

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menunaikan ibadah haji diwajibkan atas setiap muslim yang mampu mengerjakannya secara materi, fisik, hutang-piutang, untuk melaksanakan seumur hidup sekali. Dengan cara mengunjungi tanah suci dan melakukan segala amalan-amalan yang telah diatur dan ditetapkan, serta tata cara berdasarkan ajaran Rosulullah SAW. Ibadah haji hanya bisa dilakukan di bulan dzulhijjah, yaitu tanggal 9 sampai 13 dzulhijjah. Itu artinya, ibadah haji hanya bisa dilakukan sekali dalam satu tahun.

Haji pada hakekatnya merupakan aktifitas suci yang diwajibkan oleh Allah kepada seluruh ummat islam yang telah mencapai (*istitho'ah*) mampu, disebut aktifitas suci karena seluruh rangkaian kegiatan adalah ibadah. Haji juga disebut sebagai ibadah puncak yang melambangkan ketaatan serta penyerahan diri secara total kepada Allah baik secara fisik-mental maupun spiritual.

Haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mana mampu menjalanannya, kewajiban ini merupakan rukun islam yang kelima. kerana haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila dilakukan dia mendapat pahala ini berarti bahwa seorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesai kewajibannya.

Haji yang berikutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah. Allah SWT berfirman dalam surat Ali Imran Ayat 97:



[216]Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam (QS : Ali Imran : 97) (Nasaruddin Umar, 2010: 2).

Sedangkan menurut (Isa Mansur, 1997: 2) mengatakan yang dimaksud dengan “sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah” dalam QS Ali Imran 97, yaitu:

1. Sehat jasmani dan rohani untuk menempuh perjalanan jauh dan melelahkan.
2. Memiliki bekal yang cukup untuk membiayai darinya guna membayar biaya pelaksanaan ibadah haji, dan bekal bagi keluar dan yang ditinggalkannya.
3. Situasi aman untuk menunaikan ibadah haji dan ibadah umrah (tidak asa peperangan yang dapat menghambat berlangsungnya haji dan umrah).
4. Mengerti tata cara pelaksanaan ibadah haji (manasik haji dengan baik dan benar).

Menunaikan ibadah haji berarti menunaikan rukun islam untuk ziarah ke Baitullah dengan cara melaksanakan rukun dan kewajiban yang telah ditentukan, antara lain: Ihram, Wukuf, Melontar Jumrah, dan Sa'i pada waktu yang telah ditentukan guna memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan RidhoNya (Departemen Agama RI, 1998:3).

Haji adalah rukun (tiang agama) islam yang kelima setelah syahadat, sholat, zakat, bagi umat islam dan puasa. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan bagi umat islam seluruh dunia yang mampu secara material, fisik serta aman dari hutang piutang. Dengan berkunjung dan melaksanakannya beberapa kegiatan di beberapa tempat dalam satu waktu yang dikenal sebagai sebagai musim haji, hal ini berbeda dengan ibadah umrah yang bisa dilaksankannya sewaktu-waktu dalam menjalankan ibadah di tanah suci.

Ibadah haji merupakan perjalanan spiritul yang diperintahkan oleh Allah SWT. kewajiban tersebut ditunjukan bagi umat islam yang mampu secara materi, fisik dan mental. Di samping itu, dalam pelaksanaannya, jamaah haji harus memahami ilmu manasik haji. Dengan pemahaman tersebut diharapkan jamaah dapat menunaikan ibadah sesuai ketentuan syari'at Islam dan memperoleh haji mabrul. Bimbingan ibadah haji merupakan bagian dari pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji yang menjadi salah satu tugas pemerintah sebagaimana dalam Undang-undang No 13 tahun 2008 (Tuntunan Manasik Haji dan Umroh, 2014: 1).

Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No 2013 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, pada bab satu (1) meliputi pelaksanaan, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan calon jamaah haji. Yaitu tujuannya memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi calon jamaah haji sehingga calon jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam (Undang-Undang Dasar RI, 2008: 2).

Pelaksanaan ibadah haji selalu sukses dan mencapai target yang di capai, maka perlu adanya suatu strategi, baik strategi dalam bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para calon jamaah dalam menunaikan ibadah haji ini bisa di peroleh secara sempurna.

Banyak KBIH-KBIH haji yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah haji, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para calon jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji bisa menghasilkan hasil yang memuaskan.

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam melaksanakannya, yaitu standar pelaksanaanya saat masih ditanah air dan mekkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaanya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke Bank, pengurusan dokumen haji, pemeriksaan kesehatan bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan.

Sedangkan standar pembinaan ibadah haji di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, kesehatan, serta bimbingan haji (Ahmad Fauzi, Wawancara 4 April 2017).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang bergerak dalam penyelenggaraan haji sangatlah berperan yang mana tentang mengurus, mengelola, melaksanakan dan mengatur kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Terutama dalam melayani para calon jamaah haji, pelayanan itu terbentuk untuk pegawai dalam mengefektifkan kegiatan atau pelayanannya sesuai kondisi para calon jamaah haji, dalam keadaan apapun yang calon jamaah haji butuhkan terutama bagi calon jamaah yang pertama kali melaksanakan ibadah haji (Buku Pedoman KBIH, 2006: 1).

Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji At-Taqwa dalam salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa pelayanan bagi orang yang ingin menunaikan ibadah haji seperti bimbingan, pelatihan dan pemberangkatan calon jamaah haji unruk membimbing dan mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah di indonesia kurang lebih dari segi pelayanan haji yang sudah di atur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umroh sehingga berjalan dengan lancar. KBIH At-Taqwa merupakan prinsip kerja berdasarkan fungsi-fungsi strategi yang meliputi: perencanaan, pelaksanaan, dan hasil.

Penulis menjadikan KBIH At-Taqwa sebagai obyek penelitian karena lembaga tersebut menerapkan strategi yang berorientasi pada peningkatan

mutu pelayanan, dan untuk mengetahui bagaimana KBIH At-Taqwa melayani calon jamaah dalam melaksanakan calon jamaah haji.

Yayasan / Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) At-taqwa berdiri sejak tahun 2006, dibawah naungan yayasan At-Taqwa salah satu yayasan yang cukup besar dan terkenal baik dalam atau luar kota. Dan mendapatkan izin surat operasional pada 14 Maret 2014. Jumlah jamaah yang sudah berangkat dalam tiga tahun kebelakang yaitu pada tahun 2014 berjumlah 179 orang. Pada tahun 2015 yaitu 123 orang. Pada tahun 2016 110 (Muhammad Aqil, Wawancara 4 April 2017).

Berdasarkan asumsi diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut untuk mendapatkan kejelasan dari masalah tersebut. Dengan ini penulis formulasikan dalam judul “Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH At-Taqwa dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji” (Penelitian di KBIH At-Taqwa, Jl. Ujung Harapan Kec. Babelan Kab. Bekasi).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, mengenai strategi dalam meningkatkan pelayanan sebuah lembaga KBIH At-Taqwa. Untuk mengetahui lebih lanjut maka peneliti ini merumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan KBIH At-Taqwa dalam meningkatkan pelayanan terhadap calon jamaah haji ?

2. Bagaimana pelaksanaan program yang diberikan KBIH At-Taqwa terhadap calon jamaah haji ?
3. Bagaimana hasil program KBIH dalam meningkatkan pelayanan terhadap calon jamaah haji ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian diatas, penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui perencanaan KBIH At-Taqwa dalam meningkatkan pelayanan terhadap calon jamaah haji.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan program yang diberikan KBIH At-Taqwa terhadap calon jamaah haji.
3. Untuk mengetahui hasil program KBIH dalam meningkatkan pelayanan terhadap calon jamaah haji.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teologis penelitian ini diharapkan berguna bagi pengetahuan ilmiah dibidang islamiyyah, khususnya yang berhubungan dengan keilmuan Manajemen Dakwah, selain itu bagi penulis diharapkan penelitian ini dapat menjadi studi perbandingan antara teori dan praktik, serta dapat menambahkan pengetahuan dibidang haji.
2. Secara praktis menambahkan wawasan pengetahuan dari informasi yang berhasil diungkap, khususnya dalam optimalisasi strategi KBIH

dalam meningkatkan pelayanan, juga untuk membangun lembaga haji, khususnya KBIH Bekasi.

E. Tinjauan Pustaka

Dari beberapa skripsi yang penulis baca, banyak pendapat yang harus diperhatikan dan menjadi perbandingan selanjutnya. Adapun setelah penulis mengadakan suatu kajian kepustakaan, akhirnya penulis menemukan beberapa skripsi yang membahas tentang ibadah haji, dan judul-judul haji ksripsi tersebut adalah:

1. Pertama yang disusun oleh Leni Nuraeni, NIM 1211403031 tahun 2015 yang berjudul *Strategi Pengelolaan Pelaksanaan Ibadah Haji dalam Meningkatkan Kualitas Layanan* perbedaannya adalah skripsi ini mengajaki terhadap pemahaman penulis yaitu mengenai tantang bagaimana pengelolaan pelaksanaan ibadah haji dan persamaannya adalah yaitu membahas bagaimana strategi dalam meningkatkan pelayanan calon jamaah haji.
2. Kedua yang disusun oleh *Fungsi Perencanaan KBIH dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji* perberdaannya adalah skripsi ini membahas tentang fungsi perencanaan sedangkan persamaannya adalah sama-sama mebahas tentang kualitas pelayanan.

F. Karangka Pemikiran

Strategi adalah sebagai cara untuk mencapai tujuan (*ways to achieve ends*). Ismail Solihin (2012: 24) sedangkan menurut Fred R. Dafid (2009: 6) Strategi adalah metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapaian tujuan atau solusi untuk masalah (*Bussinesdictionary*). Strategi sebagai rencana sebuah program atau langkah terencana (*a directed course of action*) untuk mencapai serangkaian tujuan atau cita-cita yang telah ditentukan; sama halnya dengan konsep strategi perencanaan. Secara khusus strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para penanggung di masa depan. Dengan demikian strategi hampir selalu di mulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi ini.

Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang hendak dicapai. Strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun ke depan, dan karenanya berorientasi ke masa yang akan datang. Strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidisional serta perlu mempertimbangkan, baik faktor eksternal maupun internal yang dihadapi perusahaan (Fred R. Dafid, 2009:19).

Strategi pada hakikatnya adalah suatu *interpretative Planning* yang dibuat dengan menghitung rencana saingan. Penyusunan strategi ini

didasarkan atas pemanfaatan keunggulan-keunggulan kita daripada saingan. Di celah-celah kelemahan saingan harus dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga kita unggul dalam persaingan tersebut. Strategi pada dasarnya penentuan cara yang harus dilakukan agar memungkinkan hasil yang optimal, efektif dan dalam jangka waktu relatif singkat serta menuju tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Faktor-faktor terpenting yang menjadi perhatian dan perhitungan dalam menentukan strategi adalah:

1. Memperhitungkan keunggulan dan kelemahan yang dimiliki daripada pihak-pihak saingan.
2. Memanfaatkan keunggulan dan kelemahan-kelemahan pihak saingan.
3. Memperhitungkan keadilan lingkungan inter maupun ektern yang dapat mempengaruhi perusahaan.
4. Memperhitungkan faktor-faktor ekologis dan geografis.
5. Menganalisis dengan cermin rencana pihak-pihak saingan.

Dengan demikian memperhatikan dan memperhitungkan suatu faktor di atas maka disusunlah rencana strategi berdasarkan skala urutan prioritas tindakan dengan penyelesaian secara bertahap. Tahap-tahap pelaksanaan yang ditetapkan dalam urutan prioritas harus saling berkaitan, saling menunjang dan tidak menyusahkan satu sama lainnya (Malayu S.P Hasibuan, 2011: 102).

Jadi strategi adalah kemampuan untuk melakukan suatu program yang akan dijalankan dalam suatu organisasi, dalam melakukan strategi

maka harus memerlukan suatu rumusan strategi. Strategi tujuan jangka panjang hendak dicapai. Strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun ke depan, dan karenanya berorientasi ke masa yang akan datang. Strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidisional serta perlu yang namanya suatu mempertimbangkan, baik faktor eksternal maupun internal yang dihadapi perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2012: 356) dalam (Andrisan Sudarso, 2016: 55) “*service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership in anything*” atau dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Dalam kenyataan ternyata tidak mudah untuk membedakan suatu produk sebagai barang atau jasa secara tepat, karena adanya saling melengkapi diantara keduanya.

Menurut Kotler dan Keller (2012: 356) dalam (Andrisan Sudarso, 2016: 55) terdapat lima kategori dari pelayanan yang dapat dibedakan dari:

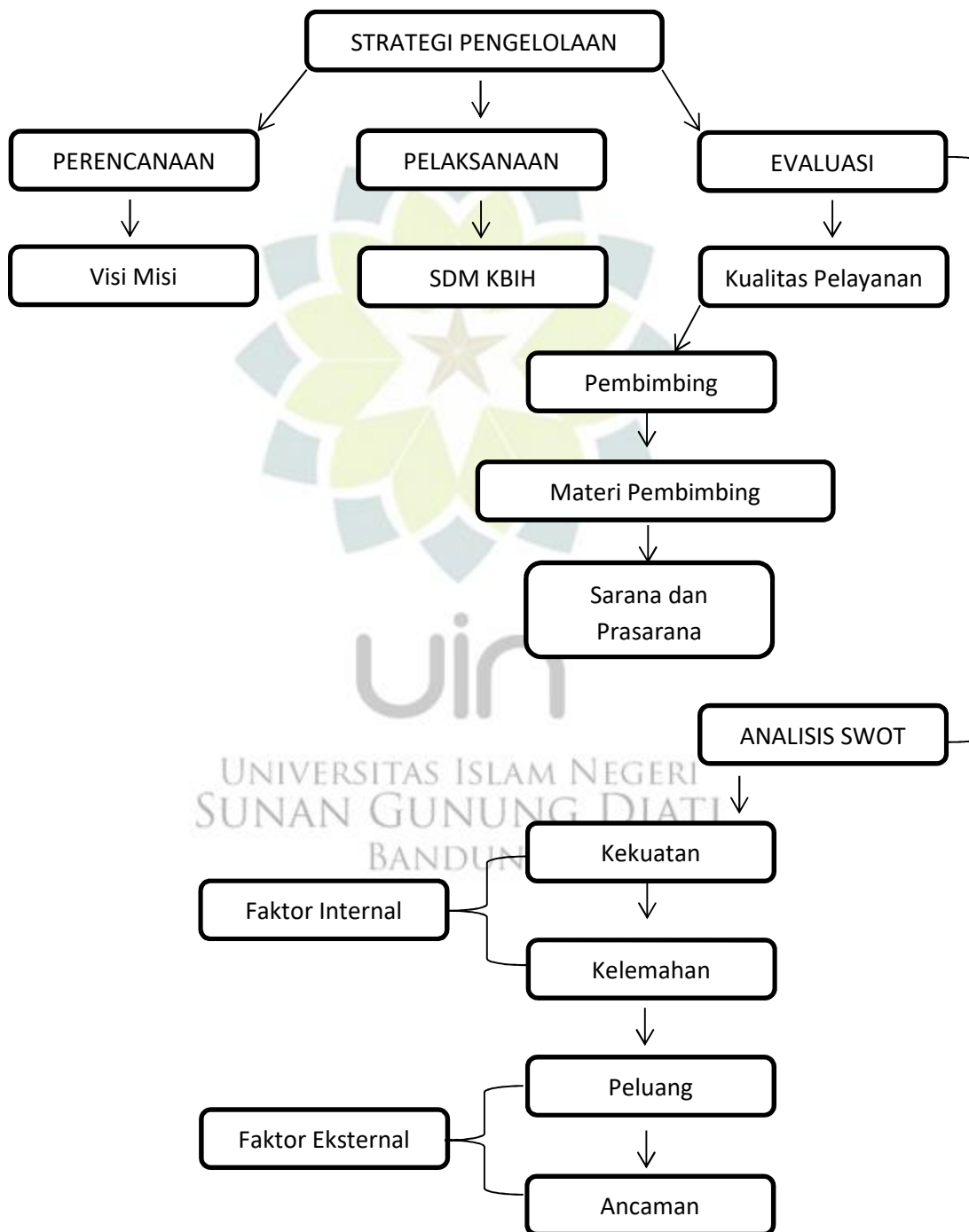
1. *Pure Tangible Good* (produk fisik murni) Penawaran semata-mata hanya terdiri atas produk fisik, tanpa ada pelayanan atau pelayanan yang melengkapi.
2. *Tangible good with accompanying services* (produk fisik dengan pelayanan pendukung).

Kategori ini berubah produk fisik yang disertai dengan suatu atau beberapa pelayanan pelengkap untuk meningkatkan daya tarik produksi bagi pelanggan.

3. *Hybrid* dalam kategori ini, penawaran sama besarnya antara barang dan pelayanan.
4. *Pure Service* (pelayanan murni) penawaran hampir seluruhnya pelayanan.



Gambar 1.1
 Skema Kerangka Berpikir
 Strategi KBIH dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah Haji



G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KBIH At-Taqwa yang berada di Jl. Raya KH. Noer Alie Ujungharapan Kelurahan Bahagian Kec. Babelan Kab. Bekasi Kode Pos 17612 No Tlpn (021) 891 328 39. Alasan ini adalah karena topik yang dibahas dalam penelitian ini sangat penting untuk diketahui oleh siapa pun itu yang berkaitan dengan strategi KBIH dalam meningkatkan pelayanan calon jamaah haji, hal ini penting terutama untuk aktifitas KBIH tersebut.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan secara lebih luas. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif, yakni suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam.

Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang perilaku yang dapat diamati. Dengan memilih metode kualitatif ini, penulis mengharapkan dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat. Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari alat menjelaskan hubungan, tidak prediksi.

3. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah kualitatif. Secara definisi data kualitatif diartikan sebagai data yang diperoleh dari rekaman, pengamatan, wawancara atau bahan tertulis dan tidak terbentuk angka-angka.

Seluruh data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan hasil jawaban masalah dan tujuan dilakukannya penelitian ini yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karenanya, data tersebut menjadi :

- a. Data yang berhubungan dengan strategi perencanaan KBIH At-Taqwa dalam meningkatkan jamaah haji.
- b. Data tentang pelaksanaan program di KBIH At-Taqwa.
- c. Data bagaimana hasil program KBIH At-Taqwa.

4. Sumber Data

Adapun data yang dihasilkan dari proses penelitian terbagi menjadi dua kategori, yaitu :

b. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data dari hasil informasi tertentu tentang sesuatu data dari seseorang tentang masalah yang sedang akan diteliti oleh seorang peneliti (Dewi Sadiyah, 2014: 93). Yaitu tentang strategi KBIH At-Taqwa dalam meningkatkan calon jamaah haji diperoleh langsung dari wawancara bersama para informan yang terdiri dari staff atau karyawan di KBIH At-Taqwa.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah ragam kasus baik berupa orang, barang yang menjadi sumber informasi penunjang yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder ini dapat melengkapi pemahaman peneliti dalam menganalisis data ini disebutkan peneliti secara rinci sesuai dengan lingkup masalah yang ditelitinya. Sedangkan menurut Arifan bahwa data sekunder adalah data yang dihasilkan dari hasil literatur buku yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti oleh sipeneliti baik dari biro-biro statistik ataupun hasil dari penelitian (Dewi sadiyah, 2015: 87)

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Maka penulis menggunakan jenis penelitian diantaranya yaitu *field research* (penelitian lapangan), penulisan mengadakan jenis penelitian dengan datang langsung ke lapangan (objek) penelitian di BKIH At-Taqwa. Sedangkan data yang diperoleh dari metode ini merupakan data primer (utama) penelitian.

Dalam penelitian lapangan ini, penelitian juga menggunakan beberapa teknis untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan pembahasan diantaranya sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2013: 145).

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penulis melakukan penelitian dengan cara mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah masalah strategi pelayanan terhadap calon jamaah haji yang dilakukan oleh KBIH At-Taqwa.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Wawancara diartikan sebagai sebuah interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran atau berbagi aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, dan informasi. Wawancara bukanlah suatu kegiatan dengan kondisi satu orang melakukan/memulai pembicaraan sementara yang lain hanya mendengarkan (Sugiyono, 2013: 145).

Wawancara (*interview*) ialah tanya jawab lisan antara penulis dengan H. Nur Anwar Amin. Penulis menggunakan teknik *interview* bebas terpimpin, yaitu penulis menggunakan beberapa pertanyaan kepada H. Nur Anwar Amin, Ustadz H. Ahmad Fauzi Sarmilih, M.Pd.I, dan Ustadz Muhammad Aqiel. Yang telah penulis siapkan, lalu dijawab dengan bebas dan terbuka.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Penulis menggunakan data-data dan sumber-sumber

yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Sedangkan data-data ini, penulis peroleh dari buku-buku, *profile campany*, arsip-arsip, foto-foto. Selanjutnya dalam menggunakan data-data tersebut, penelitian berusaha untuk memaparkan kerangka awal mengenai objek studi yang ditulis dengan memahami saksama, kemudian memberikan interpretasi sesuai kecenderungan dan *frame of thinking*.

6. Analisis Data

Untuk menganalisis data proses yang akan dilakukan mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catetan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah di pahami dan semuanya dapat di informasikan kepada orang lain. Penelitian ini dilakukan data kualitatif akan dianalisis sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Proses ini untuk mengefisiensi waktu, biaya, proses pencarian data dari tujuan awal, maka harus tau terlebih dahulu data apa yang di butuhkan. Mulai dari data yang bersifat umum di kelompokkan kemudian di katagorikan dan di klasifikasikan agar lebih mudah dalam proses penelitian. Dalam hal ini data yang di butuhkan yaitu tentang Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji At-Taqwa dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji.

b. Klarifikasi Data

Data yang sudah terkumpul sesuai dengan topik pembahasan penelitian, yaitu Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji At-Taqwa dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji.

c. Verifikasi Data

Setelah di klasifikasikan lalu dihubungkan dengan data hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan hasil penelitian tentang Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji dengan teori-teori yang telah dibahas dalam kerangka berfikir. Sehingga keselarasan antara teori dan realita.

d. Menarik Kesimpulan

Sebagai suatu langkah terakhir dari penelitian ini dan data yang terkumpul, maka kesimpulannya tentang bagaimana pemahaman Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji.