materi dan teori yang dibutuhkan dalam perhajian dan umrah disampaikan dan diujikan. Dari hal itu, dapat dilihat mana pembimbing yang mampu dan belum mampu. Perbedaan antara pembimbing yang bersertifikat dan tidak bersertifikat yaitu, kalau pembimbing yang bersertifikat statusnya legal dan bisa diterapkan di dalam negeri maupun di luar negeri. Sedangkan yang tidak bersertifikat walaupun mumpuni, namun jika dari Kementerian Agama mengetahuinya maka akan menjadi catatan tersendiri tentang KBIHU di masa yang akan datang, sehingga KBIHU tidak akan berani mengirimkan pembimbing yang belum bersertifikat. Yang sudah bersertifikat juga harus diperbarui setiap 4 tahun sekali.<sup>155</sup>

”Bedanya kalau pembimbing yang bersertifikat itu legal bisa diterapkan di dalam negeri maupun di luar negeri, sedangkan yang tidak bersertifikat walaupun mumpuni kok ketahuan dari Kemenag itu akan menjadi catatan tersendiri tentang KBIHU di masa yang akan datang, sehingga KBIHU tidak akan berani mengirimkan pembimbing yang belum bersertifikat. Yang sudah bersertifikat juga seetiap 4 tahun harus dikonversi/diperbaharui.”

#### b. Perekrutan dan Seleksi

Perekrutan calon pembimbing ibadah haji dan umrah itu dilakukan melalui tahapan-tahapan, ada dari tahapan internal KBIHU, ada dari pemerintah sendiri, dan ada dari pemerintah daerah. Sedangkan

---

<sup>155</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

pembimbing ibadah haji dan umrah yang ikut ke Arab Saudi itu dilakukan melalui rekomendasi. Calon pembimbing ibadah haji dan umrah mendaftarkan diri sebagai calon pembimbing ibadah haji dan umrah, kemudian calon pembimbing akan diseleksi yang nantinya diumumkan oleh Kementerian Agama atas rekomendasi dari DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas. Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas akan memberikan rekomendasi kepada calon pembimbing jika aturannya terpenuhi, dan calon pembimbing tersebut benar-benar mampu. Setelah itu, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas baru merekomendasikan calon pembimbing tersebut kepada Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.<sup>156</sup>

“Perekrutan pembimbing ibadah haji dan umrah itu kan melalui tahapan-tahapan, ada dari tahapan internal KBIHU, ada dari pemerintah sendiri, dan ada dari pemerintah daerah. Kemudian perekrutan pembimbing ibadah haji dan umrah yang ikut berangkat ke Arab Saudi itu melalui rekomendasi. FK KBIHU Kabupaten Banyumas akan memberikan rekomendasi jika aturannya terpenuhi, kemudian FK KBIHU Kabupaten Banyumas merekomendasikannya kepada Kemenag. Jadi calon pembimbing ibadah haji dan umrah mendaftarkan diri, lalu seleksi, nanti diumumkan oleh Kemenag. Biaya sendiri. FK KBIHU Kabupaten Banyumas merekomendasikan yang benar-benar mampu.”

Pembimbing terdiri dari dua jenis, yaitu pembimbing yang di Tanah Air dan pembimbing yang ada di Tanah Suci. Syarat menjadi pembimbing di Tanah Air yaitu pembimbing yang sudah bersertifikat, mempunyai keilmuan di bidang perhajian dan umrah, mempunyai kemampuan dalam memberikan bimbingan baik manual maupun non-manual. Sedangkan syarat menjadi pembimbing yang di Arab Saudi itu ada tambahan-tambahannya, di samping yang sudah bersertifikat, pembimbing harus mempunyai kemampuan TOEFL, umur maksimal 65 tahun, mampu menguasai ilmu manasik yang sumbernya dari fiqh haji,

---

<sup>156</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

harus sehat jasmani rohani, dan yang paling utama yaitu lolos tes pembimbing yang diadakan oleh Kementerian Agama. Kemudian untuk biaya pembimbing ibadah haji di Arab Saudi biayanya adalah biaya sendiri (sebesar ±70 juta).<sup>157</sup>

”Pembimbing itu kan ada 2, pembimbing yang di Tanah Air dan pembimbing yang ada di Tanah Suci. Kalau pembimbing yang ada di Tanah Air itu syarat-syaratnya yaitu pembimbing yang sudah bersertifikat, mempunyai keilmuan di bidang perhajian dan umrah, mempunyai kemampuan di dalam memberikan bimbingan baik manual maupun tidak manual. Sedangkan pembimbing yang di Arab Saudi itu ada tambahan-tambahannya, di samping yang sudah bersertifikat artinya dia itu harus mempunyai kemampuan TOEFL, umur setingginya maksimal 65 tahun, mampu menguasai ilmu manasik yang sumbernya dari fiqh haji, harus sehat jasmani rohani, dan yang paling utama dia lolos tes pembimbing yang diadakan oleh Kemenag. Kemudian untuk biaya pembimbing ibadah haji di Arab Saudi biayanya adalah biaya sendiri (sebesar ±70 juta).”

Syarat dan kriteria menjadi pembimbing ibadah haji dan umrah yang profesional, yaitu<sup>158</sup>:

- a. Beragama Islam
- b. Berpendidikan minimal S1 atau lulusan Pondok Pesantren yang setara dengan S1
- c. Mempunyai sertifikat pembimbing yang profesional
- d. Turut aktif dengan kegiatan yang berhubungan langsung dengan jamaah haji
- e. Sudah pernah haji
- f. Mampu secara jasmani dan rohani
- g. Mampu secara keilmuan manasik
- h. Memiliki sifat iklas, sabar, penuh perhatian serta iastiqomah
- i. Berpengalaman untuk membimbing

<sup>157</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>158</sup>Hasil wawancara dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson.

- j. Dapat berkomunikasi dengan Bahasa Arab
- k. Paham peta haji dan umrah di Tanah Suci
- l. Dapat berkomunikasi baik dengan siapapun
- m. Mumpuni tentang perhajian dan perumrohan
- n. Loyal kepada persyarikatan

Namun, perekrutan pembimbing ibadah haji dan umrah di KBIHU NU Al-Arofah dilakukan melalui kesepakatan bersama dengan memandang dari beberapa unsur; sekiranya calon pembimbing mampu membimbing, mempunyai porsi haji, orang alim, memenuhi sifat sabar, ikhlas, istiqomah, maka dapat menjadi pembimbing ibadah di KBIHU NU Al-Arofah. Jadi di KBIHU NU Al-Arofah tidak ada kriteria tersendiri untuk perekrutan pembimbing, melainkan melalui kesepakatan bersama. Di KBIHU NU Al-Arofah pembimbing haji tidak ada batasan usia, yang menjadi batasan pembimbing adalah keilmuan. Walaupun usia sudah lanjut, namun masih memiliki kemampuan fisik maupun non fisik maka masih bisa menjadi pembimbing di KBIHU NU Al-Arofah.<sup>159</sup>

“di KBIHU NU Al-Arofah tidak ada kriteria tersendiri untuk perekrutan pembimbing, melainkan melalui kesepakatan bersama dengan memandang dari beberapa unsur; sekiranya dia mampu membimbing, harus mempunyai porsi haji, orangnya alim, memenuhi sifat sabar, ikhlas, istiqomah. Di KBIHU NU Al-Arofah pembimbing haji tidak ada batasan usia, yang menjadi batasan pembimbing adalah keilmuan. Walaupun usia sudah lanjut, namun masih memiliki kemampuan fisik maupun non fisik ya masih bisa.”

Setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas juga membentuk panitia khusus dalam pelaksanaan perekrutan pembimbing ibadah haji umrah, agar pelaksanaan perekrutan tersebut berjalan secara maksimal. Seperti di KBIHU Al-Wardah, ada beberapa Kyai yang memang ditunjuk untuk menganalisis seseorang apakah dia mumpuni atau tidak untuk menjadi

---

<sup>159</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

pembimbing ibadah di KBIHU Al-Wardah, sehingga tidak adanya hal salah memilih pembimbing ibadah.<sup>160</sup>

“di KBIHU Al-Wardah ada timnya sendiri. Ada beberapa Kyai yang memang ditunjuk untuk menganalisis seseorang apakah dia mumpuni atau tidak.”

### c. Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilakukan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas terhadap KBIHU di Kabupaten Banyumas dilaksanakan satu tahun sekali, yaitu dengan mengadakan pembinaan kepada KBIHU di Kabupaten Banyumas. Bukan hanya kepada KBIHU saja, namun DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas juga melakukan pembinaan kepada jamaah yang sedang dibimbing. Namun, karena minimnya dana yang ada di DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia belum terlaksana secara formal dan maksimal. Kalau secara informal dilakukan dengan datangnya DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas ke setiap KBIHU Kabupaten Banyumas untuk memantau sudah sesuai atau belum bimbingan yang dilaksanakan oleh setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas dan dalam bentuk rapat pembinaan serta koordinasi antar KBIHU di Kabupaten Banyumas.<sup>161</sup>

“Karena masalah kurangnya dana, jadi pelatihan dan pengembangan pembimbing di KBIHU Kabupaten Banyumas belum terlaksana secara formal. Kalau secara informal tetap ada, FK KBIHU Kabupaten Banyumas datang ke setiap KBIHU Kabupaten Banyumas untuk memantau sudah sesuai atau belum bimbingannya.”

---

<sup>160</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Saphire Arcawinangun Blok D1.

<sup>161</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.



#### d. Penilaian Kinerja

Menjadi pembimbing ibadah haji dan umrah, bukan untuk bisnis melainkan untuk investasi akhirat. Sehingga lebih baik jika memasang papan nama pembimbing ibadah haji dan umrah itu ditulis tanpa biaya. Kata ketua DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas saat diwawancarai online.

“Kalau yang mau papan nama ditulis tanpa biaya, jadi menjadi pembimbing itu bukan untuk bisnis. Bimbingannya bersifat investasi akhirat.”<sup>162</sup>

Pembimbing yang sudah bersertifikat juga harus diperbarui seetiap 4 tahun sekali. Bedanya kalau pembimbing yang bersertifikat itu legal bisa diterapkan di dalam negeri maupun di luar negeri, sedangkan yang tidak bersertifikat walaupun mumpuni namun ketahuan dari Kementerian Agama maka akan menjadi catatan tersendiri tentang KBIHU di masa yang akan datang, sehingga KBIHU tidak akan berani mengirimkan pembimbing yang belum bersertifikat.<sup>163</sup>

“Bedanya pembimbing yang bersertifikat dan tidak bersertifikat yaitu, kalau pembimbing yang bersertifikat itu legal bisa diterapkan di dalam negeri maupun di luar negeri, sedangkan yang tidak bersertifikat walaupun mumpuni kok ketahuan dari Kemenag itu akan menjadi catatan tersendiri tentang KBIHU di masa yang akan datang, sehingga KBIHU tidak akan berani mengirimkan pembimbing yang belum bersertifikat. Yang sudah bersertifikat juga seetiap 4 tahun harus dikonversi/diperbaharui.”

#### e. Kompensasi

Sampai saat ini, belum ada Penghargaan atau imbalan yang diberikan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas kepada pembimbing ibadah yang profesional, penghargaannya berupa

<sup>162</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>163</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

sertifikat dari Kementerian Agama bukan dari DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas.<sup>164</sup>

“Sampai sekarang belum ada penghargaan yang diberikan FK KBIHU Kabupaten Banyumas kepada pembimbing yang profesional, penghargaannya berupa sertifikat dari Kemenag bukan dari FK KBIHU.”

Setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas, ada yang memberikan penghargaan terhadap pembimbing yang profesional dan ada yang tidak. Seperti di KBIHU Al-Wardah memberikan penghargaan kepada pembimbing ibadah yang profesional dalam wujud diberangkatkan ke Tanah Suci dengan pembayaran 50% (jika tidak bertugas di TPHD).<sup>165</sup>

di KBIHU Al-Wardah ada penghargaan bagi pembimbing yang profesional, dalam wujud diberangkatkan ke Tanah Suci dengan pembayaran 50% (jika tidak bertugas di TPHD).”

Di KBIHU NU Al-Arofah penghargaan terhadap pembimbing yang profesional berupa ucapan terima kasih dan diberangkatkan ke Tanah Suci dengan biaya diganti oleh KBIHU NU Al-Arofah sebesar 50% atau 100% sesuai dengan tanggung jawab pembimbing.<sup>166</sup>

“Sementara ini sebagai reward untuk pembimbing yang profesional berupa; ucapan terima kasih dan diberangkatkan ke Arab Saudi dengan biaya diganti oleh KBIHU NU Al-Arofah sebesar 50% atau 100% sesuai dengan tanggung jawab pembimbing.”

Berbeda dengan di KBIHU Muhammadiyah, KBIHU Muhammadiyah tidak memberikan penghargaan kepada pembimbing yang profesional, karena di KBIHU Muhammadiyah semua pembimbing dianggap profesional. Seperti yang dikatakan Bapak Drs. H. Muchson

<sup>164</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>165</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1.

<sup>166</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

sebagai Wakil Ketua dari KBIHU Muhammadiyah saat wawancara di rumah beliau<sup>167</sup>:

“di KBIHU Muhammadiyah tidak ada penghargaan, semuanya baik semua. Kalau penghargaan KBIH dri Kemenag ada, tahun 2016 KBIHU Muhammadiyah dinilai terbaik se-Kabupaten Banyumas dalam hal administrasi.”

Berdasarkan penjelasan di atas, maka analisis terhadap pembimbing ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas sudah berkualitas baik. Dapat dilihat bahwa di Kabupaten Banyumas memiliki pembimbing bersertifikat profesional kurang lebih 80%, baik dari unsur KBIHU ataupun non KBIHU. Selain itu, perekrutan calon pembimbing ibadah haji dan umrah di Kabupaten Banyumas dilakukan melalui tahapan-tahapan, ada dari tahapan internal KBIHU, ada dari pemerintah sendiri, dan ada dari pemerintah daerah. Sedangkan pembimbing ibadah haji dan umrah yang ikut ke Arab Saudi itu dilakukan melalui rekomendasi dari setiap KBIHU yang nantinya calon pembimbing akan diseleksi dan diumumkan oleh Kementerian Agama atas rekomendasi dari DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, tentunya pembimbing yang memenuhi persyaratan yang telah disebutkan di atas.

## 2. Peserta Bimbingan

Peserta bimbingan adalah jamaah haji dan umrah yang telah melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan masuk dalam alokasi kuota berangkat haji tahun berjalan.

No	Nama KBIHU	Jumlah Jamaah
1.	KBIHU Al-Wardah	365
2.	KBIHU NU Al-Arofah	303
3.	KBIHU Muhammadiyah	362

Data Peserta Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas Tahun 2020.<sup>168</sup>

<sup>167</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

<sup>168</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 4 Januari 2021. Pada pukul 13.30 WIB, di rumah.

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa peserta bimbingan ibadah haji di Kabupaten Banyumas tahun 2020 berjumlah 1.388 jamaah, dan terbagi ke KBIHU di Kabupaten Banyumas. Di KBIHU Al-Wardah sebanyak 365 jamaah, KBIHU NU Al-Arofah sebanyak 303 jamaah dan KBIHU Muhammadiyah sebanyak 362. Kemudian sisanya ada yang mengikuti bimbingan di KBIHU Ar-Raudloh dan ada juga yang tidak mengikuti bimbingan di KBIHU Kabupaten Banyumas, hanya mengikuti bimbingan dari Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Maka analisis peserta bimbingan di KBIHU Kabupaten Banyumas, baik KBIHU Al-Wardah, KBIHU NU Al-Arofah dan KBIHU Muhammadiyah masing-masing mendapatkan kuota pembimbing dari Menteri, karena masing-masing KBIHU memiliki jamaah yang sudah melebihi batas paling sedikit yaitu 135 jamaah.

### 3. Materi Bimbingan

Materi bimbingan manasik haji dan umrah yang diberikan kepada peserta bimbingan harus berpedoman pada buku paket bimbingan manasik haji dan umrah yang diterbitkan oleh Kementerian Agama. Secara garis besar materi bimbingan ibadah haji dan umrah meliputi; kebijakan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tanah air, kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi (Taklimul Hajj), kebijakan pelayanan kesehatan haji dan umrah, kebijakan pengelolaan keuangan haji dan umrah, fiqh haji dan umrah, tata cara ibadah haji dan umrah (manasik ibadah haji dan umrah) praktik di lapangan, manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan, hikmah ibadah haji dan umrah, arba'in dan ziarah, akhlaq, adat istiadat dan budaya Arab Saudi, hak dan kewajiban jamaah haji dan umrah, pembentukan Karu, Karom dan Kloter, serta melestarikan haji dan umrah mabrur. Ketua DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas mengatakan:<sup>169</sup>

---

<sup>169</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

“Standar silabi yang ada, di samping fiqh haji juga berkaitan dengan kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji oleh Kemenag, berkaitan dengan kebijakan kesehatan dilakukan oleh dinkes. FK KBIHU Kabupaten Banyumas hanya memantau benar atau tidak KBIHU di Kabupaten Banyumas melakukan bimbingan. Komunikasi Bahasa Arab dan budaya Arab, sosialisasi pelestarian haji mabrur, kapan berangkat dari Purwokerto, dan jadwal lain, itu semua sudah tertera dalam buku manasik.”

Setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas dalam memberikan bimbingan selalu berpedoman pada buku paket bimbingan manasik haji dan umrah yang diterbitkan oleh Kementerian Agama. Namun, terkadang masing-masing KBIHU menambahkan materi sendiri sesuai dengan kebutuhan di KBIHU. Seperti di KBIHU NU Al-Arofah juga menambahkan materi khusus Ahlu Sunnah Wal Jama'ah seperti ziarah, sholat di pesawat, dan ibadah yang lain yang menjadi ciri khas dari NU.<sup>170</sup>

“KBIHU NU Al-Arofah membuat silabus dengan menyesuaikan ketentuan dari pemerintah. Bidang teori meliputi persiapan sebelum haji, hukum-hukum haji, adab atau tata krama menjadi jamaah haji, adat istiadat Arab Saudi, dsb. dan ada tambahan materi yang bersifat khusus Ahlu Sunnah Wal Jamaah seperti ziarah, sholat di pesawat, bersuci di pesawat, dsb.”

Begitu juga di KBIHU Muhammadiyah, selain melaksanakan silabus dari Kementerian Agama, KBIHU Muhammadiyah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah menyesuaikan dengan tuntunan Rasulullah.

“di KBIHU Muhammadiyah sesuai dengan tuntunan Rasulullah dan melaksanakan ibadah haji dengan model Tarwiyah. Tarwiyah yaitu, saat tanggal 8 Dzulhijjah Rasulullah menuju ke Mina dan beliau bermalam di sana. Beliau ke Mina di waktu siang. Jadi di KBIHU Muhammadiyah tanggal 8 ke Mina terlebih dahulu dan bermalam di sana, sedangkan KBIHU Al-Wardah dan NU Al-Arofah tanggal 8 ke Arofah dan bermalamnya di Arofah. KBIHU Muhammadiyah ke Arofahnya itu pagi hari tanggal 9 Dzulhijjah setelah Sholat Subuh dan sampai di Arofah sebelum dzuhur langsung menuju tenda yang sudah ditunjuk bersama dengan

---

<sup>170</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

jamaah haji sedunia karena puncak haji tanggal 9 Dzulhijjah. Untuk yang lain sama dengan KBIHU Al-Wardah dan NU Al-Arofah.”<sup>171</sup>

Analisis terhadap materi bimbingan yang yang diberikan KBIHU Kabupaten Banyumas terhadap jamaah sudah sesuai dengan Keputusan Dirjen PHU No. 146 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu oleh Kantor Kemenag Kabupaten/Kota dan KUA Kecamatan pada Bab VII Pasal 13. DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas selalu mengingatkan kepada setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas untuk selalu berpedoman pada buku paket bimbingan manasik haji dan umrah yang diterbitkan oleh Kementerian Agama dalam memberikan bimbingan.

#### 4. Fasilitas

Berkaitan dengan fasilitas, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas menghendaki agar fasilitas bimbingan disesuaikan dengan zamannya, sekarang zamannya sudah seperti di Surya Yuda, seperti di Ungaran, di mana tempat manasik mirip dengan aslinya. Masing-masing KBIHU di Kabupaten Banyumas menyesuaikan sendiri fasilitasnya seperti apa, yang terpenting standar fasilitas itu seperti buku bimbingan, dsb. ada semua, termasuk tempat-tempat untuk haji umrah.<sup>172</sup>

“Kalau berkaitan dengan fasilitas, masing-masing KBIHU disesuaikan sendiri tapi kami dari FK KBIHU Kabupaten Banyumas itu menghendaki agar fasilitas bimbingan disesuaikan dengan zamannya. Sekarang sudah seperti di Surya Yuda, seperti di Ungaran, di mana tempat manasik mirip dengan aslinya. Standar pelayanan fasilitas itu seperti buku bimbingan, dsb. itu ada semua, termasuk tempat-tempat untuk haji umrah ada semua. Hanya barang-barangnya tidak persis seperti di sana, kami ingin ketika manasik praktik, itu yang persis seperti di Arab Saudi walaupun tidak mungkin, tapi setidaknya namanya ka’bah itu berada di tengah Masjidil Haram.”

<sup>171</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

<sup>172</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

## 5. Kualitas Pelayanan

Meskipun pelayanan yang melaksanakan adalah KBIHU, namun DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas tetap harus mengetahui pelayanan di KBIHU NU Al-Arofah bagaimana, KBIHU Al-Wardah bagaimana, dan KBIHU Muhammadiyah bagaimana. Hal tersebut merupakan program tersendiri dari DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas karena jika ada KBIHU di Kabupaten Banyumas yang tidak maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah maka Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yang akan ditegur oleh Kementerian Agama.

Saat KBIHU di Kabupaten Banyumas akan memperpanjang SK juga harus ada rekomendasi dari DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas akan memberikan rekomendasi jika pelayanan di KBIHU maksimal dan baik. Begitu juga halnya dengan pembimbing ibadah haji dan umrah yang akan berangkat ke Arab Saudi juga harus mendapatkan rekomendasi dari DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas. Dasarnya adalah pembimbing ibadah haji dan umrah yang akan berangkat ke Arab Saudi harus mempunyai sertifikat pembimbing ibadah, dan biaya ditanggung sendiri, dsb., itu baru DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas akan tanda tangani sebagai rekomendasi dari pada DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas kepada Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Usaha-usaha yang dilakukan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KBIHU Kabupaten Banyumas, yaitu dengan menjadikan pembimbing KBIHU di Kabupaten Banyumas yang profesional sebanyak-banyaknya. Dalam merealisasikan usaha ini, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas bekerja sama dengan pihak IAIN Purwokerto menyelenggarakan sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, karena muaranya adalah tercipta pembimbing yang profesional. Penyelenggaraan

sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah, peserta sertifikasi pembimbing membayar sendiri sebesar 5 juta. Jika peserta tersebut berasal dari KBIHU maka dibiayai oleh KBIHU masing-masing, sedangkan yang bukan berasal dari KBIHU maka biaya sertifikasi ditanggung sendiri. DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas tidak memberikan fasilitas biaya gratis, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas hanya menjembatani agar bisa tercipta pembimbing yang profesional sebanayak-banyaknya.<sup>173</sup>

“Pelayanan itu KBIHU yang menjalankan, namun FK KBIHU Kabupaten Banyumas tetap harus mengetahui pelayanan di KBIHU NU Al-Arofah bagaimana, KBIHU Al-Wardah bagaimana, dan KBIHU Muhammadiyah bagaimana. Hal tersebut merupakan program tersendiri dari FK KBIHU Kabupaten Banyumas karena jika ada yang tidak maksimal maka FK KBIHU Kabupaten Banyumas yang akan ditegur oleh Kemenag. Saat KBIHU di Kabupaten Banyumas akan memperpanjang SK juga harus ada rekomendasi dari FK KBIHU Kabupaten Banyumas, FK KBIHU Kabupaten Banyumas akan memberikan rekomendasi jika pelayanan di KBIHU maksimal dan baik. Karena yang namanya rekomendasi perpanjangan izin operasional KBIHU itu kan oleh forum, dan juga saat pembimbing yang ikut berangkat ke Arab Saudi. Contohnya: di KBIHU NU Al-Arofah ada pembimbing yang mau berangkat ke Arab Saudi, maka harus ada rekomendasi dari FK KBIHU Kabupaten Banyumas. Dasarnya adalah yang akan berangkat harus mempunyai sertifikat, biaya sendiri, dsb., itu baru kita tanda tangani sebagai rekomendasi dari pada FK KBIHU kepada Kemenag.”

Kaitannya dengan pelayanan unggulan dari setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas, setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas tentunya memiliki pelayanan yang menjadi unggulan dari setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas, ada yang bersifat fisik dan ada juga yang bersifat non fisik. Kalau fisik berkaitan dengan gedung, sedangkan non fisik berkaitan dengan jamaah, ketika jamaah pulang dari haji keshalehan

---

<sup>173</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.



jamaah serta jiwa sosial yang luar biasa, itu merupakan keunggulan yang dinilai dari ke 3 KBIHU.<sup>174</sup>

“Pelayanan apa yang menjadi unggulan di KBIHU Al-Wardah yaitu; *pertama*, adanya pembimbing wanita bersertifikat, *kedua*, KBIHU Al-Wardah melakukan manasik praktiknya banyak (praktik indoor 4 kali, praktik outdoor 2 kali dan 15 kali teori). Praktik indoor dilakukan dengan memasang miniatur ka’bah di dalam ruangan, sedangkan praktik outdoor dilaksanakan di lapangan dengan menggunakan bus (Mina di mana, Musdalifah di mana kemudian Makkah di mana) dengan tujuan agar jamaah mempunyai gambaran pelaksanaan haji di Arab Saudi.”<sup>175</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, KBIHU Al-Wardah dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah sangat maksimal. Selain memberikan banyak bimbingan manasik terhadap calon jamaah, letak KBIHU Al-Wardah sangat strategis dan mudah dijangkau. Letak gedung KBIHU Al-Wardah tidak terlalu dekat dengan jalan raya, namun letaknya berseberang dengan lapangan sehingga memudahkan saat akan melaksanakan praktik manasik dan KBIHU Al-Wardah juga memiliki aula yang luas sehingga memudahkan jika akan melaksanakan bimbingan teori ataupun praktik indoor.

Dengan adanya manajemen yang dilakukan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banumas terhadap kaulitas pelayanan di masing-masing KBIHU, maka kualitas pelayanan di setiap KBIHU Kabupaten Banyumas menjadi lebih baik, karena DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas memberikan gambaran-gambaran pelayanan yang baik, dan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang

---

<sup>174</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>175</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1.

dilakukan oleh setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas, sehingga jika ada kekeliruan langsung dikoreksi.<sup>176</sup>

“Kualitas pelayanan di KBIHU menjadi lebih baik, karena FK KBIHU memberikan gambaran-gambaran, evaluasi. Jadi jika ada kekeliruan langsung dikoreksi.”

DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas pelayanan setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas lebih banyak bersifat musyawarah untuk sepakat dalam segala hal kepemimpinan, bukan forum untuk pengembangan mutu secara mutlak. DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas juga tidak memberikan standarisasi kualitas pelayanan di KBIHU Kabupaten Banyumas, DPD Forum Komunikasi KBIHU hanya menyampaikan rambu-rambu atau kebijakan-kebijakan dari pemerintah. Kemudian untuk teknis, KBIHU sendiri yang menentukan.<sup>177</sup>

“Kualitas pelayanan itu kan masalah teknis, sedangkan FK KBIHU tidak mengurus masalah teknis. Jadi FK KBIHU tidak memberikan standarisasi kualitas pelayanan, FK KBIHU hanya menyampaikan rambu-rambu atau kebijakan-kebijakan dari pemerintah. Kemudian untuk teknis, KBIHU sendiri yang menentukan.”

Sedangkan yang menjadi unggulan di KBIHU NU Al-Arofah yaitu simpati dari para pembimbing terhadap jamaah, sehingga jamaah merasa nyaman dan puas dengan simpati yang diberikan<sup>178</sup>.

“Perhatian dari para pembimbing untuk para jamaah itu harus ditekankan dan diutamakan terutama dalam pelaksanaan haji, jangan sampai masa bodoh terhadap jamaah karena justru itu yang menjadi daya tarik di KBIHU NU Al-Arofah. KBIHU NU Al-Arofah.”

---

<sup>176</sup>Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Saphire Arcawinangun Blok D1.

<sup>177</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

<sup>178</sup>Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.

Di KBIHU Muhammadiyah yang menjadi unggulan dan berbeda dengan KBIHU yang lain yaitu adanya haji model Tarwiyah yang diterapkan oleh KBIHU Muhammadiyah.<sup>179</sup>

“Keunggulan di KBIHU Muhammadiyah yaitu dengan adanya haji model Tarwiyah. Tarwiyah yaitu, saat tanggal 8 Dzulhijjah Rasulullah menuju ke Mina dan beliau bermalam di sana. Beliau ke Mina di waktu siang. Jadi di KBIHU Muhammadiyah tanggal 8 ke Mina terlebih dahulu dan bermalam di sana, sedangkan KBIHU Al-Wardah dan NU Al-Arofah tanggal 8 ke Arofah dan bermalamnya di Arofah. KBIHU Muhammadiyah ke Arofahnya itu pagi hari tanggal 9 Dzulhijjah setelah Sholat Subuh dan sampai di Arofah sebelum dzuhur langsung menuju tenda yang sudah ditunjuk bersama dengan jamaah haji sedunia karena puncak haji tanggal 9 Dzulhijjah. Untuk yang lain sama dengan KBIHU Al-Wardah dan NU Al-Arofah.”

Maka analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan KBIHU di Kabupaten Banyumas sudah sangat baik. Dapat dilihat bahwa pada setiap KBIHU memiliki pelayanan unggulan di masing-masing KBIHU. Selain itu, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu dengan menjadikan pembimbing KBIHU di Kabupaten Banyumas yang profesional sebanyak-banyaknya karena nantinya pembimbing ibadah yang akan memberikan pelayanan terhadap jamaah, DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas tidak memberikan standarisasi pelayanan, hanya menyampaikan rambu-rambu atau kebijakan-kebijakan dari pemerintah.

#### **E. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Kualitas KBIHU**

Dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas, DPD Forum Komunikasi KBIHU di Kabupaten Banyumas pasti memiliki hambatan dalam pelaksanaannya dan juga adanya dukungan yang memperlancar pelaksanaan peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

---

<sup>179</sup>Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

Faktor penghambat tersebut diantaranya<sup>180</sup>:

1. Dana, karena DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam operasionalnya itu tidak ada dana khusus. DPD Forum Komunikasi KBIHU mendapatkan dana dari KBIHU-KBIHU yang ada, itu pun sangat kurang sehingga menjadi kendala dalam menjabarkan program-program yang telah direncanakan.
2. Perbedaan latar belakang jamaah, sehingga materi terkadang kurang teresap dengan baik oleh jamaah.
3. Jamaah yang jauh dari kantor KBIHU, terkadang menyebabkan keterlambatan kedatangan jamaah dan tertinggal materi.
4. Adanya pandemi yang sangat berpengaruh terhadap mekanisme DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas periode ke-2 ini.
5. Adanya calon jamaah haji susulan dan susulannya mendekati keberangkatan sehingga mereka manasiknya lebih sedikit dari yang mendaftar dari awal, adanya jamaah yang sudah sepuh namun tidak ada pendamping dari keluarga.

Adapun faktor pendukungnya, yaitu<sup>181</sup>:

1. Seluruh perangkat yang ada di KBIHU Kabupaten Banyumas mendukung tentang adanya kegiatan yang diselenggarakan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU. Seperti DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas menggunakan Panti Asuhan untuk keperluan administrasi DPD Forum Komunikasi KBIHU itu tidak ada biaya sewa.
2. Pengurus-pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas mempunyai jiwa ikhlas meskipun tanpa digaji.
3. Sifat sengkuyungnya seluruh KBIHU di Kabupaten Banyumas dan Majelis Taklim yang begitu luar biasa.

---

<sup>180</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

<sup>181</sup>Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

4. Kementerian Agama Kabupaten Banyumas selalu memfasilitasi DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas jika ada pertemuan rutin, seperti tempat yang besar maka Kementerian Agama menyiapkan, karena Kementerian Agama memberi nilai lebih terhadap DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas.
5. Antara KBIHU dan jamaah memiliki visi yang sama, sehingga memudahkan dalam meningkatkan kualitas KBIHU.
6. Program kerja dari setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas sesuai dengan yang dibutuhkan jamaah.
7. Setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas memiliki gedung sendiri dan memiliki tempat yang strategis untuk melaksanakan bimbingan.
8. Adanya pembimbing perempuan setiap tahunnya.
9. Kementerian Agama selalu membagikan informasi terbaru baik silabus, kebijakan pemerintah terbaru, dll.
10. Usia masing-masing KBIHU di Kabupaten Banyumas rata-rata sudah lama berdiri, yang artinya KBIHU di Kabupaten Banyumas sudah berpengalaman dalam mendampingi jamaah.
11. Sarana dari setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas yang semakin lengkap.
12. Adanya kekompakan dari para pengurus.

**IAIN PURWOKERTO**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan manajemen di DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas sudah berjalan dengan baik. Fungsi perencanaan diterapkan dengan diadakannya musyawarah daerah, yang mana dalam musyawarah daerah tersebut dibuat perumusan program kerja, baik program kerja jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Kemudian, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas juga melakukan rapat insidental dengan seluruh KBIHU di Kabupaten Banyumas, jika ada sebuah kebijakan baru terkait bimbingan ibadah haji dan umrah ataupun terkait Kelompok Bimbingan, namun kebijakan tersebut dinilai kurang sesuai dengan operasional KBIHU di lapangan. Penerapan fungsi pengorganisasian yang dilakukan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu dengan disusunnya struktur pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Fungsi pelaksanaan dilakukan dengan melaksanakan program-program kerja yang telah direncanakan pada saat musyawarah daerah dan fungsi pengawasan dilakukan dengan adanya pengawasan dari DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam kegiatan peningkatan kualitas bimbingan di masing-masing KBIHU Kabupaten Banyumas.

#### **B. Saran-saran**

Tanpa mengurangi keberhasilan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dan bukan berniat mencari kekurangan, namun peneliti semata-mata hanya bermaksud agar manajemen DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas KBIHU di Kabupaten Banyumas lebih baik lagi, maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini, yaitu:

1. Bagi semua pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yang sudah kompak untuk selalu menjaga kekompakan satu sama lain dan meningkatkannya lagi.
2. Bagi seluruh KBIHU di Kabupaten Banyumas yang sudah saling menjaga kekompakan agar meningkatkan kekompakan satu sama lain dan selalu mendukung tentang adanya kegiatan yang diselenggarakan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas.
3. Mengadakan pembinaan dan pengawasan lebih sering terhadap operasional bimbingan KBIHU di Kabupaten Banyumas.

### **C. Penutup**

Puji syukur atas rahmat dan ridho Allah SWT, yang senantiasa membimbing umatnya dan senantiasa memberikan kekuatan kepada umat-Nya, serta selalu menghadirkan orang-orang berarti bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran serta tegur sapa yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Penulis juga berharap semoga skripsi sederhana ini dapat membawa manfaat bagi penulis dan pembaca, serta dapat menjadi referensi bagi orang lain khususnya mahasiswa Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah.

IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, Anak Agung Ngurah. 2013. *Bimbingan dan Konseling; Aplikasi di Sekolah Dasar dan Taman Kanak-kanak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 1966. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Cet. Ke-15*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsam. 2016. *Manajemen&Strategi Dakwah*. Purwokerto: STAIN Press.
- Efendi, Nur. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta.
- Eka, Roudhotul. 2014. "Analisis Problem Solving Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang Tentang Permasalahan di KBIH pada Penyelenggaraan Haji Tahun 2013". *Skripsi*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, IAIN Walisongo, Semarang.
- Hadi, Muhammad. 2017. "Strategi Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Kota Yogyakarta". *Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Harahap, Abd. Raman. 2009. "Pandangan Masyarakat Terhadap Peran dan Fungsi Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) dalam Pembinaan Calon Jamaah Haji di Kota Medan". *Tesis*. Program Studi Pengkajian Islam, Program Pascasarjana IAIN Sumatera Utara, Medan.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 12 Januari 2020, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.
- Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 11 Maret 2020 di Kantor KBIH Al-Wardah.
- Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.
- Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu



Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd, 23 September 2020. Pada pukul 09.15-10.15 WIB, di Jl. Kamandaka, Bobosan, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

Hasil wawancara online dengan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, Bapak H. Malik. Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 10.05 WIB.

Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 4 Januari 2021. Pada pukul 13.30 WIB, di rumah.

Ishom, Muhammad. 2017. "Peran KBIH dalam Mengimplementasi Program Jemaah Haji Mandiri: Studi di Kota Tangerang Banten". *Jurnal Multikultural&Multieligijs*. Vol. 6. No. 2.

Jazuli, Imam. 2014. *Buku Pintar Haji dan Umrah: Panduan Superlengkap Manasik Haji&Umrah Brdasarkan 6 Madzhab*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kayo, RB. Khatib Pahlawan. 2005. *Kepemimpinan Islam Dan Dakwah*. Jakarta: Amzah.

Kementrian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2011. *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/799 Tahun 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan Pasal 2.

Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 146 Tahun 2019.

- Mu'awanah, Elfi dan Rifa Hidayah. 2009. *Bimbingan Konseling Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyati. 2017. "Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama kota Makassar". *Skripsi*. Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi, Universitas Hasanuddin.
- Nurhasanah, Siti dkk. 2018. "Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji". *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*. Vol. 3. No. 1.
- Putuhena, Shaleh. 2007. *Historiografi Haji Indonesia, Cet. Ke-1*. Yogyakarta: LKiS Pelangi Aksara.
- Ramadhan, Abdul Hadi Mulya. 2018. "Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (FK-KBIH) Kabupaten Bogor dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji". *Skripsi*. Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Rasjid, Sulaiman. 1992. *Fiqh Islam*. Bandung: Sinar Baru.
- Rohim, Aunur dan Iip Wijayanto. 2001. *Kepemimpinan Islam*. Yogyakarta: UII Press.
- Sahrani, Nita. 2018. "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Jama'ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Shafa Marwah Kota Dumai". *Skripsi*. Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Universitas Negeri Islam (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sholihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, Sondang P. 2007. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soehadha, Moh. 2012. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif untuk Studi Agama*. Yogyakarta: SUKA-Press.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. Ke-21*. Bandung: Alfabeta.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Terry, George R. 1986. *Asas-asas Menejemen*. Bandung: PT Alumni.
- Terry, George R. 1993. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Terry, George R. dan Leslie W. Rue. 2018. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy dan Anatasia Diana. 2000. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial, Cet. Ke-6*. Jakarta: Bumi Aksara.

Yarmunida, Miti. 2017. *Fiqh Haji dan Umrah (Tinjauan Teori dan Praktik), Cet. Ke-1*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

