

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban kaum muslimin di seluruh dunia dan Indonesia, dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, maka Indonesia mendapatkan jatah (kuota) jamaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan negaranegara muslim lainnya.<sup>1</sup>

Ibadah haji merupakan rukun kelima dari rukun Islam. Ia diwajibkan Allah SWT, kepada orang-orang yang mampu. Dalam Al-Qur'an dinyatakan bahwa ibadah haji wajib atas setiap muslim yang mampu, yakni memiliki bekal sehat jasmani dan rohani, karena kewajiban ini, sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran (3): 97 berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا لَمْ يَكُنْ لِبَرِيَّةٍ مِّنْ دُونِ اللَّهِ أَنْ تَدْرِكَهُنَّ أَصْحَابُ السَّمَوَاتِ وَمَنْ كَفَرَ  
فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”. (QS. Ali Imran (3): 97).<sup>2</sup>

Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam seumur hidup, dibebankan pada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, mampu secara jasmani maupun rohani. Selain mampu, berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan

---

<sup>1</sup> Harimurti Hartono, *Waitinglist Nasional Upaya Memperkecil Kumudharatan Masa Penantian Keberangkatan Haji: Dinamika Dan Perpektif Haji Indonesia* (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010), 250.

<sup>2</sup> QS. Ali Imran (3): 97. Lihat Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*.

ibadah haji yang dilaksanakan ditempat jauh. Sebab tersebut ibadah haji bisa dikatakan ibadah yang *unique*.

Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk muslim terbanyak di dunia, dimana hampir 87,2% dari total penduduk Indonesia beragama islam. Dengan jumlah penduduk yang besar tersebut, tidak salah jika Indonesia merupakan negara dengan jumlah jamaah haji terbesar di dunia. Berdasarkan data dari Kementerian Agama, pada tahun 2024 ini mencapai 221.000 orang dan 20.000 orang yang merupakan kuota tambahan.<sup>3</sup>

Berdasarkan dengan hal tersebut, maka sangat penting keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang berperan dalam mengurus, mengelola, melaksanakan dan mengatur serangkaian kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 6 yang menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan, ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal yang diperlukan oleh jamaah haji dengan sebaik-baiknya, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat Islam.<sup>4</sup>

KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) memiliki potensi yang cukup besar untuk memberikan pembinaan kepada jamaah calon haji sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 3 Tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji dan peraturan pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan haji merupakan tugas nasional dan pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggara ibadah haji.<sup>5</sup> Pasal 7 jamaaah haji

---

<sup>3</sup> 241.000 Anggota Jamaah Haji Akan Diberangkatkan pada 2024, <https://www.kompas.id/baca/humaniora/2024/01/09/sebanyak-241000-jamaah-haji-diberangkatkan-pada-2024> (di akses pada tanggal 22 Maret 2024).

<sup>4</sup> Muhammad Hosnan Jaini Sanusi, "Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia Dalam Perspektif Maqasid Asy-Syariah," *Jurnal studi-studi keIslaman*, Vol. 2, No. 2 (Desember 2021), 26.

<sup>5</sup> Koeswinarno, et al., *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam memberikan pelayanan dan bimbingan terhadap jamaah haji*, (Jakarta: Kemenag RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2014), 6.

berhak memperoleh pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji yaitu:

1. Pembinaan manasik haji dan materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
2. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan yang memadai baik di tanah air, selama perjalanan maupun di Arab Saudi.
3. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia.
4. Penggunaan passport haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.
5. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi dan saan kepulangan ke tanah air.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan artinya, bahwa adanya suatu aktifitas yang bermanfaat yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan keinginan yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun.

Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan, yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat.
2. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menimbulkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah.
3. Pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005), 9.

Dengan adanya strategi pelayanan yang diterapkan oleh KBIH diharapkan akan menjadi perbandingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jemaah, baik kualitas secara rohani dan jasmani. Dengan kualitas secara rohani jemaah mampu melaksanakan ibadah haji dengan khusyu' dengan gelar haji mabru, adapun kualitas secara jasmani yaitu jemaah mendapatkan pelayanan yang baik dari mulai pembinaan manasik haji, pemberangkatan, perpulang haji dan juga pasca haji.

Bimbingan ibadah haji adalah bimbingan dan latihan serangkaian amalan ibadah ketika melaksanakan haji diantaranya, ihram, wukuf, sa'I, tahallul, mabit dan melontar jumroh. Umumnya akan berlangsung 8-12 minggu sebelum keberangkatan. Semua informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan ibadah haji akan diberikan pada saat bimbingan ibadah haji (manasik) yang biasanya dibimbing oleh ustad, ustadzah dan pemandu yang akan membimbing jemaah haji selama melaksanakan ibadahnya. Hal ini bertujuan untuk menjadi pedoman jemaah haji dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji yang sesuai dengan alur gerak dan tempat kegiatan haji.

Bagi umat Islam Indonesia ibadah haji merupakan ibadah yang membutuhkan kesiapan yang menyeluruh. Pengetahuan seputar haji mulai dari syarat, rukun wajib haji sampai akhlak, hikmah, kesehatan, makna haji itu sendiri. Bimbingan ibadah haji adalah salah satu contoh pelayanan yang wajib diberikan kepada calon jemaah. Bimbingan yang berkualitas adalah bimbingan yang mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan calon jemaah, dapat memberikan pemahaman terhadap calon jemaah terkait syarat, rukun, wajib haji dan sebagainya. Kemudian dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh calon jemaah, baik masalah administrasi maupun teknis dari ibadah haji.

KBIHU Badrul Munir ialah lembaga bimbingan haji di Kota Cirebon, sebagai penyelenggara ibadah haji, KBIHU Badrul Munir melakukan berbagai koordinasi dengan Kementerian Agama dan Pemerintah Daerah, serta menyusun rencana dengan semua pengurus

mengenai pembuatan silabus dan jadwal pelaksanaan bimbingan. Pelaksanaan bimbingan berupa pemberian informasi mengenai semua yang berhubungan dengan pemberangkatan haji, materi mengenai menjaga kesehatan, dan pemberian teori serta praktek manasik haji. Pelatihan manasik haji di KBIHU Badrul Munir berjalan 20 kali sebelum keberangkatan haji.<sup>7</sup>

Dalam KBIHU Badrul Munir tentu ada banyak kendala diantaranya ada kendala didalam negeri, diluar negeri, dan kendala ketika ingin melaksanakan manasik haji. Ketika sudah mendapat surat keterangan dari menteri itupun masih mendapatkan kendala untuk mendapatkan jamaah kemudian muncul kendala baru yaitu para jamaah yang kurang memahami materi bimbingan manasik haji.<sup>8</sup>

KBIHU Badrul Munir salah satu KBIHU yang menerapkan *ahlussunnah wal jamaah*. Strategi KBIHU Badrul Munir untuk meningkatkan pelayanan kepada para jamaah yaitu dengan *ahlussunnah wal jamaah* misalnya seperti mendahulukan orang lain dari pada diri sendiri yang mana itu adalah perilaku para sahabat dan baginda nabi. KBIHU Badrul Munir mengajarkan kepada para jamaah untuk saling gotong royong dan kerukunan yang dimulai dari tahun 2012 sampai saat ini yang masih terjaga dengan baik.<sup>9</sup>

Dinamika yang ada dan masih menjadi problematika di dalam perhajian di KBIHU Badrul Munir adalah kurangnya penguasaan materi perhajian yang berimbas pada kegiatan ibadah di Tanah suci yang kurang maksimal. Karena disini KBIHU itu seperti halnya sekolah dimana setiap tahun pasti akan ada orang baru yang tentunya dengan karakter yang berbeda-beda. Hal ini perlu diperhatikan oleh penyelenggara ibadah haji untuk meningkatkan kualitas bimbingan tentunya memerlukan sebuah

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Sofi Maulana, Pengurus KBIH Badrul Munir, pada Hari Senin Tanggal 25 Maret 2024.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Sayuti, Kepala KBIH Badrul Munir, pada Hari Senin Tanggal 1 Maret 2024.

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak H. Abdul Fatih Zamhuri, Pembina KBIH Badrul Munir, pada Hari Senin Tanggal 1 Maret 2024.

strategi yang efektif dan efisien, agar calon jamaah haji mampu menjadi jamaah haji yang mandiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah pokok yang akan di bahas dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut, penulis berupaya untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh KBIHU Badrul Munir dalam peningkatan pelayanan bimbingan haji yang akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul **“Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 (Studi Kasus KBIH Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Wilayah kajian yang diambil oleh penulis mengenai Perbandingan Sistem Hukum dan Pemikiran Haji di Indonesia. Kemudian pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan kualitatif, yakni pendekatan penelitian yang sesuai dengan kondisi objek berdasarkan pengalaman berupa fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat.

Berdasarkan latar belakang, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- a. Realita pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon.
- b. Kendala pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon.
- c. Regulasi yang mewajibkan KBIHU memberikan pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan syariat Islam.

### **2. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah perlu dilakukan dalam sebuah penelitian guna menghindari meluasnya cakupan pembahasan masalah dalam penelitian. Oleh karena itu, penulis membatasi masalah yang diteliti agar tidak terjadi perluasan masalah serta agar penelitian ini menjadi lebih terarah. Dengan demikian, pembatasan masalah dalam penelitian ini

hanya pada Strategi pelayanan bimbingan manasik haji ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 Tentang penyelenggaraan haji dan umroh.

### **3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana strategi pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon?
- b. Apa kendala pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon?
- c. Bagaimana pelayanan bimbingan manasik haji pada KBIH Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui strategi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon.
- b. Untuk mengetahui kendala dalam peningkatan pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon.
- c. Untuk mengetahui pelayanan bimbingan manasik haji pada KBIHU Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Kegunaan Akademis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai Strategi manajemen dalam peningkatan pelayanan bimbingan manasik haji ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 Tentang penyelenggaraan haji dan umroh agar dapat menerapkan layanan yang baik terhadap Jemaah.
- 2) Sebagai pelaksanaan tugas akademik yaitu untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

### b. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pengetahuan dan dijadikan sebagai pedoman atau referensi yang bermanfaat dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang serta memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan bimbingan manasik dan kualitas pelayanan Jamaah haji di KBIHU Badrul Munir Kalitangjung Kota Cirebon.

### c. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi peneliti, sebagai penambah pengetahuan penulis dalam pemahaman mengenai bimbingan manasik dan kualitas pelayanan, serta menjadikan media untuk pembelajaran dalam memecahkan permasalahan.
- 2) Bagi pihak luar, penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi bahan masukan bagi konsumen yang lain dalam memilih perjalanan haji.

## D. Literatur Review

*Literature Review* atau penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan bagi penulis. Dengan adanya penelitian terdahulu menjadikan tolak ukur penulis untuk menganalisis suatu penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu bertujuan untuk menghindari adanya anggapan persamaan antara penelitian



ini dan penelitian sebelumnya. Setelah peneliti melakukan penelusuran terkait judul penelitian ini, maka penulis menemukan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Adapun beberapa karya tulis yang ditemukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Skripsi Muhammad Alam Agustian dengan judul “Efektivitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 2019 Pada PT. Sahara Djumira Internasional Di Indoensia” yang menjelaskan bahwa keseluruhan program layanan yang diberikan oleh PT. Sahara Djumira Internasional telah mengikuti standar layanan minimal haji dan umroh yang ada di dalam peraturan menteri agama yang meliputi bimbingan haji dan umrah, transportasi jamaah, akomodasi dan konsumsi jamaah, kesehatan jamaah, perlindungan jamaah haji dan umrah maupun petugas haji dan umrah serta jaminan asuransi, administrasi jamaah serta dokumentasi.<sup>10</sup>

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan bimbingan manasik haji. Disamping itu perbedaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu terletak pada fokus penelitian, penelitian tersebut membahas mengenai standar pelayanan Kementerian Agama RI, sedangkan penelitian penulis membahas mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019.

2. Skripsi Lulu’atul Fuad dengan judul “Pengembangan Strategi Pelayanan Untuk Kemabruran Jamaah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annur Kudus Tahun 2022” yang menjelaskan bahwa strategi pelayanan jamaah haji untuk menuju kemabruran jamaah haji yaitu : memberikan bimbingan manasik, memperluas

---

<sup>10</sup> Muhammad Alam Agustian, “Efektivitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 2019 Pada PT. Sahara Djumira Internasional Di Indoensia”, (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), 92.

sarana dan prasarana untuk menunjang dan memperlancar adanya kegiatan manasik haji, mendekatkan antara pembimbing dengan calon jamaah haji, keikhlasan, meningkatkan pemahaman baca tulis Al-Qur'an kepada para calon jamaah haji, pembinaan karu dan karom.<sup>11</sup>

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan bimbingan manasik haji. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, penelitian tersebut membahas mengenai Pelayanan Untuk Kemabruran Jamaah Haji Tahun 2022, sedangkan penelitian penulis membahas mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji.

3. Skripsi Salsa Erlanda dengan judul “Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Kepada Jamaah Tahun 2022 (Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto)” yang menjelaskan bahwa strategi yang dipilih oleh KBIHU Al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas dalam pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022 yaitu memperbanyak manasik praktek, mengadakan manasik privat, mengadakan manasik khusus bagi calon jamaah wanita usia subur, mengadakan konsultasi ibadah haji di luar manasik haji, pelayanan di tanah suci bekerjasama dengan pihak-pihak di Arab Saudi, pemberian manasik ketika di hotel, pemberian manasik di hotel ini untuk mengingat kembali kepada jamaah bagaimana proses perjalanan haji, menuntun para jamaah v melakukan umrah, membantu jamaah yang sakit, mengadakan atau mendamping umroh sunah, mengadakan ziarah sekitar masjidil haram, selesai haji adanya pelestarian haji mabrur, pelestarian haji mabrur adalah silaturahm per-rombongan yang dilakukan 35 hari sekali .<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Lulu'atul Fuad, “Pengembangan Strategi Pelayanan Untuk Kemabruran Jamaah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annur Kudus Tahun 2022”, (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2022), v.

<sup>12</sup> Salsa Erlanda, “Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Kepada Jamaah Tahun 2022 (Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto)”, (*Skripsi*, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023), iv-v.

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan bimbingan manasik haji. Perbedaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu penelitian tersebut membahas mengenai pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022. Sedangkan penulis membahas mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji.

4. Skripsi Dinda Luthfiaturrahmah Alhaq dengan judul “Strategi Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Pemahaman Ibadah Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Pada Tahun 2023” yang menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji kemenag Bandar Lampung menerapkan strategi dengan menggunakan beberapa metode yang bervariasi serta bekerja sama dengan beberapa tokoh masyarakat yang professional dan juga KBIHU yang turut andil dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji sehingga dapat menarik perhatian jemaah dalam mempelajari dan memahami materi yang disampaikan oleh para pembimbing manasik haji. Penerapan implementasi strateginya juga sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, selain itu Kemenag Bandar Lampung juga menggunakan unsur-unsur yang menjadi pokok implementasi perumusan strategi bimbingan manasik haji yaitu, Man (Manusia), Method (Metode), dan Materi.<sup>13</sup>

Terdapat persamaan antara peneliti terdahulu tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan bimbingan manasik haji. Perbedaannya terletak pada masalah utama yang diangkat dalam penelitian, penelitian tersebut mengangkat permasalahan mengenai strategi bimbingan manasik haji untuk meningkatkan pemahaman ibadah calon jemaah haji. Sedangkan

---

<sup>13</sup> Dinda Luthfiaturrahmah Alhaq, “Strategi Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Pemahaman Ibadah Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Pada Tahun 2023”, (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), 55.

penelitian penulis membahas mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji.

5. Skripsi Fikri Wahyu Pratama dengan judul “Strategi Pelayanan Jamaah Haji dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Kabupaten Cilacap Jawa Tengah” yang menjelaskan mengenai strategi pelayanan PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa adalah sebagaimana teori Ismail dan teori Moenir tentang strategi pelayanan, bahwasannya yaitu: Membuat rencana paket-paket sampai kegiatan dan penjadwalan perjalanan secara terinci sebagai *strategy is a plan*; pelayanan melalui jemput bola sebagai *strategy is a play*; pendekatan pelayanan melalui keakraban keramahan sebagai *strategy as a pattern*; pendekatan pelayanan kemitraan sebagai *strategy as a position*; dan pendekatan simbol-simbol sosial yang familiar sebagai *strategy as a prespective*.<sup>14</sup>

Terdapat persamaan antara peneliti terdahulu tersebut dengan penelitian yang yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas mengenai strategi pelayanan bimbingan manasik haji. Perbedaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu penelitian tersebut membahas mengenai strategi pelayanan bimbingan manasik haji untuk membangun citra positif pada PT tersebut. Sedangkan penelitian penulis membahas mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji.

6. Skripsi Nur Lala Khosyatillah dengan judul “Penyelenggaraan Ibadah Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Di Kementerian Agama Kota Cirebon Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah” yang menjelaskan mengenai Penyelenggaraan ibadah haji ramah lansia di Kementerian Agama Kota Cirebon ini meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji. Terkait pembinaan, Kementerian Agama Kota Cirebon

---

<sup>14</sup> Fikri Wahyu Pratama, “Strategi Pelayanan Jamaah Haji dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Kabupaten Cilacap Jawa Tengah,” (*Skripsi*, Fakultas Ilmu dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), 98.

melaksanakan bimbingan manasik haji selama 8 hari dengan memberikan pengetahuan secara teori dan praktik. Pelayanan yang diberikan berkenaan dengan bimbingan, pelaksanaan, pemberangkatan dan pemulangan, serta perlindungan. Kementerian Agama Kota Cirebon memberikan perlindungan kepada jamaah haji dengan cara mendampingi jamaah haji dari awal pendaftaran hingga proses pemberangkatan dan pemulangan.<sup>15</sup>

Terdapat persamaan antara peneliti terdahulu tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas terkait ibadah haji. Perbedaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu penelitian tersebut membahas mengenai penyelenggaraan ibadah haji pada lanjut usia. Sedangkan penelitian penulis membahas mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji.

7. Penelitian dalam bentuk jurnal yang dilakukan oleh Hellen Oktarina Sari. Dengan judul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur” yang menjelaskan tentang Manajemen pelayanan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur secara keseluruhan terlaksana dengan baik, hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu *Tangible* (berwujud); *Reliability* (kehandalan); *Responsiviness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); dan *Empathy* (empati).<sup>16</sup>

Terdapat persamaan antara peneliti terdahulu tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas terkait pelayanan bimbingan manasik haji. Perbedaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu penelitian tersebut membahas mengenai

---

<sup>15</sup> Nur Lala Khosyatillah, “Penyelenggaraan Ibadah Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Di Kementerian Agama Kota Cirebon Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah,” (*Skripsi*, Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, 2023), 54.

<sup>16</sup> Hellen Oktarina Sari, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur,” *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 3, No. 1 (November 2022): 16.

pelayanan ibadah haji pada lanjut usia. Sedangkan penelitian penulis membahas mengenai pelayanan bimbingan manasik haji dalam KBIH.

8. Penelitian dalam bentuk jurnal yang dilakukan oleh Dina Nurkholifah, Ilham Fahmi, Muhamad Faizin. Dengan judul “Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang” yang menjelaskan tentang Perencanaan strategi pelayanan bimbingan manasik haji pada jamaah haji lansia dilakukan dengan maksimal, dibuktikan dengan perencanaan pembentukan panitia pelaksanaan bimbingan manasik haji, memilih serta menseleksi pembimbing manasik haji yang memiliki kapasitas serta kompetensi yang memadai dengan kata lain betul-betul memahami secara komprehensif berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, menentukan jadwal pelaksanaan bimbingan manasik haji, mempersiapkan materi dan metode yang akan disampaikan kepada jamaah haji khususnya lansia, mempersiapkan sarana dan prasarana yang akan dipakai selama kegiatan bimbingan manasik haji.<sup>17</sup>

Terdapat persamaan antara peneliti terdahulu tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas terkait pelayanan bimbingan manasik haji. Perbedaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu penelitian tersebut membahas mengenai pelayanan ibadah haji pada lanjut usia. Sedangkan penelitian penulis membahas mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam KBIH.

9. Penelitian dalam bentuk jurnal yang dilakukan oleh Saidi dan Nispul Khoiri. Dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Manasik Haji untuk Calon Jamaah Umroh di KBIHU Armina Kota Medan” yang menjelaskan tentang Pemanfaatan teknik dalam pelatihan haji dan umrah melalui upacara haji bisa lebih dari satu

---

<sup>17</sup> Dina Nurkholifah, et al., “Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang”, *Journal Of Social Science Research*, Vol. 3, No. 3 (2023): 7.

macam (berfluktuasi) dengan tujuan akhir untuk membangun informasi haji bagi calon jemaah di KBIHU Armina Kota Medan. Inilah metode pembelajaran pelaksanaan manasik haji. Calon jemaah bisa dimotivasi dengan berbagai cara. Keefektifan dan relevansi suatu metode dengan materi pengawas harus diperhitungkan saat memilih dan menerapkannya. Metode ceramah, metode simulasi, dan metode tanya jawab semuanya digunakan dalam manasik haji.<sup>18</sup>

Terdapat persamaan antara peneliti terdahulu tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas terkait pelayanan bimbingan manasik haji. Perbedaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu penelitian tersebut membahas mengenai pelaksanaan manasik haji untuk calon jemaah umroh. Sedangkan penelitian penulis membahas mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji.

10. Penelitian dalam bentuk jurnal yang dilakukan oleh M. Taufik Hidayatulloh. Dengan judul “Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gorontalo” yang menjelaskan tentang Implementasi bimbingan manasik haji yang dilaksanakan Kantor Kementerian Agama dan Kantor Urusan Agama Kabupaten Gorontalo telah sesuai kebijakan Kementerian Agama Pusat dengan beberapa penyesuaian. Penyesuaian dimaksud dimungkinkan untuk dilaksanakan sejauh tidak bertentangan atau tidak sesuai dengan garis-garis kebijakan Kementerian Agama pusat. Beberapa penyesuaian terdapat pada bidang materi yang tidak tersedia sumber informasi atau bahan materinya.<sup>19</sup>

Terdapat persamaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas terkait manajemen

---

<sup>18</sup> Saidi dan Nispul Khoiri, “Manajemen Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Manasik Haji untuk Calon Jemaah Umroh di KBIHU Armina Kota Medan,” *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, Vol. 6, No. 1 (2024): 1142-1143.

<sup>19</sup> M. Taufik Hidayatulloh, “Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gorontalo,” *Jurnal Smart*, Vol. 2, No. 2 (Desember 2016): 177.

pelayanan bimbingan manasik haji. Perbedaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu penelitian tersebut membahas mengenai implementasi bimbingan manasik haji. Sedangkan penelitian penulis membahas mengenai strategi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka pemikiran juga merupakan argumentasi dukungan dasar teoritis dalam mengantisipasi jawaban terhadap masalah yang dihadapi. Sumber teori-teori tersebut diambil secara selektif dari khasanah ilmu pengetahuan, berupa literatur atau kepustakaan; majalah ilmiah yang penting sebagai sumber informasi mutakhir tentang hasil penelitian, dan perkembangan metode serta teknik penelitiannya; laporan berbagai forum pertemuan ilmiah; laporan berbagai lembaga penelitian; atau berupa komunikasi pribadi dengan pakar-pakar dalam disiplin ilmunya.<sup>20</sup>

Bimbingan manasik haji di Indoensia masih ada kurangnya penguasaan materi perhajian yang bisa membuat kegiatan ibadah haji menjadi kurang maksimal. Oleh karena itu diperlukan adanya strategi bimbingan yang efektif agar kualitas ibadah haji dapat meningkat. Dengan adanya bimbingan dapat mengatasi kekurangan kemampuan tertentu seseorang dalam tata cara pelaksanaan ibadah haji.

Strategi merupakan pola atau rencana yang terintegritas dari tujuan organisasi, kebijakan-kebijakan strategi yang baik hal tersebut upaya untuk membantu menyusun serta menyalurkan sumber daya perusahaan atau organisasi. Pelayanan bimbingan manasik haji biasanya yaitu dengan adanya pelayanan transportasi, pelayanan perlengkapan haji, pelayanan

---

<sup>20</sup> Almasdi Syahza, *Metodologi Penelitian*, (Agustus: UR Press, 2021), 79.

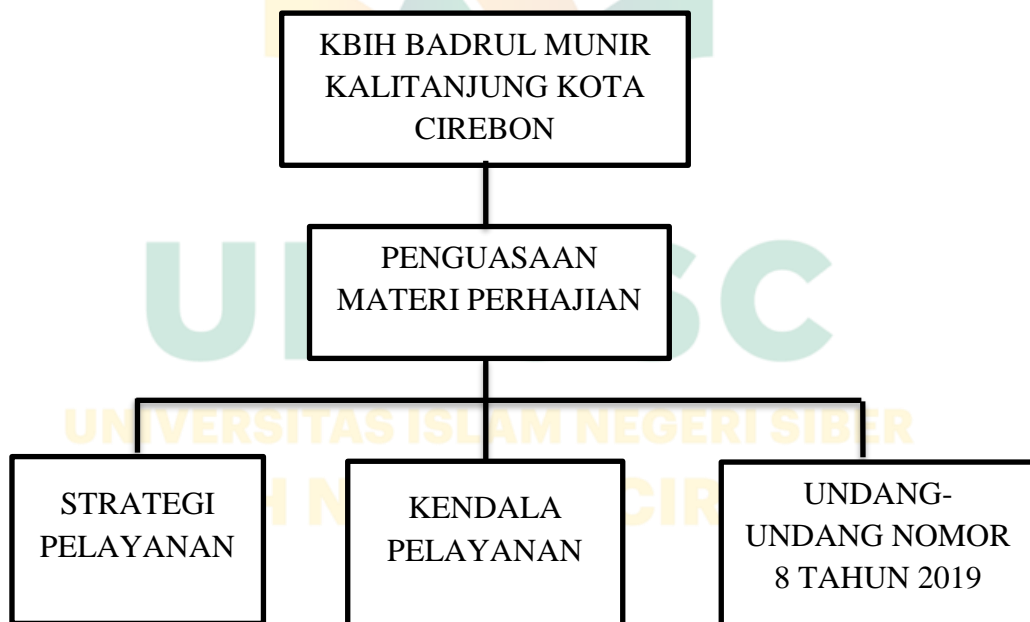


komunikasi, pelayanan konsumsi. Dengan adanya pelayanan tersebut, diharapkan calon jamaah dapat merasakan kenyamanan.

Kendala pelayanan didalam KBIH Badrul Munir yaitu kurangnya calon jamaah yang mengikuti bimbingan manasik haji dikarenakan calon jamaah haji ada yang memiliki resiko tinggi (sakit maupun lanjut usia), jamaah haji yang tingkat pendidikannya rendah.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 pasal 6 jamaah berhak mendapatkan bimbingan manasik haji dan materi di tanah air, dalam perjalanan, dan di Arab Saudi. Namun mengenai kurangnya penguasaan materi perhajian yang berimbas pada kegiatan ibadah di Tanah Suci yang kurang maksimal membuat terjadinya calon jamaah haji tidak mampu menjadi jamaah haji yang mandiri.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan atas bimbingan manasik haji serta ingin mengetahui Strategi pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Kalitanjung Kota Cirebon, maka dapat digambarkan kerangka pemikirannya sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Skema Kerangka Pemikiran**

## F. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis, Metode dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, yakni penelitian yang bermaksud mendeskripsikan, menganalisis, dan memahami fenomena, kejadian atau peristiwa tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik atau menyeluruh serta secara rinci dan jelas kemudian dibentuk deskripsi dalam bentuk kata-kata.<sup>21</sup> Adapun penelitian kualitatif mempunyai dua tujuan utama, yaitu untuk menggambarkan dan mengungkap (*to describe and explore*) dan kedua yaitu untuk menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*). Selain itu, peneliti juga menggunakan metode penelitian lapangan atau observasi dan juga studi pustaka. Observasi yaitu pengamatan langsung di lapangan dalam pengambilan data untuk diteliti. Observasi merupakan kegiatan mencatat suatu indikasi dengan dorongan instrumen-instrumen serta merekamnya dengan tujuan ilmiah ataupun tujuan lain.<sup>22</sup> Maksudnya adalah untuk memperoleh data penelitian, peneliti melakukan pengamatan langsung pada subjek penelitian. Sementara studi pustaka adalah penelitian yang pengumpulan datanya diarahkan pada pencarian data melalui dokumen tertulis maupun elektronik, gambar, dan lain sebagainya yang dapat mendukung dalam proses penulisan.<sup>23</sup>

### 2. Sumber Data

Sumber data ialah subjek dari mana suatu data dapat diperoleh.<sup>24</sup>

Adapun sumber data dalam penelitian ini ada dua macam yaitu:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama, data primer juga merupakan data yang dalam

---

<sup>21</sup> Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), 6.

<sup>22</sup> Hasanah Hasyim, "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)", *Jurnal at-Taqaddum*, Vol. 8, No. 1 (Januari, 2017): 40.

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 282.

<sup>24</sup> Arikunto Suharsimi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Bina Aksara, 2006), 1.

pengumpulannya dilakukan secara langsung oleh peneliti guna menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi maupun survey.<sup>25</sup> Sumber data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi lapangan mengenai manajemen peningkatan pelayanan bimbingan manasik haji.

- b. Data sekunder merupakan data atau informasi, dimana data atau informasi tersebut diperoleh lewat pihak lain dan tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitiannya.<sup>26</sup> Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa jurnal, buku, dokumen, dan data lainnya yang relevan dengan masalah manajemen dalam peningkatan pelayanan bimbingan manasik haji.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan diskusi ataupun percakapan langsung antara peneliti dengan orang yang diwawancarai berkaitan dengan topik penelitian.<sup>27</sup> Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dengan KBIH Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon untuk memperoleh data mengenai Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIH Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon.

---

<sup>25</sup> Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT Grasido, 2005), 168.

<sup>26</sup> Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Kencana, 2015), 55.

<sup>27</sup> Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktek* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 84.

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mencatat suatu indikasi dengan dorongan instrumen-instrumen serta merekamnya dengan tujuan ilmiah ataupun tujuan lain. Maksudnya adalah untuk memperoleh data penelitian, penulis melakukan pengamatan langsung pada subjek penelitian untuk memperoleh data yang valid.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu usaha untuk menelaah dan memahami beberapa dokumen atau arsip. Dokumen disini mengacu pada bahan seperti fotografi, video, film, memo, surat, rekaman, dan sejenisnya yang dapat digunakan sebagai informasi bagian dari kajian kasus yang sumber data utamanya adalah observasi partisipan atau wawancara.<sup>28</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data yang didapatkan dari dokumen-dokumen KBIH Badrul Munir Kalitangjung Kota Cirebon yang berkaitan dengan pelayanan bimbingan manasik haji.

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman dan penjelasan peneliti tentang topik yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis data perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna atau arti.<sup>29</sup> Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono menyebutkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas. Proses analisis

---

<sup>28</sup> Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 179.

<sup>29</sup>Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Pendekatan Positivistik, Rasionalistik, Fenomenologik, dan Realisme Metaphisik Telaah Studi Teks dan Penelitian Agama* (Jakarta: Rajawali Pers, 1998), 104.

data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman, yakni sebagai berikut.<sup>30</sup>

a. Reduksi Data

Pada hakikatnya reduksi data dimaksud sebagai proses pemilihan, pemusatan atensi pada penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi data kasar yang timbul dari catatan-catatan tertulis yang terjadi di lapangan. Mereduksi data berarti merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema serta polanya.

Reduksi data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan diskusi dengan orang-orang yang berada di KBIH Badrul Munir yang peneliti anggap mampu memberikan informasi dan masukan kepada peneliti. Dari hasil diskusi tersebut, peneliti mampu untuk mereduksikan data-data dari hasil penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses pengumpulan data yang disusun berdasarkan jenis ataupun pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan. Penyajian data biasanya berbentuk tulisan ataupun kata-kata, gambar, grafik serta tabel. Penyajian data bertujuan untuk menggabungkan data sehingga bisa menggambarkan kondisi yang terjadi.

c. Verifikasi atau Penyimpulan Data

Verifikasi atau penyimpulan data ialah proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat, padat serta mudah dipahami dan dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu sendiri, khususnya yang berkaitan dengan relevansi serta konsistensinya terhadap judul, tujuan serta

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 323-329.

perumusan masalah yang ada. Verifikasi dilakukan sepanjang proses penelitian berlangsung, setelah data yang terkumpul dirasa cukup memadai berikutnya dapat diambil kesimpulan sementara. Akan tetapi jika dirasa data benar-benar lengkap berikutnya dapat diambil kesimpulan akhir.

#### **5. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KBIH Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon yang terletak di Jl. Kalitanjung No. 9A, RT. 04/RW. 03, Harjamukti, Kecamatan Harjamukti, Kota Cirebon Provinsi Jawa Barat.

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

Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat tentang pendahuluan, diuraikan secara garis besar beberapa permasalahan penelitian yakni latar belakang masalah; perumusan masalah yang terdiri dari identifikasi masalah, pembatasan masalah serta rumusan masalah; tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang didalamnya mencakup tujuan penelitian serta manfaat kegunaan akademis, kegunaan teoritis dan kegunaan praktis; literature review; kerangka pemikiran; metodologi penelitian yang terdiri dari jenis, metode, pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian; serta sistematika penulisan.

##### **BAB II STRATEGI PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH**

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang strategi, bimbingan manasik haji, kualitas dan pelayanan yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian.

### **BAB III GAMBARAN UMUM KBIHU BADRUL MUNIR KALITANJUNG KOTA CIREBON**

Bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya, tujuan, visi dan misi KBIHU Kalitanjung Kota Cirebon.

### **BAB IV ANALISIS STRATEGI PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH**

Bab ini menguraikan tentang pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Badrul Munir Kalitanjung Kota Cirebon.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini sebagai penutup yang mencakup kesimpulan dan hasil pembahasan yang telah dilakukan sebagai jawaban singkat atas permasalahan yang diteliti. Peneliti juga akan menyampaikan saran terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.