

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Sesuai dengan Undang-Undang No.13 Tahun 2008, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik baiknya bagi Jamaah haji sehingga Jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah haji, yang meliputi:

1. Pembimbingan manasik haji dan atau 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 di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
3. Perlindungan sebagai warga Negara Indonesia.
4. Penggunaan paspor haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.
5. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air (Undang-undang No.13 tahun 2008).

Ibadah haji memerlukan manajemen yang baik, karena penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa, maka penyelenggaraan haji tersebut mutlak memerlukan penanganan yang benar, baik, efisien, dan professional. Semua itu dalam rangka memberikan pelayanan yang baik, dan jaminan keamanan, kenyamanan, serta keselamatan bagi jamaah haji menuju tercapainya haji yang mabrur, yang menjadi cita-cita seluruh jamaah haji (Usman, 2001: 186).

Peningkatan kualitas penyelenggaraan haji akan terus diupayakan, termasuk soal kemabruran haji jamaah, dan masalah inilah yang disoroti oleh para anggota *Amirul Hajj*, di Masjidil Haram masih banyak dijumpai jamaah yang bertawaf mengelilingi Ka'bah tidak sesuai aturan syariat. Ada jamaah yang tawaf (mengelilingi kakbah tujuh kali) belum tujuh putaran, tapi dia merasa sudah puas. Begitu pula saat melempar jumrah, batunya bukan di lempar, tapi hanya dimasukkan saja. Adanya jamaah yang tidak mengerti tata cara berhaji dengan baik menjadi permasalahan yang harus dievaluasi setiap tahunnya. Padahal, berdasarkan hasil penelitian Litbang Kemenag, bimbingan manasik yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) antara 15-35 kali sudah cukup memadai (Kementrian Agama RI, Perjalanan Haji Tahun Ini Berjalan Baik, <http://www.kemenag.go.id/index.php?a=berita&id=162560>, 21/12/2013).

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam kemabruran haji adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Tugas KBIH adalah sebagai penyelenggara/pelaksana pembimbingan haji tambahan di tanah air

yaitu bimbingan pembekalan, pembimbingan lapangan di Arab Saudi, dan pelayanan, konsultasi, sumber informasi perhajian. Selain itu, KBIH juga bertugas sebagai motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah (Aziz, 2007: 19).

Bagi jamaah haji KBIH, alasan utama mereka menunaikan ibadah haji melalui KBIH, adalah keinginan untuk mendapatkan bimbingan yang baik, serta ingin mendapatkan pelayanan yang baik (Depag RI, 2007: 41). Kepercayaan masyarakat terhadap KBIH sangatlah besar terbukti dari keseluruhan calon jamaah haji di Kabupaten Kendal tahun 2013, 605 calon jamaah yang mengikuti KBIH. Dan sisanya 84 yang mandiri (Wawancara dengan Nur Arif wahyudi, Staf Kementrian Agama Kabupaten Kendal, seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU), 19/11/2013).

Persoalan yang muncul adalah bagaimana KBIH dalam memberikan pelayanan dan bimbingan bagi calon jamaah haji agar mereka dapat menjalankan ibadah haji sesuai dengan syariat Islam, selain itu jamaah haji yang telah selesai menjalankan ibadah haji juga harus dibimbing agar kemabrurannya tetap terjaga. Atas dasar itu peneliti memilih KBIH Arofah Kaliwungu Kendal sebagai objek penelitian. Peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen KBIH Arofah dalam meningkatkan kualitas bimbingan pada jamaah haji.

Penerapan manajemen dalam organisasi sangat berpengaruh terhadap kesuksesan organisasi. Terry membagi empat fungsi dasar manajemen yang

meliputi POAC (*planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), *controlling* (pengawasan)), fungsi tersebut menjadi penting diterapkan dalam suatu organisasi atau kegiatan yang berkaitan dengan ibadah haji, termasuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Sebuah organisasi atau aktivitas jika dilaksanakan dengan manajemen dapat diketahui secara utuh untuk mewujudkan tujuan-tujuannya (Munir dan Ilahi, 2006: 82).

KBIH Arofah yang berdiri sejak tahun 1987 dan merupakan KBIH yang pertama berdiri di Kabupaten Kendal mampu bersaing dengan KBIH lain yang ada di kabupaten Kendal yang usianya jauh lebih muda. Bahkan, KBIH Arofah tahun 2013 menempati peringkat ke-4 dengan memperoleh jamaah sejumlah 68 orang/10% dari jumlah jamaah haji kabupaten Kendal. Sedangkan perkembangan jamaah KBIH Arofah dari tahun 2010-2013 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. perkembangan jumlah jamaah KBIH Arofah tahun 2010-2013.

Tahun	Jumlah	% *
2010	103	9,2%
2011	98	10,6%
2012	90	6,6%
2013	68	10%

*Prosentase dari keseluruhan jumlah jamaah haji kabupaten Kendal.

Sebagai lembaga sosial keagamaan yang bergerak dalam bidang haji, KBIH Arofah Kaliwungu Kendal telah melaksanakan fungsi-fungsi

manajemen dalam organisasinya. Karena, manajemen merupakan kekuatan utama dalam organisasi untuk mengkoordinir sumberdaya manusia dan material, dan para manajer bertanggung jawab untuk pelaksanaan organisasionalnya, baik untuk hasil sekarang maupun untuk potensi masa datang (Hasyimi, 2002: 569). Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam meningkatkan Kualitas Bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal Tahun 2013-2014”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014?
2. Faktor apa yang mendukung dan menghambat dalam meningkatkan kualitas bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat dalam meningkatkan kualitas bimbingan pada KBIH Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah khasanah keilmuan tentang manajemen dakwah dan dapat digunakan sebagai bahan studi banding bagi peneliti yang lainnya. Serta dapat menjadi bahan acuan bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam memberikan pelayanan dan bimbingan bagi jamaah haji.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini yaitu:

- 1) Sebagai bahan pertimbangan KBIH Arofah dalam manajemen bimbingan ibadah haji.
- 2) Sebagai bahan masukan bagi KBIH lain dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen pada organisasinya.

D. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesamaan dan plagiat dalam penelitian ini maka penulis akan memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang ada relevansinya dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

Pertama, skripsi Yestik Arum tahun 2013 Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang yang berjudul “*Implementasi Actuating Dalam Program Riyadhah Umroh Dan Haji Di Wisata Hati Semarang Tahun 2011*” penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi; wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya menganalisis dari data-data yang diperoleh. Dalam skripsi ini proses *Actuating* yang dilakukan Wisata Hati dalam program Riyadhah Umroh dan Haji yaitu menumbuhkan motivasi dengan menjelaskan tentang hakikat masalah, pembimbingan atau *mentoring* setelah pelaksanaan riyadhah di Wisata Hati Semarang, penjalinan hubungan antara *mentor* dengan jamaah, penyelenggaraan komunikasi antara pimpinan Wisata Hati Semarang dengan pengurus program Riyadhah Umrah dan Haji, dan pengembangan atau peningkatan pelaksana yang dilakukan oleh petugas pelaksana dalam meningkatkan *skill*.

Kedua, skripsi Adnin Mufattahah tahun 2009 Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang yang berjudul “*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlotul Ulama Kota Semarang*” Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data pada skripsi

ini menggunakan metode observasi, interview dan dokumentasi dengan analisis data deskriptif kualitatif. Penelitian ini menjelaskan bahwa KBIH NU Kota Semarang telah menerapkan fungsi-fungsi penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yaitu fungsi perencanaan yang meliputi perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji), dan bimbingan di tanah air (setelah ibadah haji). Kemudian penerapan fungsi pelaksanaan pada KBIH NU Kota Semarang yang berupa aplikasi dari fungsi perencanaan tersebut. Serta fungsi pengawasan yang dilakukan oleh petugas dari KBIH NU pada seluruh kegiatan.

Ketiga, skripsi Laila Ishayatun Nisa Awaliyah tahun 2008 Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang yang berjudul “*Studi Komparasi Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama' Dan Muhammadiyah Di Kabupaten Tegal Periode 2006 – 2008*” Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan manajemen dakwah, sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah *field research* (penelitian lapangan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Nahdlatul Ulama dan KBIH Muhammadiyah di Kabupaten Tegal menggunakan fungsi perencanaan sebagai salah satu fungsi manajemen. Demikian pula, fungsi *organizing* telah diaplikasikan sebagaimana terlihat adanya susunan pengurus dengan dilengkapi pembagian kerja. Fungsi *actuating* telah direalisasikan oleh para pengurus dan pelaksana dalam bentuk pelaksanaan di lapangan, dan sesudah itu ada evaluasi.

Keempat, skripsi Ishmatul Maula tahun 2012 Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang yang berjudul “*Manajemen Penyelenggaraan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Kota Demak Tahun 2010-2011*”. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan spesifikasi yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data pada skripsi ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini berupa teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah kota Demak dalam menyelenggarakan bimbingan manasik haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen, yaitu : *planing, organizing, actuating* dan, *controlling*. Terbukti dalam fungsi perencanaan kegiatan manasik, KBIH Ar-Rahmah menggunakan sistem pengelompokan, dengan tujuan jamaah dapat memahami materi manasik. Selain itu, fungsi *organizing* terlihat dalam struktur kepengurusan KBIH. Fungsi *actuating* berupa bimbingan selama di tanah air maupun di tanah suci. Setelah fungsi-fungsi tersebut dijalankan, KBIH Ar-Rahmah melakukan evaluasi.

Kelima, skripsi Siti Roikhatul Dhillah tahun 2013 Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang yang berjudul “*Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Pt Fatimah Zahra Semarang Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2012*”. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan analisa data PT.

Fatimah Zahra Semarang dalam pengelolaannya telah menerapkan fungsi perencanaan secara profesional, yakni dengan menentukan tahapan-tahapan yaitu meramalkan dan perhitungan masa depan, penetapan maksud atau tujuan, penetapan program, penetapan jadwal, penetapan biaya, penetapan prosedur dan penetapan kebijakan. Dengan penerapan fungsi perencanaan pada pengelolaannya PT. Fatimah Zahra Semarang, maka bimbingan ibadah haji yang dilakukan PT. Fatimah Zahra Semarang dapat berjalan dengan lebih terarah dan teratur rapi.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut meskipun ada beberapa kesamaan namun tampak belum ada yang meneliti dengan judul “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam meningkatkan Kualitas Bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal Tahun 2013-2014”. Sehingga permasalahan yang ada pada penelitian ini layak untuk diteliti.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus

yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2010: 6).

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. (Moleong, 2010: 157). Menurut sumbernya, data penelitian digolongkan sebagai data primer dan data sekunder. Data primer, atau data tangan pertama, adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Yang menjadi subyek penelitian, antara lain: ketua KBIH, pengurus, anggota, dan jamaah haji. Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan informasi dan data-data tentang manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal pada tahun 2013-2014.

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia (Azwar, 1998: 91). Data yang diperoleh bisa berupa dokumentasi, arsip, brosur, struktur organisasi, dan program kerja yang terdapat pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah Kaliwungu Kendal.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu:

a. Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi artinya mengumpulkan data atau menjangkau data dengan melakukan pengamatan terhadap subjek dan atau objek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis (Supardi, 2005: 137). Menurut S. Margono observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Metode observasi sebagai alat pengumpul data, dapat dikatakan berfungsi ganda, sederhana, dan dapat dilakukan tanpa menghabiskan banyak biaya (Zuriah, 2009: 173).

Observasi demikian bisa dihubungkan dengan upaya merumuskan masalah, membandingkan masalah yang dirumuskan dengan kenyataan di lapangan, pemahaman detail permasalahan, serta untuk menemukan strategi pengambilan data dan bentuk perolehan pemahaman yang dianggap paling tepat (Maryaeni, 2005: 68). Observasi digunakan untuk mengamati kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Arofah Kaliwungu Kendal yaitu pelaksanaan kegiatan bimbingan dan kegiatan lain terkait program-program yang ada di KBIH Arofah Kaliwungu Kendal.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi penting yang diinginkan. Wawancara ialah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dan sumber informasi (*interviewee*) (Zuriah, 2009: 179).

Penulis dalam hal ini sebagai pencari informasi (*interviewer*), dan sebagai sumber informasi (*interviewee*) adalah ketua KBIH Arofah Kaliwungu Kendal, pengurus, dan para jamaah di KBIH Arofah Kaliwungu Kendal. Pada metode wawancara ini peneliti menggali dan mengumpulkan data penelitian melakukan pertanyaan dan atau pernyataan secara lisan untuk dijawab oleh responden (subjek) penelitian (Supardi, 2005: 121). Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dari KBIH Arofah Kaliwungu Kendal terkait pelaksanaan bimbingan ibadah haji dan faktor pendukung dan penghambat yang ada pada KBIH Arofah Kaliwungu Kendal.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer dengan melalui data-data dari naskah-naskah, kearsipan (baik dalam bentuk barang) cetak maupun rekaman. Data gambar/foto/blue print, dan lain sebagainya (Supardi, 2005: 137).

Dokumen-dokumen yang dihimpun dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Dokumen-dokumen tersebut diurutkan sesuai dengan tujuan pengkajian (Sukmadinata, 2012: 222). Metode ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data-data ataupun arsip yang ada di KBIH Arofah Kaliwungu Kendal yaitu berupa struktur organisasi, visi misi, dan lain-lain terkait program yang ada di KBIH Arofah.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dan memerlukan ketelitian serta kekritisian dari peneliti (Zuriah, 2009:198). Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain (Moleong, 2010: 6).

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif induktif dengan pendekatan rasionalistik. Metode analisis deskriptif ini bertujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik bidang-bidang tertentu secara faktual dan cermat dengan menggambarkan keadaan atau status fenomena (Arikunto, 1993: 228). Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang obyek penelitian yang sedang dikaji, dalam hal ini adalah KBIH Arofah Kaliwungu Kendal.

Setelah data terdeskripsikan langkah selanjutnya adalah menganalisisnya dengan menggunakan metode analisis induktif yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa yang khusus, ditarik generalisasi yang bersifat umum (Hadi, 2004; 42). Sedangkan pendekatan rasionalistik yaitu pendekatan yang menekankan kepada empiri sensual, empiri logik, dan empiri etik (Muhadjir, 1992: 23). Empiri sensual berfungsi mengamati kebenaran berdasarkan inderawi manusia, empiri logik berfungsi mengamati kebenaran berdasarkan ketajaman fikir manusia dalam memberi makna, dan empiri etik berfungsi mengamati kebenaran berdasarkan akal budi manusia dalam memberikan makna (Muhadjir, 1992: 25).

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi merupakan hal yang penting, karena berfungsi untuk menunjukkan garis besar dari masing-masing bab. Ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunannya dan terhindar dari kesalahan dalam penyajian penelitian.

Untuk memahami permasalahan secara sistematis dan memudahkan dalam membaca, penulis membagi pembahasan dalam lima bab, adapun rincian lima bab tersebut adalah:

Pertama, pendahuluan, pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Kedua, landasan teori tentang: 1. manajemen, yang meliputi pengertian manajemen, dan fungsi-fungsi manajemen yaitu: (*planing* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), *controlling* (pengawasan)); 2. Bimbingan ibadah haji; 3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), yang meliputi: pengertian KBIH, tugas dan fungsi KBIH, dan perizinan KBIH.

Ketiga, deskripsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal yaitu: 1. Profil KBIH Arofah yang meliputi : sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur kepengurusan, daftar pembimbing, fasilitas serta informasi pendaftaran., 2. Program Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal., 3. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas bimbingan Pada KBIH Arofah Tahun 2013-2014., d. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal Tahun 2013-2014.

Keempat, analisis penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014, serta analisis faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014

Kelima, penutup, merupakan akhir pembahasan skripsi ini yang berisi kesimpulan dan saran.