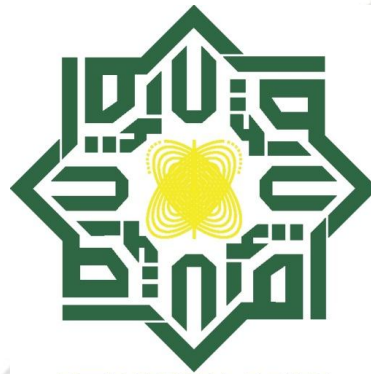




No. 4778/MD-D/SD-S1/2021

**IMPLEMENTASI PELAYANAN MANASIK CALON
JAMAAH HAJI DI KBIHU HARAMAIN
KOTA PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (SI) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh :

BARRY AL HAFIDH
NIM. 11744102440

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Barry Al Hafidh

Nim : 11744102440

Judul Skripsi : **Implementasi Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIHU
Haramain Kota Pekanbaru**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
Ketua Program Studi

Imron Rosidi, S.Pd. M.A, Ph.D
NIP. 19811118 2009011006

Pembimbing,

Drs. H. Svahril Romli, M.Ag
NIP. 19570611 1988031001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : Barry Al Hafidh
NIM : 11744102440
Judul : Implementasi Pelayanan Manasik Calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 16 Juli 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Juli 2021

Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A
NIP. 19811118 2009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP. 19780605 200701 1 024

Penguji III

Muhammad Soim, S.Sos.I., MA
NIK. 130417084

Sekretaris/ Penguji II

Nur Alhidayatillah, M. Kom. I
NIK. 130417027

Penguji IV

Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Barry Al Hafidh

NIM : 11744102440

Tempat/tanggal lahir : Pekanbaru/25 Mei 1999

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : "Implementasi Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain
Kota Pekanbaru"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 27 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Barry Al Hafidh
NIM. 11744102440

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Barry Al Hafidh
 NIM : 11744102440
 Judul : Implementasi Pelayanan Calon Jamaah Haji DiKelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Haramain Kota Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 06 Mei 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 28 November 2020

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,

Digitally signed by Dr. Masduki, M.Ag
 Date: 2020.11.29 14:22:35 +07'00'

Dr. Masduki, M.Ag
 NIP. 1971 0612 199813 1 003

Nur Alhidayatillah, M.Kom.I
 NIP. 130417027



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 كلية الدعوة و علم الاتصال
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id. E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 19 Maret 2021

Drs. H. Syahril Romli, M.Ag

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

A.n Barry Al Hafidh

Kepada Yth,

Dekan

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Barry Al Hafidh NIM. 11744102440** dengan judul **"Implementasi Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
 NIP.19570611 1988031001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Barry Al Hafidh
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : Implementasi Pelayanan Manasik Calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru

Latar belakang dari penelitian ini adalah ibadah Haji harus menjadi fokus utama untuk ditingkatkan, yang sifatnya fisik seperti akomodasi, konsumsi, dan transportasi harus ditingkatkan. Namun, bukan berarti yang nonfisik ditinggalkan. Maka harus menambah kualitas penyelenggaraan ini dengan sifatnya nonfisik yaitu dalam segi pelayanan manasik. Manasik haji ini memiliki tujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, khususnya tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji yang benar, maka manasik haji dianggap penting dan harus diikuti dengan sungguh-sungguh oleh setiap calon jamaah haji. Dengan demikian tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan manasik calon jamaah haji di KBIHU Haramain kota Pekanbaru. Informan penelitian ini berjumlah empat (4) orang. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan manasik KBIHU Haramain terhadap calon jamaah haji memperhatikan lima (5) konsep kualitas pelayanan yaitu: *Pertama*, Bukti fisik (*Tangibles*) yang meliputi penampilan pegawai dan sarana prasarana. *Kedua*, Keandalan (*Reliability*) yang meliputi akurat dan terpercaya. *Ketiga*, Ketanggapan (*Responsiveness*) yang meliputi pelayanan cepat dan tepat. *Keempat*, Jaminan (*Assurance*) yang meliputi kesopanan dan kompetensi. *Kelima*, Perhatian individual (*Empathy*) yang meliputi komunikasi dan perhatian pribadi.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Manasik, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Barry Al Hafidh
Major : Management of Da'wah
Title : Implementation of Manasik Services for Prospective Hajj Pilgrims at KBIHU Haramain Pekanbaru City

The discourse of this research is that the Hajj must be the primary focus for improvement, with physical properties such as accommodation, consumption, and transportation being prioritized. Even so, this does not appear to suggest that the non-physical is no longer relevant. As a matter of fact, it must improve the quality of this organization's non-physical nature, specifically in terms of ritual services. This Hajj ritual aims to increase knowledge, particularly about the proper procedures for performing the Hajj, so the Hajj rituals are considered important and must be taken seriously by every prospective pilgrim. As a natural consequence, the aim of this research is to determine how the implementation of ritual services for prospective pilgrims at KBIHU Haramain Pekanbaru city. Four (4) people participated in the research as informants. Interviews, observations, and documentation were used to collect data, which was then analyzed using qualitative descriptive methods. Based on the research findings, it is possible to conclude that the KBIHU Haramain ritual service for prospective pilgrims prioritizes five (5) service quality concepts, namely : *First*, physical evidence (Tangibles), which includes the appearance of employees and infrastructure. *Second*, there is reliability, which includes accuracy and dependability. *Third*, there is responsiveness, which includes quick and precise service. *Fourth*, assurance consists of courtesy and competence. Individual attention (Empathy) is the fifth component, which includes communication and personal attention.

Keywords : Implementation, Manasik Services, Hajj and Umrah Pilgrimage Guidance Groups


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Pelayanan Manasik Calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru”**. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat-Nya kearah yang benar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada :

1. Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 2. Dr. H. Suryan A. Jamrah, MA, Dr. H. Kusnadi, M.Pd dan Drs.H. Promadi, MA Ph.D selaku Wakil Rektor I,II dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 3. Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, S.Ag, M.Si dan Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Khairuddin, M.Ag dan Muhlasin, S.Ag., M.Pd.I selaku Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 6. Drs. H. Syahril Romli, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 7. Ayahanda H. Ari Sulistio dan Ibunda terkasih Hj. Siti Badariah dan juga buat saudara serta saudari kandung penulis, Syahri Al Hafidh dan Risty Aisyah.
- Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Terima kasih untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seluruh keluarga besarku atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 ini.

8. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak H. Bambang Sugeng, SH, selaku ketua KBIHU Haramain kota Pekanbaru, memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat penulis Riyanda Tri Handika, Adey Fajri Dwiputra, Yuliana Eka Prasasti, Ilham Sidik Permana, Dara Mita Lani, Mutia Saleha, Mela Kusmiati, Fery Gunawan, Kevin Denza Wijaya, Adhatul Muhammad Fikri, Yessy Agustry, Ahmad Sandi, Siti Rukhmana, Annisa Hurriyah, Sari Wahyu Ningsih, Elsa Kusuma Putri, Dio Abu Fairus, Gilang Kumbara, Putri Julia Amanda, Muhammad Nurkholis dan yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih selalu memberikan dukungan dan saran kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
11. Teman-teman penulis dari A-Z yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih selalu ada dan memberikan dukungan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 19 Maret 2021

Barry Al Hafidh

NIM. 11744102440



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR	
A. Kerangka Teori	7
B. Kajian Terdahulu	21
C. Kerangka Berfikir	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Sumber Data	25
D. Informan Penelitian	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Validitas Data	27
G. Teknik Analisis Data	28
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya KBIHU Haramain Kota Pekanbaru	31
B. Tujuan KBIHU Haramain Pekanbaru	32
C. Visi Misi KBIHU Haramain kota Pekanbaru	32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D.	Target Pencapaian Pelaksanaan Bimbingan KBIHU Haramain Kota Pekanbaru	33
E.	Sarana dan Prasarana KBIHU Haramain Kota Pekanbaru.....	34
F.	Struktur Organisasi Pengurusan KBIHU Haramain.....	35

BAB V HASIL PENELITIAN

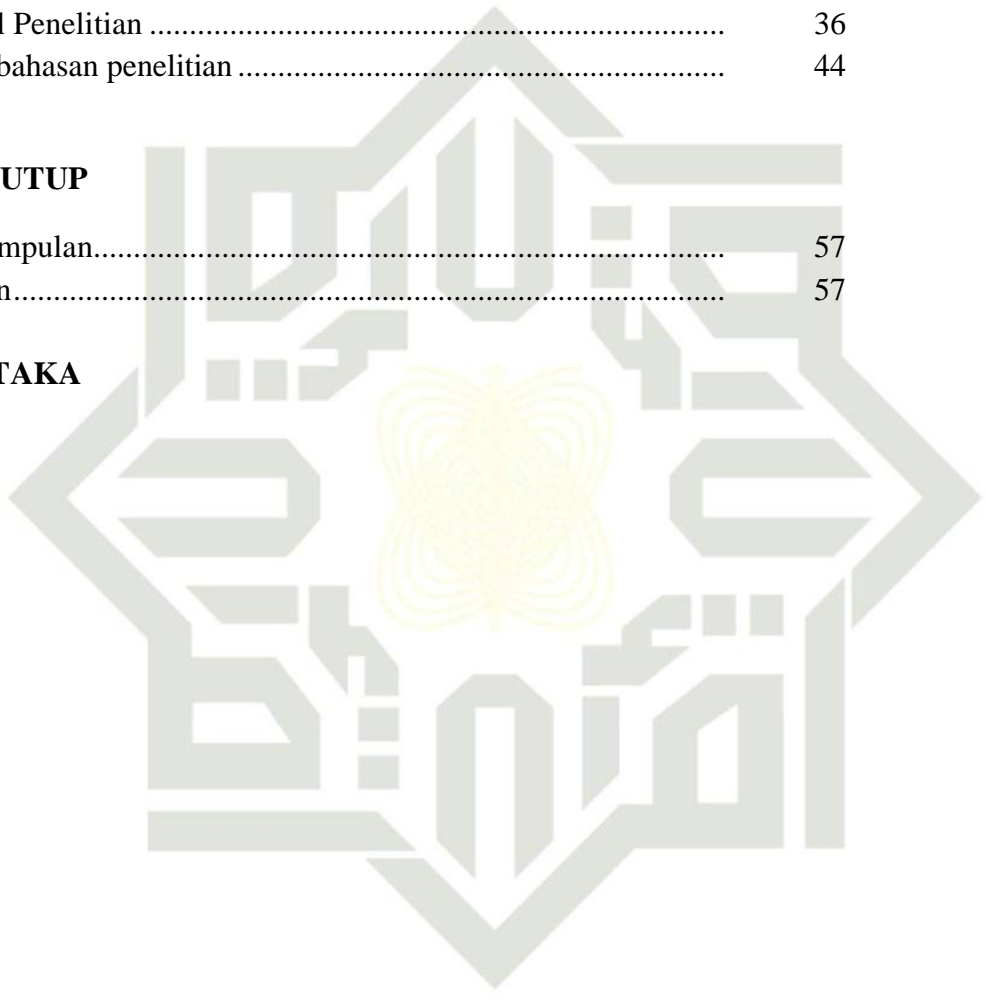
A.	Hasil Penelitian	36
B.	Pembahasan penelitian	44

BAB VI PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	57
B.	Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



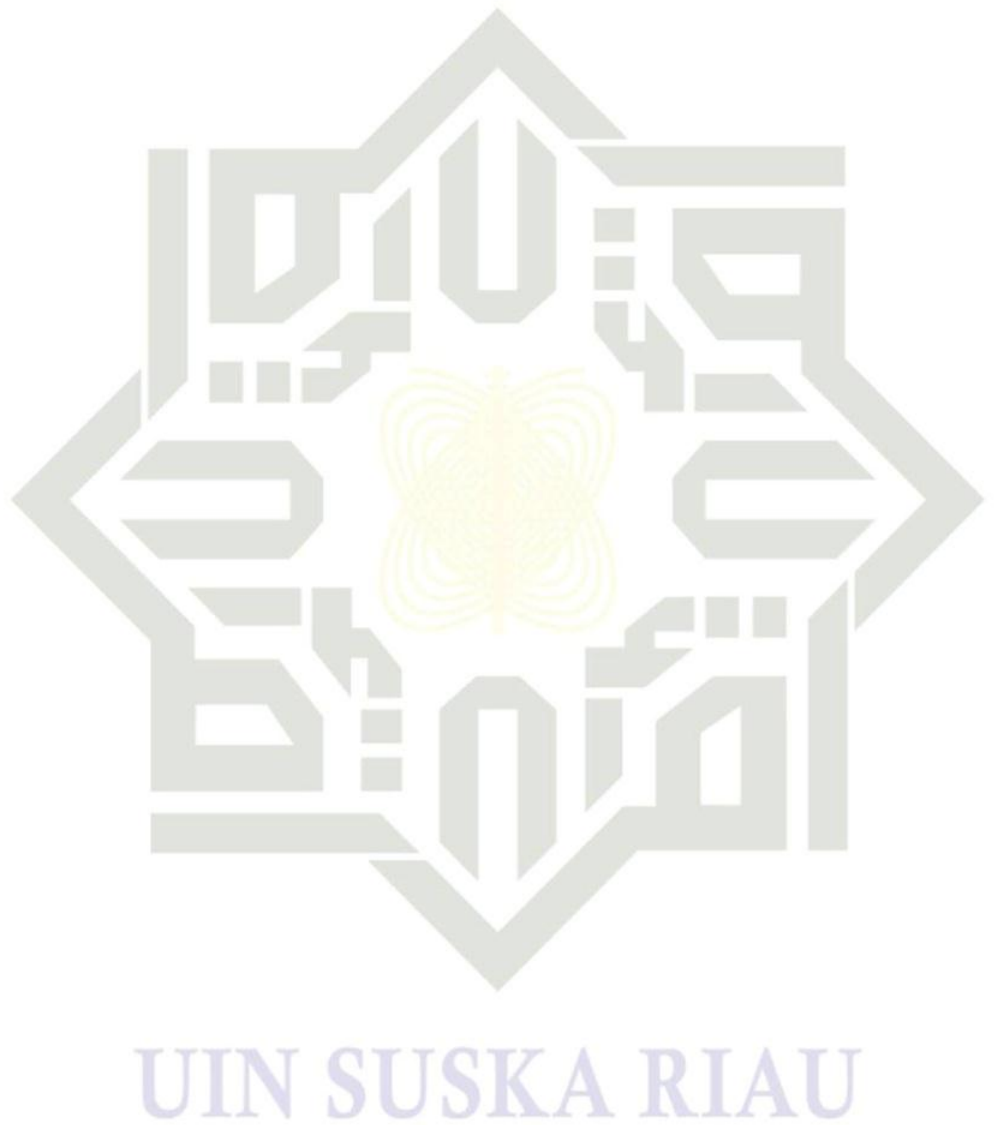
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir	25
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi pengurusan KBIHU Haramain	36



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu, jumlah calon jamaah Haji semakin meningkat. Terutama negara Indonesia yang mayoritas penduduknya pemeluk agama Islam. Peningkatan calon jamaah Haji ini ditandai dengan nomor antrian yang sangat panjang. Dengan meningkatnya minat masyarakat untuk pergi ke *Baitullah*, memberikan tugas yang lebih besar kepada penyelenggara ibadah Haji untuk memberikan pelayanan serta bimbingan kepada calon jamaah Haji.

Penyelenggaraan ibadah Haji merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah. Berdasarkan undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah Haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal yang lainnya yang diperlukan oleh calon jamaah Haji.¹

Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin mencatat ada poin-poin yang perlu dievaluasi dalam penyelenggaraan ibadah Haji tahun 2019. *Pertama*, sebagai penyelenggara harus memahami betul apa yang sudah dianggap baik oleh sebagian besar jamaah Haji asal Indonesia. *Kedua*, pada tahun 2020 akan ditingkatkan masalah kualitas manasik Hajinya. Jadi ibadah Haji, secara khusus harus menjadi fokus utama untuk ditingkatkan, tentu bukan berarti meninggalkan yang lain. Kita ingin ada peningkatan katakanlah hal-hal yang sifatnya fisik, jadi service yang sifatnya fisik yaitu akomodasi, konsumsi, transportasi, dan lain lain itu katakanlah sudah baik, Maka kita harus menambah kualitas penyelenggaraan ini dengan sifatnya nonfisik yaitu dalam segi pelayanan manasik.²

Penyelenggaraan ibadah Haji sudah menjadi tugas nasional karena menyangkut martabat serta nama baik bangsa Indonesia di negara-negara lain

¹ Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 6

² Kemenag, "lima poin menag dalam evaluasi penyelenggaraan haji 2019", <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/ini-dia-lima-poin-menag-dalam-evaluasi-penyelenggaraan-haji-2019> (diakses pada 31 januari 2020, pukul 14.52 WIB)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

termasuk Arab Saudi. Oleh karena itu pemerintah Indonesia dalam hal ini Kementerian Agama mangharapkan partisipasi seluruh komponen bangsa dalam mensukseskan penyelenggaraan ibadah Haji, baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Maka penyelenggaraan ibadah Haji membutuhkan pengelolaan khusus seperti lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Dengan adanya KBIHU ini tentunya para calon jamaah Haji akan sangat terbantu, karena KBIHU ini memang difungsikan untuk melayani serta membimbing para calon jamaah Haji, baik selama di tanah air maupun di tanah suci bahkan sampai kepada pemeliharaan kemabruran jamaah Haji sepulang dari tanah suci.

Terkait dengan masalah penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan dalam manasik haji terbilang sangat berpengaruh terhadap proses kegiatan ibadah Haji yang sesungguhnya. Manasik Haji ini memiliki tujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, khususnya tentang tata cara pelaksanaan ibadah Haji yang benar, maka manasik Haji dianggap penting dan harus diikuti dengan sungguh-sungguh oleh setiap calon jamaah Haji. Banyak upaya yang dilakukan oleh setiap KBIHU untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para calon jamaah Haji khususnya dalam manasik haji, salah satu contohnya adalah KBIHU Haramain.

KBIHU Haramain adalah salah satu organisasi sosial keagamaan yang didirikan yayasan Haramain pada tanggal 03 Maret 2014 KBIHU Haramain didirikan dengan SK No. 66 Tahun 2014 tujuan utamanya yaitu jelas beramal dan beribadah dengan ikhlas untuk melayani umat Islam menunaikan rukun Islam yang kelima juga melayani kepada para calon jamaah haji khusus yang berada di Pekanbaru pada saat proses pendaftaran sampai pelaksanaan haji di tanah suci. KBIHU Haramain menyusun program-program kegiatan, yang meliputi dari sosialisasi, pelayanan, bimbingan ibadah haji dan pembinaan pasca haji. KBIHU Haramain memiliki visi yaitu menjadi KBIHU perjalanan haji dan umrah pilihan yang mengantarkan dan membimbing jamaah beribadah dengan khusuk dan benar di atas kesadaran pemahaman yang benar dan sesuai sunnah Rasulullah SAW.³

Dalam memberikan pelayanan KBIHU Haramain ini melayani jamaah dengan ramah tamah, membimbing calon jamaah Haji mulai dari pendaftaran

³ Dokumentasi KBIHU Haramain kota Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampai mendapatkan nomor porsi dan selama menunggu waktu keberangkatan diadakan pembinaan kepada para calon jamaah Haji. Sejalan dengan Visi KBIHU Haramain bahwa Menjadi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) pilihan yang mengantarkan dan membimbing jamaah agar beribadah dengan khusuk dan benar di atas kesadaran pemahaman yang benar dan sesuai dengan sunnah Rasulullah SAW.

Akan tetapi persoalan yang menjadi daya tarik penulis ketika melakukan observasi di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru adalah kuantitas calon jamaah Haji yang stabil. Selain itu mengenai persoalan sistem pengenalan atau promosi KBIHU yang masih terbelang manual dengan tidak menggunakan sistem Sosial Media secara penuh. Oleh karena hal itu penulis menilai ada satu sistem kepercayaan yang masih menjadi senjata utama KBIHU Haramain dalam menjaga kepercayaan para calon jamaah Haji.

Berdasarkan dari gejala dan fenomena-fenomena yang timbul dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan mengangkat permasalahan ini ke dalam suatu karya ilmiah dengan judul “*Implementasi Pelayanan Manasik calon jamaah Haji di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru*”.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari agar tidak salah dalam memahami penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa istilah, antara lain:

1. Implementasi adalah penerapan/pelaksanaan.⁴ Implementasi di sini dimaksudkan sebagai suatu tindakan atau pelaksanaan rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci oleh individu ataupun kelompok di KBIHU Haramain.
2. Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.⁵ Pelayanan di sini dimaksudkan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi Jama'ah dengan mewujudkan

⁴ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*”, (Jakarta: Balai Pustaka, Edisi IV, 2008) 548.

⁵ Ibid, 826



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama Jama'ah KBIHU Haramain.

3. Manasik adalah rangkaian kegiatan peragaan pelaksanaan ibadah haji⁶
4. Haji adalah rukun Islam yang kelima (Kewajiban ibadat yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi Ka'bah pada bulan Haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sai, wukuf, dan umrah)⁷
5. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan lembaga atau yayasan sosial islam dalam pemerintah bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Arab Saudi.⁸
6. KBIHU Haramain adalah salah satu dari beberapa kelompok bimbingan ibadah haji dan Umrah yang berpartisipasi untuk memberikan bimbingan ibadah haji dan umrah kepada para calon jamaah haji ataupun umrah yang akan melaksanakan ibadah haji atau umrah ke tanah suci. KBIHU Haramain ini juga merupakan wadah yang memberikan bimbingan, pembinaan, pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah yang akan melaksanakan ibadah haji ke tanah suci.⁹

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Pelayanan Manasik calon jamaah Haji di KBIHU Haramain kota Pekanbaru?”

⁶ Ibid, 910

⁷ Ibid, 501-502

⁸ Sulaiman, “Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara”, Jurnal Analisa. Vol. 21 No. 01, 2014. 51

⁹ Dokumentasi KBIHU Haramain



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan sebagaimana yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Manasik calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain”

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Beberapa manfaat penelitian dari sudut pandang akademis adalah sebagai berikut, yaitu:

- 1) Sebagai bahan informasi ilmiah bagi yang ingin mengetahui tentang bagaimana Implementasi Pelayanan Manasik KBIHU Haramain Pekanbaru, Riau.
- 2) Sebagai bahan landasan bagi organisasi atau lembaga bimbingan haji dan umrah dalam mengembangkan pelayanan manasik hajinya.
- 3) Sebagai sarana menambah wawasan dan memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon akademisi di bidang manajemen dakwah konsentarsi manajemen travelling haji dan umrah haji.

b. Manfaat Praktis

Beberapa manfaat penelitian secara praktis dapat dilihat:

- 1) Sebagai rujukan dalam melakukan penelitian-penelitian yang sama.
- 2) Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Agar penyusunan proposal penelitian ini terarah, sistematis dan saling berhubungan satu bab dengan bab yang lain, maka peneliti secara umum dapat menggambarkan susunannya sebagai berikut :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis mengemukakan tentang latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini, penulis mengemukakan tentang kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka berpikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, penulis mengemukakan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan peneliti, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis mengemukakan sejarah berdirinya KBIHU Haramain, tujuan penyelenggaraan, visi dan misi, target pencapaian, sarana prasarana, dan struktur pengurusan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai implementasi pelayanan calon jamaah di KBIHU Haramain.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. Kajian Teori

Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Manasik calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain maka terlebih dahulu peneliti menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dapat dijadikan landasan untuk menganalisisnya.

1. Implementasi

a. Pengertian Implementasi

Secara bahasa, arti dari kata “implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan.¹⁰ Sementara, secara istilah, “implementasi” adalah suatu penerapan ide, penerapan konsep, maupun penerapan kebijakan dalam suatu tindakan praktis dan realistis sehingga dapat memberikan dampak berupa perubahan ketrampilan, pengetahuan, nilai maupun sikap.¹¹

Menurut Nurdi Usman implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Pengertian implementasi dapat dikatakan bahwa implementasi adalah bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.¹²

Menurut Tery Implementasi atau pelaksanaan adalah sebagai usaha untuk menggerakkan anggota kelompok dengan berbagai cara hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran

¹⁰ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, op. cit. 548.

¹¹ Mulyana, “*Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik Dan Implementasi*” (Bandung: PT. Remaja Rosada Karya), 93.

¹² Nurdin Usman. “*Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*”. (Bandung: CV. Sinar Baru, 2002). 70



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan dan anggota perusahaan yang bersangkutan hingga mereka tergerak untuk mencapai sasaran itu.¹³

Sedangkan menurut Guntur Setiawan implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.¹⁴

Pengertian implementasi menurut Guntur dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan proses untuk melaksanakan ide, proses atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan penyesuaian dalam tubuh birokrasi demi terciptanya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jaringan pelaksana yang bisa dipercaya.

Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa implementasi adalah proses tindakan berupa penerapan dari segala sesuatu yang telah direncanakan baik berupa ide ataupun konsep untuk memberikan efek yang baik menjadi nyata untuk mencapai tujuan dengan efektif.

b. Ruang Lingkup Implementasi

Menurut Rusli Syarif ada beberapa ruang lingkup pelaksanaan yaitu :

- 1) Penugasan/intruksi/komando, memberikan arahan perintah atau petunjuk dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas.
- 2) Koordinasi, suatu yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmoni pada sasaran yang telah ditentukan. Usaha dalam koordinasi ada 3 yaitu : kerja sama, hubungan kemanusiaan yang baik dan komunikasi.

¹³ George R. Terry, "Prinsip-Prinsip Manajemen", (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hlm 13.

¹⁴ Guntur Setiawan "Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan" (Bandung: Remaja Rosdakarya: 2004). 39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Motivasi, daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin untuk keberhasilan organisasi.
- 4) Mengarahkan, memberikan arah tujuan dalam melakukan aktivitas.¹⁵

c. Fungsi Implementasi

Menurut Sule Tisnawati Ernie dan Saefullah Kurniawan dalam bukunya Pengantar Manajemen, fungsi implementasi yaitu :

- 1) Melaksanakan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
- 2) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
- 3) Menjelaskan kebijakan yang telah ditetapkan.¹⁶

d. Tujuan Implementasi

Adapun tujuan dari adanya proses implementasi adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menciptakan rancangan ketetapan sambil menganalisa dan meneliti. Proses implementasi dibutuhkan untuk menganalisa dan mengamati sebuah rancangan sistem, supaya sistem akan lebih tepat guna.
- 2) Membuat sebuah uji coba untuk peraturan yang akan ditetapkan. Tahap uji coba ini berguna untuk melihat bagaimana sistem terintegrasi pada penggunaannya.
- 3) Untuk menyempurnakan sistem yang telah disetujui. Untuk menambah kisi-kisi dalam rancangan sistem, implementasi sangatlah dibutuhkan, dengan harapan muncul sebuah petunjuk baru yang lebih bermanfaat terhadap sistem yang akan diterapkan.
- 4) Untuk memprediksi kebutuhan pengguna terkait sistem yang ingin diterapkan. Jika sebuah sistem diterapkan tanpa adanya implementasi,

¹⁵ Rusli Syarif, "Produktivitas", (Jakarta: Angkasa, 1991), 12

¹⁶ Sule Tisnawati Ernie dan Saefullah Kurniawan, "Pengantar Manajemen", (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2014), 11.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ada kemungkinan timbul sebuah gesekan jika ternyata sistem tersebut kurang sesuai.¹⁷

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.¹⁸

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan salah satunya memberikan bimbingan ibadah haji, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, pelayanan konsumsi, dan perlindungan atau keamanan kepada calon jamaah haji, sehingga para calon jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau menurut ajaran agama Islam. Maka dari itu, Kementerian Agama sangat berperan penting dalam memudahkan pelayanan jamaah haji mulai dari pendaftaran sejak awal hingga berangkat dan kembali ke Tanah Air dengan selamat.

Menurut Philip Kotler, pelayanan bisa diartikan sebagai jasa (service). Jasa (service) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun non fisik. Maksudnya, ada produk jasa murni dan ada pula jasa yang membutuhkan produk fisik sebagai persyaratan utama.¹⁹

¹⁷ Afif Dhalma, "Implementas: Pengertian, Tujuan, Contoh", (<https://dosenpintar.com/pengertian-implementasi> diakses pada tanggal 25 September 2020 pukul 18.43).

¹⁸ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, op. cit. 826.

¹⁹ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, "Service, Quality & Satisfaction", (Yogyakarta: Andi, 2011), 17.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.²⁰

Menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.²¹

Menurut Tata Sukayat pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan manfaat yang di tawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Masih menurut Tata Sukayat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik. Dan menyediakan kepuasan jamaah.²²

Lebih lanjut, Lijan Poltak Sinambela mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²³

Berdasarkan pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan atau interaksi yang dilakukan seseorang untuk membantu orang lain atau para calon jamaah haji untuk mencapai tujuan dan memberikan kepuasan pelayanan terhadap calon jamaah haji tanpa mengharap imbalan, akan tetapi mengharap ridho-Nya.

²⁰ Sampara Lukman, *“Manajemen Kualitas Pelayanan”*, (Jakarta : STIALAN Press, 2000), 8

²¹ Rambat Lupiyoadi, *“Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik”*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 148

²² Sukayat, Tata, *“Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi”*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 133

²³ Sinambela, Lijan Poltak, *“Reformasi Pelayanan Publik”*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Hal. 5



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dengan adanya pelayanan tersebut, maka dapat memudahkan orang lain khususnya para calon jamaah untuk menunaikan ibadah haji. Pelayanan yang baik akan menghasilkan respon yang baik. Maka dari itu, pelayanan tentunya akan memberi dampak yang sangat besar khususnya bagi calon jamaah haji. Karena tanpa pelayanan yang baik maka suatu kegiatan tidak akan berjalan dengan baik.

Dalam sebuah konteks penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah haji sebagai salah satu bentuk pelayanan yang selalu mengundang banyak perhatian dari berbagai pihak. Departemen Agama sebagai penyelenggara formal ibadah haji, menjadi sasaran kritik yang berkembang di masyarakat. Dan kritik yang sering muncul adalah masalah profesionalisme pelaksanaan haji, efisiensi, akuntabilitas, dan tentunya tingkat kepuasan dan kenyamanan para jamaah haji, maka diharuskan adanya pelayanan yang profesional dalam pelaksanaan ibadah haji tersebut.²⁴

b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas untuk melayani calon jamaah haji adalah sebagai berikut:²⁵

1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Jamaah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan calon jamaah haji betah untuk berurusan dengan perusahaan tersebut.

2) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan calon jamaah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan

²⁴ Chunaini Saleh, "Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal kebijakan Publik Departemen Agama", (Jakarta: Pustaka Alfabet, 2008), 26

²⁵ Kasmir, "Manajemen Perbankan", (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), 223

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap, pandai bicara dengan lembut serta juga pintar. Karyawan juga harus mampu memikat sehingga calon jamaah haji semakin tertarik. Untuk melakukan ini semua tentunya harus dengan pendidikan dan pelatihan khusus.

3) Bertanggung jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan maka karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Calon jamaah haji akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera karyawan yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani calon jamaah haji diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan calon jamaah.

5) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap calon jamaah haji. Karyawan mampu dengan cepat memahami keinginan calon jamaah. Maksudnya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti oleh jamaah.

6) Tersedianya produk-produk yang diinginkan

Lembaga harus menyediakan produk-produk yang akan digunakan oleh calon jamaah haji.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan calon jamaah, maka perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi calon jamaah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8) Berusaha memahami kebutuhan calon jamaah haji

Karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh calon jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat konsumen atau calon jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan calon jamaah haji.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada calon jamaah haji

Kepercayaan calon jamaah kepada lembaga mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen di lembaga tersebut. Demikian juga untuk menjaga calon jamaah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan para karyawan.

Pelayanan yang baik adalah bagaimana lembaga atau karyawan yang melayani calon jamaah haji memiliki kemampuan melayani jamaahnya secara tepat dan cepat, berkomunikasi dengan baik, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab terhadap jamaahnya. Karena dengan pelayanan yang baik maka akan menghasilkan respon yang baik juga dari calon jamaah. Pelayanan yang baik bagi lembaga adalah kemampuan dalam memberikan kepuasan terhadap calon jamaah yang ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana maupun prasarana yang dimiliki.

Kualitas Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi pelayanan sebagai berikut :²⁶

1) Bukti fisik (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan

²⁶ Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, op. cit, 182.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2) **Kehandalan (*Reliability*)**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3) **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) **Jaminan (*Assurance*)**

Yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5) **Perhatian individual (*Empathy*)**

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pelayanan KBIHU dapat diukur dengan kelima karakteristik tersebut, sehingga terlihat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah kepuasan para jamaah haji yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh bimbingan di KBIHU. Jika jamaah haji merasa bahwa pelayanan jasa KBIHU melebihi kebutuhan dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi.²⁷

Dengan adanya kualitas pelayanan tersebut, maka calon jamaah haji tidak lagi meragukan akan pelayanan yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan karena pelayanan yang berkualitas besar harapan untuk memberikan kepuasan kepada calon jamaah dan nama baik lembaga pun juga akan diketahui oleh calon jamaah haji.

Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan adalah mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh ketentuan lembaga pelayanan dalam melayani calon jamaah haji. Yang termasuk dalam standar pelayanan adalah standar sikap dan perilaku petugas pelayanan ketika berhubungan dengan para calon jamaah haji sehingga dapat memuaskan pelanggan dan pelanggan pun akan merasa diperhatikan dan dipentingkan.²⁸ Standar pelayanan meliputi:²⁹

- 1) Prosedur pelayanan, yakni yang dibakukan bagi jamaah dan petugas pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, yakni yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, yakni tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan, yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

²⁷ Sulaiman, op. cit 49-60

²⁸ Agus Wiyanto, “*Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*”, (Yogyakarta : Gadjra Mada University Press), 87

²⁹ Nina Rahmayanty, “*Manajemen Pelayanan Prima*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yakni harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan minimal cukup mulai dari perilaku, cara berkomunikasi dan sopan santun. Setelah itu mengatur tata cara pelayanan yang sudah ditentukan sebelumnya oleh lembaga itu sendiri. Standar pelayanan minimal sangat membantu bagi lembaga untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah dan lebih memudahkan bagi mereka mengatur persyaratan-persyaratan yang akan dikumpulkan.

3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)

- a. Pengertian KBIHU

Pembinaan calon jamaah haji/jamaah umrah adalah salah satu tugas pokok Departemen Agama yang dalam ini Direktorat Jendral Bimbingan masyarakat Islam dan penyelenggaraan Haji, dimana dalam pelaksanaan tugas ini pemerintah telah melibatkan pihak masyarakat ikut berpartisipasi sebagai mitra kerja. Bentuk peran serta dan keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam bentuk organisasi; Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI).

Kedudukan pemerintah adalah sebagai penyelenggaraan ibadah haji, KBIHU adalah mitra kerja pemerintah membimbing jamaah calon Haji (Pra Haji), sementara IPHI mitra kerja pemerintah untuk melestarikan kemabruran haji (Pasca Haji). Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) adalah lembaga sosial Islam yang bergerak dalam bidang Bimbingan Manasik Haji dan Umrah terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan ditanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui undang-undang dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subsidi Bina KBIHU pada Direktorat Pembinaan Haji.³⁰

Perizinan KBIHU

Izin Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) diterbitkan oleh Kanwil Depag setempat atas nama Menteri Agama RI kepada Lembaga Sosial Keagamaan Islam. Kegiatan KBIHU adalah memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji dan umrah. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIHU harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Mengajukan surat permohonan kepada Kakanwil Kementerian Agama Provinsi
- 2) Berbadan hukum/yayasan;
- 3) Memiliki susunan pengurus dan program operasional;
- 4) Melampirkan rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota;
- 5) Memiliki kantor sekretariat yang tetap;
- 6) Memiliki pembimbing ibadah haji yang memenuhi persyaratan.
- 7) Melampirkan daftar nama jemaah yang telah dibimbing minimal 2 (dua) tahun terakhir (bagi perpanjangan izin)
- 8) Lulus verifikasi (izin baru), akreditasi (perpanjangan izin)³¹

Tata Laksana KBIHU

KBIHU dalam pelaksanaan tugasnya baik di Indonesia maupun di Arab Saudi meliputi tata laksana sebagai berikut:

- 1) KBIHU sebagai mitra pemerintah melaksanakan bimbingan sesuai dengan kesepakatan dengan jemaahnya dan melaporkan kepada Kakandepag (Kepala Kantor Departemen Agama) setempat
- 2) Kakandepag melaksanakan pembinaan pemantaun dan pengendalian kegiatan KBIHU

³⁰ Anggito Abimanyu, "Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji", (Jakarta : Kementerian Agama, 2012), 2

³¹ Loc. it

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Kakanwil (Kepala Kantor Wilayah) atas nama menteri agama RI mengeluarkan izin operasional bagi KBIHU yang memenuhi syarat.
- 4) Kakanwil melaksanakan akreditasi dan pengendalian lapangan setelah beroperasi 1 tahun
- 5) Direktur merumuskan dan menyiapkan pedoman pembinaan, akreditasi dan pengembangan KBIHU
- 6) Direktur Jendral menetapkan kebijaksanaan bimbingan KBIHU
- 7) Menteri Agama menetapkan pokok-pokok tentang kedudukan, fungsi dan kewenangan KBIHU.³²

Sementara itu dilihat dari sisi fungsinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) memiliki beberapa fungsi diantaranya adalah:

- 1) Sebagai mitra pemerintah dalam memberikan informasi dan bimbingan kepada calon jamaah haji
- 2) Sebagai konsultan dan sumber informasi tentang hal-ihwal mengenai haji.
- 3) Sebagai pembimbing bimbingan manasik haji di tanah air untuk pembekalan terhadap calon haji menuju haji mandiri dan mabrur.
- 4) Sebagai pengarah membantu & motivator terhadap jamaah haji di tanah suci³³.

Program Kerja KBIHU

Pasal 32 ayat (4) Untuk melaksanakan bimbingan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) KBIH dapat memungut biaya sesuai program bimbingan dan kesepakatan dengan peserta bimbingan.

Program kerja Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) meliputi:

³² Abdul Aziz Kustini, "Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji tentang Pembimbingan dan Pelayanan Oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Saudi Arabia)", (Jakarta: Puslitbang, 2007), 5-7.

³³ PMA Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Surat Keputusan Dirjen PHU No. D/799 Thn 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Memberikan bantuan kepada calon jemaah haji dalam proses pendaftaran haji
- 2) Melakukan sosialisasi tentang ketentuan-ketentuan perhajian di Indonesia
- 3) Menyusun buku panduan bimbingan yang didasarkan kepada buku pedoman bimbingan Departemen Agama
- 4) Melaksanakan bimbingan dan pelatihan ibadah haji di tanah air dan di Arab Saudi
- 5) Melaksanakan bimbingan dan pendampingan ibadah haji di Arab Saudi dengan menyediakan pembimbing 1 orang/rombongan
- 6) Memberikan pembimbingan paska haji untuk meningkatkan kualitas jemaah haji dan menjaga kemabruran hajinya
- 7) Membuat laporan selama bimbingan, pendampingan dan hal-hal lain yang berkenaan dengan pelaksanaan ibadah haji kepada Kepala Kantor departemen agama Kota Pekanbaru
- 8) Membantu petugas haji dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi.³⁴

e. Sistem bimbingan manasik haji

1) Pembimbing

Pembimbing yaitu orang yang memberikan bimbingan kepada seseorang. Pelaksanannya baik perorangan, organisasi, maupun lembaga lain, seorang pembimbing mempunyai tugas untuk mengarahkan, memberi petunjuk dan membimbing serta bertanggung jawab terhadap orang yang dibimbing. Seorang pembimbing atau konselor dalam hal ini adalah pembimbing haji harus mempunyai persyaratan. Diantaranya adalah *pertama*, kemampuan profesional (keahlian), *kedua*, sifat kepribadian yang (berakhlakul karimah),

³⁴ Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketiga, kemampuan kemasyarakatan (ukhuwah Islamiyah), *keempat*, taqwa kepada Allah SWT (HabluhminaAllah).³⁵

2) Jamaah haji/umrah

Defenisi haji dalam ensiklopedi Islam, haji berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Defenisi jamaah dalam ensiklopedi Bahasa Indonesia, jamaah adalah wadah bagi umat Islam dalam menjalankan Ibadah secara etimologi atau bahasa, jamaah berasal dari bahasa arab yang memiliki arti berkumpul. Sedangkan menurut istilah kata jamaah dapat diartikan sebagai pelaksana ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam³⁶

Berdasarkan pengertian bimbingan jamaah maka pengertian bimbingan jamaah adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan di cita-citakan.

3) Materi

Materi adalah cakupan ajaran Islam yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Hadist sebagai sumber ajaran islam. Serta batasan-batasan yang akan diterima oleh jamaah. Agar jamaah dapat memahami apa isi kandungan dari rangkaian doa yang ada didalam materi haji maupun umrah. Di dalam isi materi haji yakni seperti; Adapun materi pembelajaran meliputi panduan perjalanan haji, manasik haji, ziarah, hikmah manasik dan ziarah, adat istiadat di Arab Saudi, praktek lapangan, kesehatan, tata krama berbusana, isi kandungan gambaran praktek ibadah haji beserta alat peraga dan alat bantu pembimbingan calon jamaah haji. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib memberikan buku paket bimbingan manasik dan perjalanan haji yang diterbitkan oleh kementerian Agama kepada setiap jamaah.³⁷

³⁵ Thohari Musnawar, "Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling Islam", (Yogyakarta: UII Press, 1992), 42

³⁶ Kementerian Agama RI Ditjen PHU, "Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia". (Jakarta: Ditjen PHU Kemenag RI CV. Duta Peraga, 2010), 87

³⁷ Dokumentasi KBIHU Haramain kota Pekanbaru



Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini :

Pertama, Sulaiman yang berjudul “Kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara. Pendekatan yang digunakan adalah mixed methods, yakni suatu pendekatan yang menggabungkan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data kuantitatif menggunakan kuesioner, dan hasil temuan ditindak lanjuti dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara mendalam. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Sulaiman membahas tentang tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang Implementasi Pelayanan Manasik calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain.

Kedua, Ajeng Tania “Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Arminareka Perdana”. Pada penelitian ini menerangkan tentang analisis program Pelayanan pada PT Arminareka Perdana serta mencari factor penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan terhadap calon jama’ah Haji. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Ajeng Tania membahas tentang analisis program Pelayanan pada PT Arminareka Perdana, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang Implementasi Pelayanan Manasik calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain.

Ketiga, Sukron Alik “Penerapan Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji” (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013) Metode penelitian tersebut dibahas melalui studi lapangan yang akan meneliti dinamika manajemen pelayanan permasalahan yang di ambil di KBIH NU Kudus. Permasalahan penelitian meliputi metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang menganalisis dengan pendekatan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

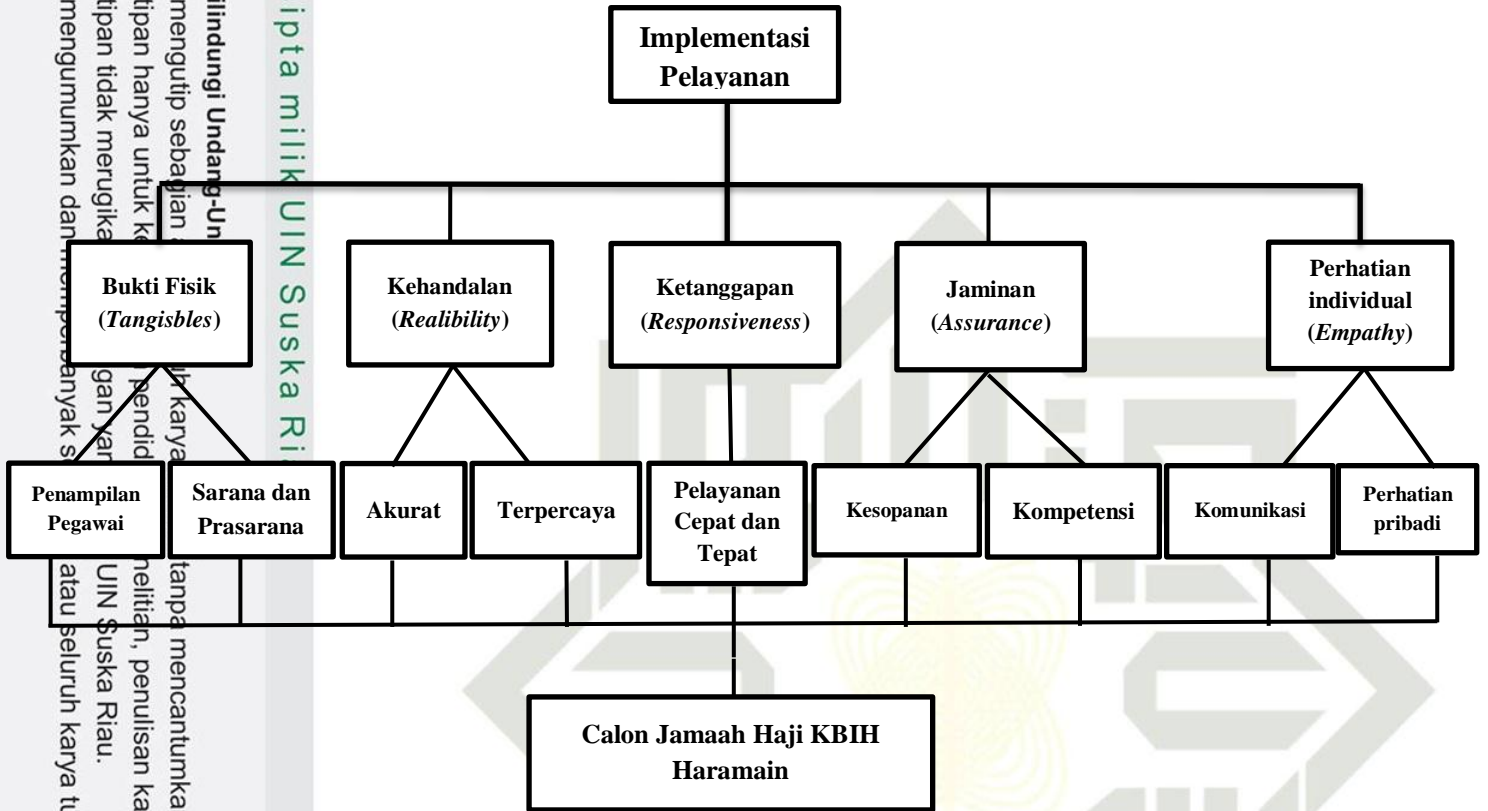
manajemen. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Sukron Alik membahas tentang dinamika manajemen pelayanan yang diambil di KBIH NU Kudus, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang Implementasi Pelayanan Manasik calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian tersebut ada perbedaan mendasar yang perlu digaris bawahi. Adapun hal yang membedakan antara penelitian diatas dengan yang penulis teliti yaitu terletak pada subjek, objek, waktu penelitian dan metode analisis data. Penelitian yang digunakan oleh penulis tentang Implementasi Pelayanan Manasik calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain kota Pekanbaru. Faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi dakwah KBIHU Haramian dalam memelihara Silaturrahim jamaah haji. Dengan demikian penelitian ini berbeda dengan karya-karya yang telah di cantumkan.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah model atau gambar berupa konsep tentang hubungan antara variable satu dengan berbagai faktor lainnya. Kerangka pikir adalah landasan bagi seseorang untuk menentukan hipotesis yaitu anggapan dasar atau jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Berikut adalah alur kerangka berfikir dalam penelitian ini yaitu tentang Implementasi Pelayanan Manasik calon jamaah Haji di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru.

Gambar II.1
Kerangka Berpikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan mendistribusikan kembali seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau memaparkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penelitian, kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.³⁸

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

KBIHU Haramain Jl. Awaliyah No.19 Tangkerang Tengah Kec. Marpoyan Damai - Kota Pekanbaru

2. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini setelah proposal diseminarkan

C. Sumber Data Penelitian

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan di lokasi penelitian melalui wawancara langsung kepada informan penelitian.
2. Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen, buku-buku, serta hasil-hasil penelitian lainnya yang berkenaan dengan penelitian antara lain lokasi penelitian data skunder lain yang dianggap perlu dan berguna bagi penelitian ini.

³⁸ Tohirin, "Metode Penelitian Kualitatif" (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 2.



D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.³⁹

Subjek dalam penelitian ini berjumlah empat orang, di antaranya adalah ketua yayasan Haramain Bapak H. Bambang Sugeng, SH, tutor/pembimbing yaitu Bapak H. Anwar Nawawi, BA dan dua jamaah haji KBIHU Haramain Bapak H. Eko Prapto dan Bapak Haris Prasetyahadi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui tiga cara yaitu

1. Observasi

Nasution menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.⁴⁰ Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang akan diselidiki.⁴¹

Dalam hal ini, peneliti dengan berpedoman kepada penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang Implementasi Pelayanan Manasik calon jamaah Haji di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang berkaitan dengan mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip buku surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lainnya.⁴²

Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui dokumen-dokumen, dan foto-foto dari

³⁹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 76

⁴⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 64.

⁴¹ Soetrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid I, (Yogyakarta: ANDI, 1980), 136.

⁴² Cholid Narbuko, dkk., "*Metodologi Penelitian*", (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 83.



kegiatan yang dilakukan KBIHU Haramain pada saat bimbingan manasik kepada calon jamaah Haji.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan juga merupakan proses tanya jawab lisan yang di mana terdapat dua orang atau lebih dan berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan se jelas mungkin kepada subjek penelitian.⁴³

Dalam penelitian ini, proses interview (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang Implementasi Pelayanan Manasik calon jamaah Haji di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya privasi atau rahasia.

F. Validitas data

Validitas data merupakan drajat ketepatan data antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Dalam penelitian ini untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, penulis menggunakan uji validitas data dengan menggunakan model uji kredibilitas yang lebih menekankan pada model triangulasi, seperti:⁴⁴

1. Perpanjangan pengamatan

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan akan dapat meningkatkan kepercayaan atau kredibilitas data, karena dengan perpanjangan

⁴³ Imam Gunawan, “*Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 160

⁴⁴ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Jogjakarta:Ar-Ruzz Media, 2016), 199



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), saling terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang di sembunyikan lagi.

2. Meningkatkan Ketekunan Dalam Penelitian

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika diwawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴⁵ Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara

⁴⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian kualitatif*, (Bandung: alfabeta, 20151), 89.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh aktivitas dalam analisis. Data model Miles dan Huberman, yaitu⁴⁶

1. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan lapangan tertulis, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikn kode pada aspek-aspek tertentu

2. Model Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya menganalisis data adalah model data. Kita mendefinisikan “model” sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Miles dan Huberman selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, jejaring kerja dan chart.

3. Verifikasi atau Penarikan kesimpulan

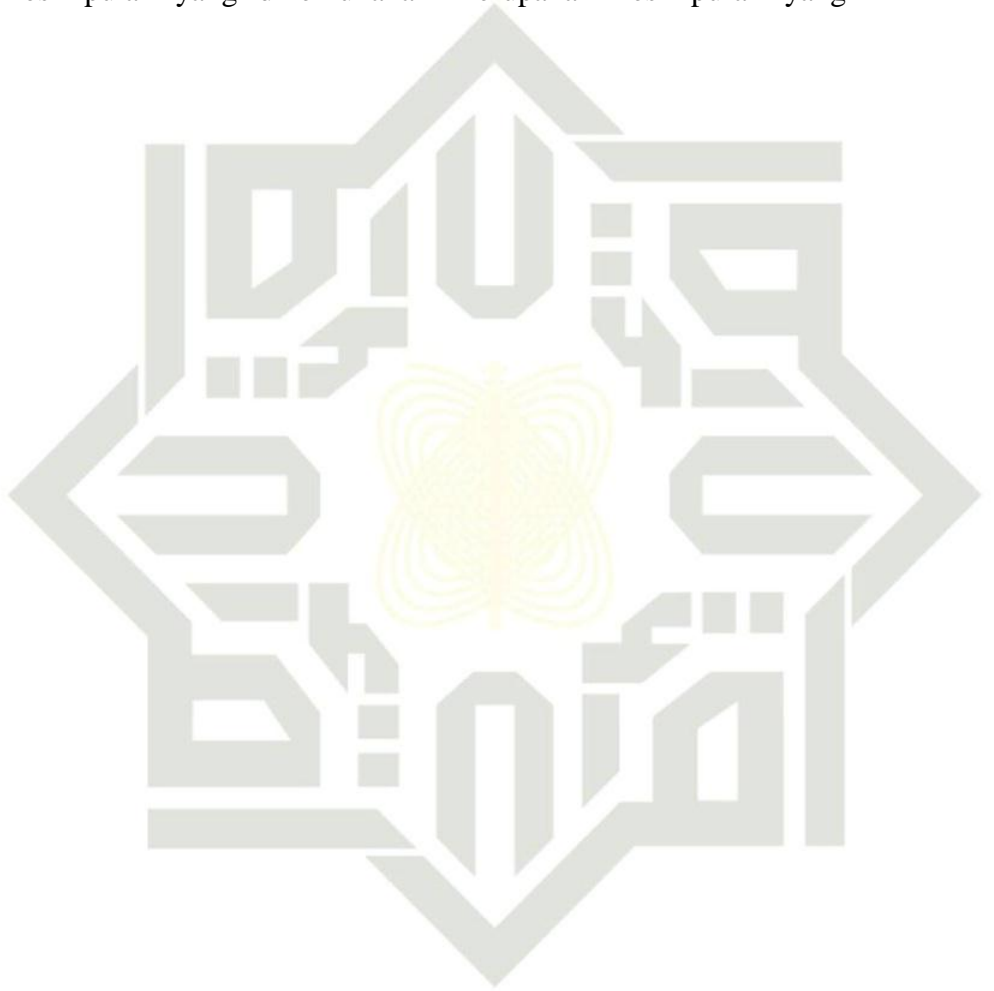
Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, penelitian kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kasual, dan proposisi-proposisi. Dalam analisis data menurut miles dan Huberman adalah penarikan

⁴⁶ Emizir, “*Metodologi Penelitian: Analisis Data*”, (Jakarta; PT. Rajagrafindo Persada, 2010) 129.

Kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya KBIHU Haramain Kota Pekanbaru

Minat umat Islam di Indonesia untuk menunaikan ibadah Haji dan Umrah sangat tinggi Khususnya di Kota Pekanbaru dan wilayah Riau sekitarnya, sedangkan pada umumnya bekal ilmu tentang manasik Haji dan perjalanan masih sangat terbatas. Bahkan tidak sedikit di antara mereka yang latar belakang pendidikannya sangat rendah dan usianya relatif lanjut, sehingga mereka membutuhkan bantuan pelayanan dan bimbingan ibadah haji yang maksimal.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang mana disingkat dengan KBIHU merupakan suatu lembaga sosial keagamaan islam yang bergerak dalam bidang bimbingan, pembinaan, pelatihan serta pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah yang berada dibawah naungan Kemenag Agama (Kemenag) di Indonesia melalui tiap-tiap Provinsi dan Kabupaten atau Kota. Kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) yang berpartisipasi untuk memberikan bimbingan ibadah haji kepada para calon jamaah haji dan umrah yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah ke tanah suci.

KBIHU Haramain adalah salah satu organisasi sosial keagamaan yang didirikan yayasan Haramain yang di ketuai oleh Bapak H. Bambang Sugeng SH, pada tanggal 03 Maret 2014. KBIHU Haramain didirikan dengan SK No. 66 Tahun 2014. KBIHU Haramain menyusun program-program kegiatan, yang meliputi dari sosialisasi, pelayanan, bimbingan ibadah haji dan pembinaan pasca haji.

Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan dalam melaksanakan bimbingan, KBIH Haramain berubah nama menjadi KBIHU Haramain berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2019 pasal 1 yang berbunyi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang selanjutnya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disingkat KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan bimbingan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah yang telah mendapatkan izin dari Menteri.⁴⁷

B. Tujuan KBIHU Haramain kota Pekanbaru

Dalam hidup, harus memiliki tujuan. Jika hidup tanpa tujuan, tentu hidup akan menjadi tidak terarah. Tujuan merupakan hal yang terpenting dalam hidup. Semua orang harus memiliki tujuan agar mampu mencapai kualitas hidup yang lebih baik. Namun tujuan juga merupakan sebuah rencana, rencana untuk melakukan sebuah tindakan. Rencana dasar untuk melakukan suatu kegiatan demi mencapai apa yang menjadi tujuan. Begitu juga sebaliknya, didalam sebuah organisasi harus mempunyai tujuan, karena organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu.⁴⁸

Adapun Tujuan dari kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah yang biasa disingkat dengan KBIHU Haramain yaitu jelas beramal dan beribadah dengan ikhlas untuk melayani umat Islam menunaikan rukun Islam yang kelima juga melayani kepada para calon jamaah haji dan umrah khusus yang berada di kota Pekanbaru pada saat proses pendaftaran sampai pelaksanaan haji di tanah suci. Tentunya diperlukan usaha untuk mencapainya. Salah satu usaha untuk mencapainya adalah dengan mengikuti bimbingan manasik haji sebagai tujuan untuk menjadi haji yang Mabrur dan Mabruroh dapat tercapai seperti yang diharapkan. Adapun tujuan tersebut akan muncul dari kesadaran hati pengurus yang sangat ingin menjadi haji yang mabrur dan mabruroh, agar pelaksanaan ibadah haji benar-benar indah baik di dunia maupun di akhirat kelak.⁴⁹

C. Visi dan Misi KBIHU Haramain kota Pekanbaru

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan yang nyata untuk dapat mewujudkannya. Untuk mewujudkan semua itu,

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Bambang selaku Ketua di KBIHU Haramain pada tanggal 31 Desember 2020, pukul 14.00 WIB.

⁴⁸ Manahan P. Tampubolon, *“Perilaku Keorganisasian”*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 12

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Bambang selaku Ketua di KBIHU Haramain pada tanggal 31 Desember 2020, pukul 14.00 WIB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perencanaan adanya visi dan misi dalam sebuah sistem manajemen.⁵⁰ Adapun yang menjadi Visi dan Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Haramain kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) pilihan yang mengantarkan dan membimbing jamaah agar beribadah dengan khushuk dan benar di atas kesadaran pemahaman yang benar dan sesuai dengan sunnah Rasulullah SAW.

2. Misi

- a. Mensosialisasikan Haji dan Umrah di atas pemahaman ilmu dan sunnah.
- b. Melayani umat Islam dalam menunaikan ibadah Haji dan Umrah dengan pelayanan yang terbaik sesuai sunnah Rasulullah SAW.
- c. Menjadikan Haji dan Umrah sebagai perjalanan yang menambah ilmu dan peningkatan amal.⁵¹

D. Target Pencapaian Pelaksanaan Bimbingan KBIHU Haramain kota Pekanbaru

Target merupakan penggerak dan acuan dalam semua aktivitas. Tanpa tujuan, gerak dan semua pekerjaan tidak akan terarah, hanya menjadi rutinitas membemuka dan tidak menghasilkan apa-apa kecuali membuang waktu saja. Untuk itu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Haramain memiliki target pencapaian pelaksanaan yang meliputi:

- 1) Pengetahuan rukun Islam yang sesuai syariat Islam.
- 2) Pengalaman beribadah dengan baik dan benar.
- 3) Keterampilan beribadah memberikan contoh yang benar dan ikhlas.⁵²

⁵⁰ Marshall Sashkin & Molly G. Sashkin, “Prinsip-Prinsip Kepemimpinan”, (Jakarta: PT. Gelemba Aksara Pratama, 2011), 96

⁵¹ Dokumentasi KBIHU Haramain kota Pekanbaru, 2020

⁵² Dokumentasi KBIHU Haramain kota Pekanbaru, 2020

Sarana dan Prasarana

Dalam menjalankan tugas sebagai pembimbing resmi ibadah haji yang menempati sebuah kantor beralamatkan di Jl. Awaliyah No. 19 Tangkerang Tengah Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. Untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar serta menunjang kinerja maka harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik pula.

Dalam penunjang kegiatan para jamaah dalam memberikan pelayanan. KBIHU Haramain memiliki prasarana yaitu pengeras suara, laptop, computer, printer, In focus, Dvd, telepon, kursi tamu, meja pengurus, kursi pengurus, meja penerima tamu, kursi penerima tamu, buku tamu, buku pendaftaran anggota / buku besar, buku keuangan, buku bimbingan, papan informasi, papan utama KBIHU, alat-alat manasik, pakaian Ihram, dan lemari dokumen. Adapun prasarana yang dimiliki KBIHU Haramain yaitu memiliki kantor, ruangan manasik, tempat istirahat, gedung serba guna, tempat ibadah, dan toilet.⁵³

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵³ Observasi di KBIHU Haramain kota Pekanbaru, 2020

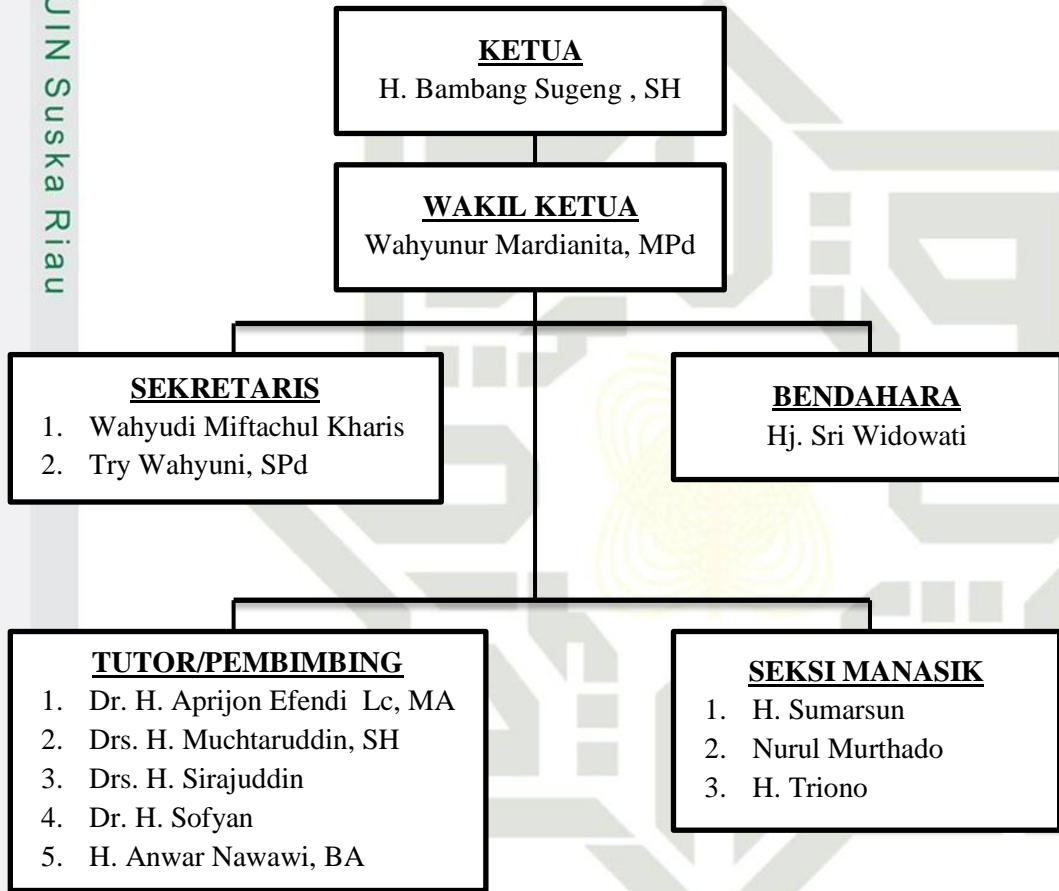
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Struktur Organisasi Pengurusan KBIHU Haramain Kota Pekanbaru

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Pengurusan

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Haramain
kota Pekanbaru



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang Implementasi Pelayanan Manasik calon Jamaah Haji di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwasannya KBIHU Haramain telah adanya pelayanan yang baik, yaitu dengan melakukan berbagai macam usaha.

Adapun pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU Haramain yaitu *pertama*, Bukti Fisik (*Tangibles*) dilihat dari penampilan pegawai sudah dapat memberikan citra positif ke jamaah. Serta sarana dan prasarana yang akan terus ditingkatkan. *Kedua*, Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan KBIHU Haramain kota Pekanbaru memberikan layanan yang akurat dan dapat menumbuhkan kepercayaan calon jamaah Haji. *Ketiga*, Ketanggapan (*Responsiveness*) berkaitan dengan kemampuan KBIHU Haramain membantu para anggota dan jamaah dengan cepat dan tepat menggunakan pemahaman yang sederhana dan menggunakan bahasa keseharian yang mudah dipahami oleh jamaah. *Keempat*, Jaminan (*Assurance*) mengenai perilaku pihak KBIHU Haramain yang berarti bahwa sikap pihak KBIHU Haramain bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah jamaah. *Kelima*, Perhatian individual (*Empathy*) berkaitan dengan tindakan KBIHU Haramain yang mengedepankan kepentingan jamaah dan memberikan perhatian personal, seperti kemudahan untuk menghubungi KBIHU Haramain, kemampuan untuk berkomunikasi dengan jamaah, dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

B. Saran

Setelah melihat pelayanan yang ada di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Haramain dan keadaan yang ada di sana, saran yang bisa diberikan ialah :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Bagi lembaga atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) Haramain Pekanbaru sebisa mungkin pelayanan yang ada agar dapat lebih ditingkatkan lagi untuk mampu menarik kepercayaan masyarakat dalam bimbingan manasik haji dan disamping itu mengingat banyaknya bermunculan KBIHU baru di kota Pekanbaru sebagai pesaing.
 2. Tetap memegang teguh mengenai ajaran Islam tentang pedoman Haji ataupun Mansik Haji nantinya menjadi Haji yang mabrur dan Mabruah.
 3. Hendaknya KBIH Haramain memanfaatkan media sosial sebagai sarana agar dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Daftar Buku

- Abdul Aziz Kustini, 2007, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji tentang Pembimbingan dan Pelayanan Oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Saudi Arabia)*, Jakarta: Puslitbang
- Agus Wiyanto, 2011, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta : Gadjra Mada University Press
- Abu Ahmadi, 2009 *Psikologi Umum*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ali Syari'ati, 2000 , *Haji*, Bandung: Penerbit Pustaka.
- Angito Abimanyu, 2012, *Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta : Kementrian Agama.
- Burhan Bungin, 2007, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Kencana
- Cholid Narbuko, dkk., 2005, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Chunaini Saleh, 2008, *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal kebijakan Publik Departemen Agama*, Jakarta: Pustaka Alvabet
- Dokumentasi KBIH Haramain
- Drs. Ishaq Farid, 1999, *Ibadah Haji dalam Filsafat Hukum Islam*, Jakarta : PT RINEKA CIPTA.
- Emzir, 2010, *Metodologi Penelitian: Analisis Data*, Jakarta; PT. Rajagrafindo Persada.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi
- George R. Terry, 2013, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara
- Guntur Setiawan, 2004, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Iman Nawawi, 1992, *Hadits Arba'in An Nawawi* (Penerjemah: Idrus Al Kaff), Bandung: Husaini.
- Iman Gunawan, 2013, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Kasim, 2006, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kementerian Agama RI Ditjen PHU, 2010, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*. Jakarta: Ditjen PHU Kemenag RI CV. Duta Peraga
- Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.
- Manahan P. Tampubolon, 2014, *Perilaku Keorganisasian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Marshall Sashkin & Molly G. Sashkin, 2011, *Prinsip-Prinsip Kepemimpinan*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Mulyana, 2006, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik Dan Implementasi*, Bandung; PT. Remaja Rosada Karya
- Nina Rahmayanty, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nurdin Usman, 2002, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung : CV. Sinar Baru.
- Onong Uchjana Effendy, 2004, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: Rosdakarya.
- PMA Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Surat Keputusan Dirjen PHU No. D/799 Thn 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi IV*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat
- Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Rickieno, Rizal, 2008, *Menjadi Karyawan Idaman Dalam 4 Minggu*, Jakarta : Penerbit Mutiara Benua.
- Rusi Syarif, 1991, *Produktivitas*, Jakarta: Angkasa
- Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIALAN Press.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sinambela, Lijan Poltak, 2016, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sudaryono, 2015, *Memahami Penelitian kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sukayat, Tata, 2016, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Sule Tisnawati Ernie dan Saefullah Kurniawan, 2014, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Prenadamedia Grup
- Suyanto, Asep Jihad, 2013, *Menjadi Guru Profesional Strategi Meningkatkan Kualifikasi Dan Kualitas Guru Di Era Global*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tohirin, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Pasal 6
- Wiryanto, 2004, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Grasindo

Daftar Jurnal

- Sulaiman, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara*, Jurnal Analisa. Vol. 21 No. 01, 2014.

Daftar Internet

- <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/ini-dia-lima-poin-menag-dalam-evaluasi-penyelenggaraan-haji-2019>
- <http://dosenpintar.com/pengertian-implementasi>



Lampiran 1 :

**DAFTAR PERTANYAAN PEDOMAN WAWANCARA
IMPLEMENTASI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KBIHU
HARAMAIN KOTA PEKANBARU”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Ketua KBIHU Haramain Kota Pekanbaru

1. Apakah fasilitas operasional baik itu sarana dan prasarana sudah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas?
2. Sejak pertama kali proses pelayanan dicanangkan adakah proses penyampaian informasi kepada seluruh jajaran di KBIHU Haramain?
3. Terkait sumber daya informasi adakah pemberian informasi terkait pelayanan di KBIHU Haramain?
4. Bagaimana calon jamaah haji bisa mendapatkan informasi?
5. Bagaimana KBIHU Haramain kota Pekanbaru dalam memenuhi keinginan jamaah?
6. Bagaimana *feed back* yang diberikan petugas jika ada yang *complain* melalui alat komunikasi?
7. Bagaimana pengawasan dan evaluasi dalam mengontrol kegiatan yang sedang berlangsung?
8. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan?
9. Apakah calon jamaah haji segera bisa mendapat respon jika terjadi kesalahan?
10. Apakah ada fasilitas bagi jamaah untuk menampung keluhan berupa kritik dan saran terhadap pelayanan di KBIH haramain?
11. Apakah petugas selalu ada selama jam kerja?

B. Tutor/Pembimbing KBIHU Haramain Kota Pekanbaru

1. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan?
2. Apakah calon jamaah haji segera bisa mendapat respon jika terjadi kesalahan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apakah ada fasilitas bagi jamaah untuk menampung keluhan berupa kritik dan saran terhadap pelayanan di KBIH haramain?

Bagaimana untuk menumbuhkan rasa percaya kepada calon jamaah haji (dari sisi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun)?

Bagaimana bentuk tanggung jawab dalam memberikan tugasnya sesuai tugas masing masing?

Seperti apakah pelayanan yang sering diberikan dalam pelaksanaan pelayanan?

Apakah semua jamaah mendapatkan perhatian yang sama atau adakah perbedaannya?

C. Jamaah

1. Menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh KBIH Haramain?
2. Seberapa sering bapak/ibu datang untuk meminta pelayanan terkait informasi?
3. Apakah ada kendala saat meminta pelayanan di KBIH Haramain?
4. Bagaimana Fasilitas yang diberikan? Apakah sudah cukup dan nyaman?
5. Saat melakukan pendaftaran atau meminta pelayanan terkait informasi haji adakah perlakuan yang berbeda?
6. Dapatkah bapak/ibu menceritakan pengalaman? Kesan pesan selama dilayani di KBIH Haramain?
7. Bagaimana harapan jamaah terhadap pelayanan perusahaan kedepannya?

Lampiran 2 :

DOKUMENTASI



Lokasi penelitian, KBIHU Haramain Kota Pekanbaru



Wawancara bersama ketua KBIHU Haramain Pekanbaru Bapak Bambang Sugeng, SH

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama jamaah Haji KBIHU Haramain Bapak Eko Praptomo



Wawancara bersama tutor/pembimbing KBIHU Haramain yaitu Bapak H. Anwar Nawawi, BA

Data Jamaah Haji

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
HARAMAIN TAHUN 2017

NO	RR	NO	NO PERSEI	NAMA LENGKAP	IBVENTI	ALAMAT	PROV	USULAN	IBVENTI	NO. HAJI	KELOMPOK	STATUS
1	2	1	040064214	SYARUDDIN NASUTION	QADON NASUTION	JL. KAMBUIA NO.38 SIMPANG BARU TAMAPAN	P	56	BSM	0812 7592 2624	KARUM	
2			040064218	NURANI		JL. KAMBUIA NO.38 SIMPANG BARU TAMAPAN	P	56	BSM	0812 7592 2627	KARUM	
3			040063716	JORNI	ABDUL WAHAB	JL. RONGO BERING PRM PERMATA BERING BLOK AA.2	W	56	BRI	0802 8904 2807	KARU	
4			040063717	AMINAH	BADU BANI	JL. BINA KRIDA RT 01 RW. 03 SIMPANG BARU TAMAPAN	P	56	BRI	0812 7592 2444	KARU	
5			040067368	JUNAIDI SIHOMBING	ABDUL RAHMAN	JL. BINA KRIDA RT 01 RW. 03 SIMPANG BARU TAMAPAN	P	56	MANCIB	0812 7592 5556		
6			040067366	BERI MENDUNG	HASAN SIHOMBING	JL. SWAKARYA NO.9 TLUH KARYA TAMAPAN	W	53	MANCIB	0813 2011 4561		
7			040063972	EDISON	SUFAN BARINGIN	JL. SWAKARYA NO.9 TLUH KARYA TAMAPAN	P	56	BSM	0813 2011 4561		
8			040063974	TITI SOLFITRI	JULIAR ST RUMAH Q	JL. SWAKARYA NO.9 TLUH KARYA TAMAPAN	P	56	BSM	0813 2011 4561		
9			040067113	YARLI	KASIM ZAINAL ABIDIN	JL. TAMAN KARYA XII RT 03 RW. 06 TLUH KARYA TAMAPAN	P	56	BRI	0802 7102 8871		
10			040067112	MASLENI	JAHARI MANGSALI	JL. TAMAN KARYA XII RT 03 RW. 06 TLUH KARYA TAMAPAN	P	56	BRI	0813 8573 2360		
11			040063027	BUTET TAMBUNAN	MAYASIN TAMBUNAN	JL. GARUDA SAKTI PERUM LURI NO.8 79 SIMPANG BARU	W	51	BRI	0802 7102 8871		
12			040067364	SOBI ALAM	SUFAN BARINGIN	JL. BINA KRIDA NO.11 PERUM LURI SIMPANG BARU	W	49	BNI	0812 7574 4650		
1	2	2	040063171	SOFYAN	DARMO MUNDOKIN	JL. CIPTA KARYA GG ALUR NO.47 TLUH KARYA TAMAPAN	P	56	MANCIB	0802 7645 1624		
2			040063170	SRIYANI	MAKRI MUNDOKIN	JL. CIPTA KARYA GG ALUR NO.47 TLUH KARYA TAMAPAN	P	56	B. RIAU	0811 7042 8786	KARU	
3			040067148	GANDANA	ASU BAKAR	JL. CIPTA KARYA GG ALUR NO.47 TLUH KARYA TAMAPAN	W	52	B. RIAU	0802 6409 7122		
4			040067148	HEFTANTI	GAZALI GANTI	JL. HR SUBRANTAS GANDU RIAU POS 72 SON BARAT	P	50	B. RIAU	0813 7161 4482		
5			040067154	MUHAMMAD	BEARUS TUMPANG	JL. HR SUBRANTAS GANDU RIAU POS 72 SON BARAT	W	45	B. RIAU	0813 7148 4677		
6			040067156	KARTINI	H. ABDUL AZIZI UMAR	JL. HR SUBRANTAS GANDU RIAU POS 72 SON BARAT	P	54	B. RIAU	0812 8669 2008		
7			040068103	BURHANUM ALWIS	ZAINUDDIN	JL. PRIM PANAM INDAH BLOK BAKUM NO.4 SIMPANG BARU	W	51	B. RIAU	0813 8598 8900		
8			040068102	PIETRI YENI	LEGAN	JL. PRIM PANAM INDAH BLOK BAKUM NO.4 SIMPANG BARU	P	80	BRI	0812 8815 5807		
9			040062891	YENNI SILVIA HERNANI	DIJAYA SUBRATA	JL. SWAKARYA GG PARIS NO.80 TLUH KARYA TAMAPAN	W	46	BRI	0802 7882 2105		
10			040062891	NURANI	KHATIB SOTU	JL. SWAKARYA GG PARIS NO.80 TLUH KARYA TAMAPAN	W	51	BSM	0813 7136 5445		
11			040063643	IDRIS	AHMAD TELUNG	JL. MELATI NO.84 A SIMPANG BARU - TAMAPAN	W	55	BSM	0802 7162 2841		
12						JL. MAJALENGKA RT.06 RW.02 SIDOMULYO.TIMUR	P	54	BSM	0802 6548 7999		

PEKANBARU 01 JUN 2017
PIMPINAN KIBH
H. BANBANG SUSGENDI

KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
HARAMAIN TAHUN 2018

NO	RR	NO	NO PERSEI	NAMA LENGKAP	IBVENTI	ALAMAT	PROV	USULAN	IBVENTI	NO. HAJI	KELOMPOK	STATUS
1	3		040068938	BALDARIAL	BURHANI LAHIE	JL. SUKA KARYA BLOK A NO.5 OPP TLUH KARYA TAMAPAN	P	56	BRI	0811 8994 8620	KARU	
2			040068938	HERITA	MAHYUDDIN M YASIN	JL. SUKA KARYA BLOK A NO.5 OPP TLUH KARYA TAMAPAN	W	54	BRI	0812 8802 5640		
3			040071013	AMIR VAN HASAN	HASAN PAKH SYAM	JL. PRIM BRB BLOK C NO.3 TLUH KARYA TAMAPAN	P	60	BSM	0812 7822 3146		
4			040071144	RISWIRNA	LUTAN HUSMIN	JL. INTAN NO.9 TLUH KARYA TAMAPAN	P	59	BSM	0812 6046 2630		
5			040073524	ZANZIBAR	AMRUSIN JAUMRI	JL. SWAKARYA GG PADU NO.5 TLUH KARYA TAMAPAN	W	59	BSM	0812 6046 2630		
6			040070983	ROSVAITIN	JATIN DT BLIO	JL. SWAKARYA GG PADU NO.5 TLUH KARYA TAMAPAN	W	55	BSM	0812 7873 7878		
7			040071343	MAIR NA YAMIN	MUHAMMAD YAMIN	JL. PERUM BRP BLOK B.2 TLUH KARYA TAMAPAN	W	51	BSM	0812 6889 2115		
8			040068988	SUHA IMI	ASAMAD ARSYAD	JL. GARUDA SAKTI PERM LURI BLOK A NO.107 SP BARU TAMAPAN	W	47	BSM	0812 6889 2115		
9			040099389	ZALIAH	ADJIZ JIMIL	JL. TAMAN KARYA NO FF NO.8 PRM PMT BUNDA 2 T KARYA TAMAPAN	P	72	BSM	0812 7886 1234		
10			040072980	SITI KHATIMAH	TOHARI ABDULLAH S	JL. TAMAN KARYA NO FF NO.8 PRM PMT BUNDA 2 T KARYA TAMAPAN	W	67	BSM	0812 7877 8743		
11			040071590	NURANI	TAIN LANGKAT	JL. ROWOBENING NO.4 SOM BARAT TAMAPAN	W	59	BSM	0812 7877 8743		
12						JL. GARUDA SAKTI Gg AL FAHR RT 02 RW 06 SP BARU TAMAPAN	W	57	BRI	0813 6628 4135		

PEKANBARU 01 JUN 2018
PIMPINAN KIBH
H. BANBANG SUSGENDI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
HARAMAIN TAHUN 2018**

NO	RB	RG	NO PORSI	NAMA LENGKAP	BENIHATI	ALAMAT	R/W	TAHUN	BAHUK	NO HP	KET	STATUS
1	1		040069384	SUGHANTO	SUGOWO JOYO ASTRO	JL.HARAPAN GG HARAPAN I NO 69 SOM BARAT TAMPAH	P	56	BM	0813 7111 5219		KARU
2			040069385	SUKARMI	KASTOHO ABU N'NDIR	JL.HARAPAN GG HARAPAN I NO 69 SOM BARAT TAMPAH	P	54	BM	0812 9028 2839		KARU
3			040069370	MAKHUR RITONGA	MARINAN RITONGA	JL.KARYAWAN NO 28 SOM BARAT TAMPAH	P	63	BM	0812 788 2328		KARU
4			040069377	NURHANI PARINDURI	LM YUNUS	JL.KARYAWAN NO 28 SOM BARAT TAMPAH	W	56	BM	0812 4640 8039		KARU
5			040070723	SUDARMAJI	BOMIN AHMAD	JL.DARMA NO 131 ABUH BARU BARAT FYUNG SEKAG	P	53	BM	0812 6840 7117		KARU
6			040070721	SUMI	SUPARMAN SAMIN	JL.DARMA NO 131 ABUH BARU BARAT FYUNG SEKAG	W	48	BM	0812 6840 6713		KARU
7			040070722	MARMINAH	SARKUN BOMIN	JL.DARMA NO 131 ABUH BARU BARAT FYUNG SEKAG	W	80	BM	0812 6840 7117		KARU
8			040073166	SURYA SP	ROZALU UJANG	JL.DAMAI PURWOODI BLOK D NO 2 SOM BARAT TAMPAH	P	66	BM	0811 788 177		KARU
9			040073165	SUPRIATI	SLAMAT SASTRO	JL.DAMAI PURWOODI BLOK D NO 2 SOM BARAT TAMPAH	W	52	BM	0812 7582 516		KARU
10			040073193	BAMBIANG SUGENG	PONIMH	JL.MAHMUR NO 8 ABUH BAHU BARAT FYUNG SEKAG	P	54	BM	0813 784 3434		KARU
11			040073192	SRI SUMYARSI	SAMINC	JL.MAHMUR NO 8 ABUH BAHU BARAT FYUNG SEKAG	W	48	BM	0813 779 8038		KARU
12												
1	2		040065186	MTAUFIK	MUHAMMAD NASIR	JL.BUKAKARYA GJ SADAR NO 142 TUAH KARYA TAMPAH	P	56	BM	0813 8444 4639		KARU
2			040067184	DESI HELTINA	HARDI	JL.MUTIARA RAYA NO 4 RT 6 / RW 7 PERUM MUTIARA PERMAL TUAH KARYA	W	47	MMB	0812 780 8083		KARU
3			040067187	BENNY ADAM FANSOURI	MANUSIN ABU BAKAR H	JL.MUTIARA RAYA NO 4 RT 6 / RW 7 PERUM MUTIARA PERMAL TUAH KARYA	P	47	MMB	0812 787 0043		KARU
4			040070167	SUSI SURYA AGUS	AGUSTIAN HSB	JL.PERM GRIVA KUTILANG SAKTI A 21 RT 5 RW 1 SP BARU	W	45	BM	0812 8666 7055		KARU
5			040070166	JONNADI DASA SSI	MUHAMMAD DASA	JL.PERM GRIVA KUTILANG SAKTI A 21 RT 5 RW 1 SP BARU	P	52	BM	0813 7136 2454		KARU
6			040068167	DAHLAN TAMPI BOLON	RIVAL	JL.BUKA KARYA GG DAMAI DIENG ASRI NO 8 A TK KRYA TAMPAH	W	43	MMB	0811 8805 9775		KARU
7			040068166	MARDIANA SEMSI	DARMA SINULINGGA	JL.BUKA KARYA GG DAMAI DIENG ASRI NO 8 A TK KRYA TAMPAH	W	43	MMB	0812 783 713		KARU
8			040068100	ERMAYANI	MHD RP HIM	JL.BUKA KARYA GG TAMAN KARYA X NO 10 TAMPAH	W	53	BM	0813 8078 0116		KARU
9			040071511	MARVIATY	BAKTIAR MUHAMMAD KUTAR	JL.PERUM BRP BLOK CC 12 TUAH KARYA TAMPAH	W	53	BM	0813 8078 3157		KARU
10			040069108	IRWAN SIREGAR	AMIRUCUDIN SIREGAR	JL.PRM COKLAT REGENCY E-1 SALANGI MUNGGU TAMPAH	W	44	BM	0813 8078 4118		KARU
11			040069105	MARHIATI	SD CHAIRUDDIN TANJUNG	JL.PRM COKLAT REGENCY E-1 SALANGI MUNGGU TAMPAH	W	45	BM	0813 798 4118		KARU
12												

PEKANBARU, 01 JAN 2018
PIMPINAN KBH
M. HANIK
M. HANIK

**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
HARAMAIN TAHUN 2019**

NO	RB	RG	NO PORSI	NAMA LENGKAP	BENIHATI	ALAMAT	R/W	TAHUN	BAHUK	NO HP	KET	STATUS
1	1	3	0400077898	ASRIL JASDA	JARUNA	JL. EGA I NO 7 MARGAN SEJAHTERA SIDOMULYO BARAT TAMPAH	P	56	BM	0821 729 9773		KARU
2			0400077899	NCVILDA	ZAINAN HASAN	JL. EGA I NO 7 MARGAN SEJAHTERA SIDOMULYO BARAT TAMPAH	W	52	BM	0813 6523 4545		KARU
3			0400055676	RAMAYDI	ABDUL MUIS DANA	JL.PANGENAN HIDAYAT NO 67 TANAH DATAR - PEKANBARU KOTA	P	45	BM	0812 6812 0759		KARU
4			0400055676	YILIA SURYANI	AMIR ALI H	JL.PANGENAN HIDAYAT NO 67 TANAH DATAR - PEKANBARU KOTA	P	45	BM	0812 6812 0759		KARU
5			0400077150	SYAHRIL	KAMILI ABAS	JL.MUTIARA BLOK B 102B B PRM PURWOODI IBADAH SOM BARAT TAMPAH	W	45	BM	0811 8204 3891		KARU
6			0400077151	RAHMAYANI	SUPRIATMAN ROMAWI	JL.MUTIARA BLOK B 102B B PRM PURWOODI IBADAH SOM BARAT TAMPAH	P	44	BM	0811 6911 5811		KARU
7			040067824	INDERAWATI	M-SANI ISMAIL	JL.BUKA YANGAN II RT.06 RW.01 KEMPAK SIAK SIN INDRAMURA	W	35	BM	0811 7989 434		KARU
8			0400078205	DURAJAT	TUSINA ARWANI	JL.BANGAU NO 87 SIDOMULYO BARAT TAMPAH	W	54	BM	0812 7847 8243		KARU
9			0400075987	LISA HERAWATI	SUHATRI SYAM	JL.BANGAU NO 87 SIDOMULYO BARAT TAMPAH	P	52	BM	0853 7484 7788		KARU
10			0400079071	SUHATRI SYAM	SYAMSUDDIN	JL.BANGAU NO 87 SIDOMULYO BARAT TAMPAH	W	39	BM	0853 7484 7788		KARU
11			0400075363	YUSMARNI	AULUS SALIM	JL.KARYAWAN NO 79 SIDOMULYO BARAT TAMPAH	P	64	BM	0853 7484 7788		KARU
12												
1			0400075989	KARIMDI	SALIMIN AHMAD MUNADI	JL.MERAK SAKTI ULULUNG RT.03 RW.02 SIMPANG BARU TAMPAH	P	54	BM	0883 5677 8637		KARU
2			0400075987	WILMAINI	LUKMAN SUMAN	JL.MERAK SAKTI ULULUNG RT.03 RW.02 SIMPANG BARU TAMPAH	W	50	BM	0813 7741 5482		KARU
3			0400075983	NURDEWAN HASBIAN	MANGARAJA LEO	JL.UKA PERUM VILLA MUTIARA BLOK H 81 AIR PUTIH TAMPAH	W	74	BM	0811 780 8280		KARU
4			58429	THONI ANWAR	ANAS	Jl. Hang Pindah Gg. Kelapa No. 12.6	P	71	BK	0812 5547 8804		KARU
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												

PEKANBARU, 25 Maret 2019
PIMPINAN KBH
M. HANIK
M. HANIK

0812 6157 789



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
HARAMAIN TAHUN 2019**

NO	RSB	RSU	NO FOKUS	NAMA LENGKAP	BENBENT	ALAMAT	NO	UMUR	BAHSA	NOBUK	KEET	STATUS
1	1	1	0400078977	BAMBANG SUGENG	MULYATI	JL. PAHLAWAN NO 4 J. TANGKERANG TENGAH MARPOYAN DAMAI	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
2			0400078972	IBRAHIM MIFTACHUL KHARIS	BAMBANG SUGENG	JL. SELAJAWAN NO 4 J. TANGKERANG TENGAH MARPOYAN DAMAI	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
3			0400078918	ACHMAD	TALJUDIN MUHAMMAD	JL. MADRASAH NO 86 RT 06 RW 04 TANGKERANG TENGAH MARPOYAN DAMAI	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
4			0400074817	DASIMBAR	SYAFRIN DZ BAGINDO	JL. MADRASAH NO 86 RT 06 RW 04 TANGKERANG TENGAH MARPOYAN DAMAI	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
5			0400074854	SOEKHSE	YAHMIN MATLIER	JL. MADRASAH NO 86 RT 06 RW 04 TANGKERANG TENGAH MARPOYAN DAMAI	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
6			0400077451	ROSNEDAR	TASAN MUHAMMAD	JL. LESTARI GG LESTARI XI NO 51 SMPANG TIGA BUKIT RAYA	36	81	B.SUM	0813 071 9002		
7			0400074608	NENENG ERIANI	BIWYO PARTO SUMEDI	JL. LESTARI GG LESTARI XI NO 51 SMPANG TIGA BUKIT RAYA	36	81	B.SUM	0813 071 9002		
8			0400074608	ROSEDIWANTO	TUKLIAN	JL. LESTARI GG LESTARI XI NO 51 SMPANG TIGA BUKIT RAYA	36	81	B.SUM	0813 071 9002		
9			0400076436	LESTARI	CHARUMAH MUNIR	JL. PAHLAWAN No 30 RT 02 RW 08 SIDOMULYO BARAT TAMPAH	36	81	B.SUM	0813 071 9002		
10			0400076435	MUHAMMAD IRFAN	BUSTAMI BUDI	JL. KAHARUDDIN NST PERUM SOKAGO B.28 SMPANG TIGA BUKIT RAYA	36	81	B.SUM	0813 071 9002		
11			0400076384	ASNIMAR	SAIDI AHMAD	JL. KAHARUDDIN NST PERUM SOKAGO B.28 SMPANG TIGA BUKIT RAYA	36	81	B.SUM	0813 071 9002		
12						JL. ANGGREK NO RT 002 RW 028 SMPANG BARU TAMPAH	36	81	B.SUM	0813 071 9002		
1	1	2	0400077869	HARIS PRASETYAHADI	SUWARDJI	JL. KOPEN NO 23 TANGKERANG TENGAH MARPOYAN DAMAI	37	81	B.SUM	0813 071 9002		SUGAR HALI
2			0400078217	LINDA TRISNA	ANAS R	JL. KOPEN NO 23 TANGKERANG TENGAH MARPOYAN DAMAI	37	81	B.SUM	0813 071 9002		
3			0400063096	ERIK PRAPTOMO	SAIMAN	JL. AKASIA I NO 12 REJOSARI KULM TENAYAN RAYA	36	80	B.SUM	0813 071 9002		
4			0400063097	LUSI PRATIWI	SOEMARNO KARTIWA	JL. AKASIA I NO 12 REJOSARI KULM TENAYAN RAYA	36	80	B.SUM	0813 071 9002		
5			0400077383	NURLELI	BUJANG LATIF	JL. SM. AMIN NO 39 SMPANG BARU TAMPAH	36	80	B.SUM	0813 071 9002		
6			0400077378	LIJANG ALIASMAN	BT PAMAN	JL. SM. AMIN NO 39 SMPANG BARU TAMPAH	36	80	B.SUM	0813 071 9002		
7			0400076586	FIRDAJUS	DUMAR JADIK	JL. CIPTA KARYA GG SAKATO NO 8 TUAH KARYA TAMPAH	37	83	B.SUM	0813 071 9002		
8			0400075569	DESNIATA	ABDUL MALIK SAMIN	JL. CIPTA KARYA GG SAKATO NO 8 TUAH KARYA TAMPAH	37	83	B.SUM	0813 071 9002		
9			0400078503	MASNIATI	ANWAR ABDULLA	JL. ROWO BENING NO 36 SIDOMULYO BARAT TAMPAH	36	84	B.SUM	0813 071 9002		
10			0400078655	MARIANA	ABDULLAH PUTEH	JL. BUDI DAYA GG BUDI CERA TUAH KARYA TAMPAH	36	84	B.SUM	0813 071 9002		
11			0400076139	ABDUL HAMID	BUYUNG JAMAD	JL. LUKA PRM GARUDA PERMAI TAHAP II BLOK B NO 10 AIR PUTIH TAMPAH	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
12												

**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
HARAMAIN TAHUN 2017**

NO	RSB	RSU	NO FOKUS	NAMA LENGKAP	BENBENT	ALAMAT	NO	UMUR	BAHSA	NOBUK	KEET	STATUS
1	2	3	0400689200	JAMILIS	RASUL BUDIN	JL. GARUDA SAKTI - PERUM UNRI BLOK A NO 10B	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
2			040068475	IMRON	H. BURHANUDDIN TANAN	JL. CIPTA KARYA - WILLA SURYA MAS B.3 TUAH KARYA	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
3			040068476	SARIPAH ASNAH	SAID ABDULLAH	JL. CIPTA KARYA - WILLA SURYA MAS B.3 TUAH KARYA	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
4			040063309	MALAN	ASU BAKAR	JL. CIPTA KARYA - WILLA SURYA MAS B.3 TUAH KARYA	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
5			040063307	DEWI LARASATI	ASSAS	JL. CIPTA KARYA - WILLA SURYA MAS B.3 TUAH KARYA	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
6			040068215	MUHAMMAD SYAFRUDDIN	MUNUN HARAHAP	JL. CIPTA KARYA - WILLA SURYA MAS B.3 TUAH KARYA	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
7			040068214	JULITA	SAIDI TATEP	JL. CIPTA KARYA - WILLA SURYA MAS B.3 TUAH KARYA	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
8			040063697	ZAINAL ARIFIN	SITI MALIKHATUN	JL. VILLA PURWODADI PERMAI BLOK A 4 SDM BARAT	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
9			040063698	ENENG SYAMSIAH	HASSULLAH	JL. VILLA PURWODADI PERMAI BLOK A 4 SDM BARAT	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
10			04007548	ANIDAR	HASSULLAH	JL. KAMPAR NO 106 SEKIP LIMA PULUH	36	80	B.SUM	0813 071 9002		
11			040068997	JOKO HERU SUSILO	KASMIN RAJA UMALA	JL. KAMPAR NO 106 SEKIP LIMA PULUH	36	80	B.SUM	0813 071 9002		
12			040068996	ZESMIWARTI	SUCIPTO	JL. KAMPAR NO 106 SEKIP LIMA PULUH	36	80	B.SUM	0813 071 9002		
1	2	4	040068018	HARTOMO	TAISIR KHANDIR	JL. KOMPLEK DAMAI LANGGENG BLOK 1 NO 6 SDM BARAT	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
2			040062891	MAMUNAH	TARNO HADI	JL. KOMPLEK DAMAI LANGGENG BLOK 1 NO 6 SDM BARAT	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
3			040065348	EMILSON	ASNAWI M SAMMAN	JL. PERUM PUTRI ALAM PEREMAI E 7	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
4			040065347	WIDYAWATI ASRIL	YARLUS KAMIL	JL. PERUM PUTRI ALAM PEREMAI E 7	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
5			040063895	SABRI	ASRIL DJABAR	JL. PARIT INDAH PERUM MAHARAJA BLOK C 7 TKR SELATAN	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
6			040068400	HERMAWATI	H. BUYUNG TARMIZI	JL. PARIT INDAH PERUM MAHARAJA BLOK C 7 TKR SELATAN	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
7			040062910	SAMSINI ILYAS	ANWAR ISMAIL	JL. SERJOJA INDAH NO 10 TKT TIMUR TENYAN RAYA	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
8					ILYAS YAMIN	JL. SERJOJA INDAH NO 10 TKT TIMUR TENYAN RAYA	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
9						JL. JEND. A. YANI NO 156 PULAU KARAM SUKAJADI	37	80	B.SUM	0813 071 9002		
10												
11												
12												



Lampiran 3 :

SURAT MENYURAT



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id. E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Barry Al Hafidh
Nim : 11744102440
Judul Skripsi : **Implementasi Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIHU
Haramain Kota Pekanbaru**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
Ketua Program Studi

Imron Rosidi, S.Pd. M.A, Ph.D
NIP. 19811118 2009011006

Pembimbing,

Drs. H. Svahril Romli, M.Ag
NIP. 19570611 1988031001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 P E K A N B A R U
Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/37185
T E N T A N G



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8786/2020 Tanggal 10 Desember 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

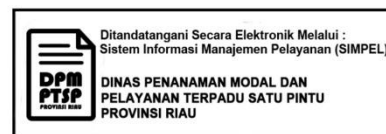
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : BARRY AL HAFIDH |
| 2. NIM / KTP | : 11744102440 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : JL. TENGKU BEY NO.122 PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : IMPLEMENTASI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) HARAMAIN KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) HARAMAIN KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 14 Desember 2020



Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Haramain Kota Pekanbaru di Tempat
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 4 :

BIOGRAFI PENULIS



dari pasangan tersebut.

Riwayat pendidikan formal penulis dimulai pada tahun 2005 dari tingkat Sekolah Dasar Negeri 053 Pekanbaru, dan tamat pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke tingkat Madrasah Tsanawiyah Bukit Raya Pekanbaru dan tamat pada tahun 2014. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan ke tingkat Madrasah Aliyah Al-Kautsar Pekanbaru dan tamat pada tahun 2017.

Penulis melanjutkan kembali pendidikan formalnya ke tingkat Sarjana (S1) pada salah satu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Provinsi Riau. Penulis memilih PTN yang terkenal dengan nama Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA), pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah. Selain menjalani aktivitas perkuliahan pada program studi tersebut, Penulis juga ikut berpartisipasi aktif bergabung dalam Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) UIN SUSKA Riau Selama 1 Periode.