

**MANAJEMEN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS DAN
UMROH (STUDI KASUS DI BIRO PERJALANAN WISATA PT KAISA
ROSSIE SEMARANG TAHUN 2013)**

SKRIPSI

Disusun guna memenuhi sebagian persyaratan mencapai
derajat Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)



Disusun Oleh

NUR LAILA

101311045

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Semarang Telp. (024) 7606405

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (Lima) Eksemplar
Hal : **Persetujuan Naskah Skripsi**

Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan sebagaimana mestinya, kami menyatakan bahwa Skripsi saudara :

Nama : **NUR LAILA**
NIM : 101311045
Fak/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umroh (Studi kasus di Biro Perjalanan Wisata PT Kaisa Rossie Semarang Tahun 2013)

Dengan ini telah kami setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian surat ini dibuat, atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.

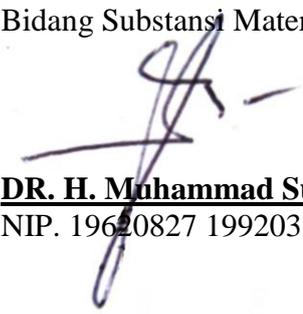
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 12 November 2015

Pembimbing

Bidang Substansi Materi

Bidang Metodologi dan Tata Tulis


DR. H. Muhammad Sulthon, M.Ag.
NIP. 19620827 199203 1001


Saerozi, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197106051998031004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Semarang telepon (024) 7606405

PENGESAHAN SKRIPSI

**MANAJEMEN PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI KHUSUS DAN UMROH
(STUDI KASUS DI BIRO PERJALANAN WISATA PT KAISA ROSSIE
SEMARANG TAHUN 2013)**

Disusun oleh

Nur Laila

101311045

Telah di pertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 03 Desember 2015

Dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

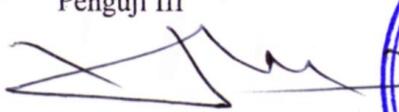
Ketua Penguji I


H. M. Alfandi, M.Ag
NIP. 19710830 199703 1 003

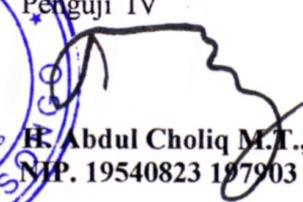
Sekretaris Penguji II


Saerozi, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19710605 199803 1 004

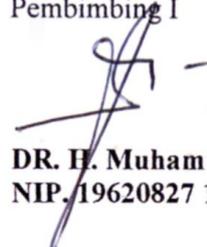
Penguji III


Hj. Yuyun Affandi Lc, M.A.
NIP. 19600603 199203 2 002

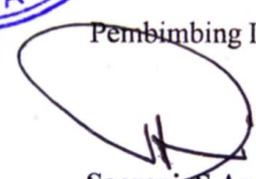
Penguji IV


H. Abdul Choliq M.T., M.Ag
NIP. 19540823 197903 1 001

Pembimbing I


DR. H. Muhammad Sulthon, M.Ag
NIP. 19620827 199203 1 001

Pembimbing II


Saerozi, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19710605 199803 1 004



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 12 November 2015

Penulis



Nur Laila
101311045

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam(mengerjakan)kebaikan dan taqwa,
dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”*

(Q.S. Almaidah:2)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati baik sebagai hamba Allah dan insan akademis, karya tulis yang sederhana ini penulis persembahkan kepada:

- Allah SWT yang telah menciptakanku dan memberikan kenikmatan yang tiada terhitung. *Alhamdulillah* selalu aku sanjungkan pada-Mu *Illahi Robbi*.
- Rasulullah SAW panutan hidupku dan idolaku, sholawat serta salam selalu aku haturkan padamu. Semoga aku Engkau akui sebagai umatmu.
- Kakek dan Nenekku tersayang Mansyur dan Marningsih yang ikut membesarkan penulis selama ini yang tak pernah lelah mendidik seperti anak sendiri, berdo'a siang dan malam tanpa mengharap balasan, terima kasih atas kasih sayangmu yang besar selama ini.
- Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Nasirkan dan ibunda Siti Mukaromah yang telah berjuang siang dan malam tanpa mengharap balasan. Terima kasih atas doa-doamu dalam setiap sujudmu dan kasih sayangmu yang tak akan pernah terbalas sampai kapanpun.
- Kakak-kakakku Khoirul dan Nurul Hikmah dan adik-adikku tersayang M. Izzuddin Faiz dan M. Nanda Qoyum semoga karya ini bisa menjadi semangat juang yang akan mengalahkan segala rintangan dan kesulitan.

ABSTRAKSI

Penelitian yang berjudul “ *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umroh (Studi Kasus di Biro Perjalanan Wisata PT Kaisa Rossie Semarang Tahun 2013)*” berangkat dari minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dari tahun ke tahun terus meningkat menarik minat PT Kaisa Rossie Semarang untuk menjadi biro penyelenggara ibadah haji khusus dan umroh. Sebagai salah satu pihak penyelenggara ibadah haji khusus dan umroh Kaisa Rossie diharapkan mampu memberikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan kepada calon jamaah haji dan umroh. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara menyempurnakan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, yakni dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Dengan adanya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, diharapkan pelaksanaan ibadah haji dan umroh bisa berjalan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama.

Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui pengelolaan penyelenggaraan perjalanan ibadah haji khusus dan umroh pada PT Kaisa Rossie Semarang serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah haji khusus dan umroh pada PT Kaisa Rossie Semarang. Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan manajemen dakwah, sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: metode observasi, metode interview (wawancara) dan metode dokumentasi. Adapun metode analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif.

Hasil penelitian ini adalah dalam setiap penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT Kaisa Rossie Semarang selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen. (1) Penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh diawali dengan perencanaan yang disusun berdasarkan rencana yang sudah pernah dibuat pada tahun sebelumnya agar pelaksanaan dapat berjalan dengan baik (2) Pengorganisasian dibuat disesuaikan dengan komposisi kepegawaian yang ada di PT Kaisa Rossie dengan adanya pembagian tugas-tugas yang telah dibuat sesuai dengan wewenang dan bagiannya masing-masing (3) Penggerakan dilakukan dengan tujuan agar semua program kerja dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan arahan direktur utama (4) Kegiatan evaluasi dilaksanakan 2 jenis, yaitu setiap tahun dan setiap akhir penyelenggaraan kegiatan ibadah haji khusus dan umroh.

Faktor pendukung penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh yaitu: (a) Kerjasama antar Instansi berjalan dengan baik (b) Ada landasan hukum yang jelas dari Pemerintah (c) minat tinggi dari calon jamaah haji dan umroh (d) Kualitas dan dedikasi penyelenggara (e) Perlengkapan dan pendanaan yang cukup. Sedangkan untuk faktor penghambat penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh adalah (a) pemahaman yang kurang dari calon jamaah mengenai prosedur dan rukun ibadah haji dan umroh (b) Pembagian *jobdesc* yang tumpang

tindih atau kurangnya SDM (c) Persaingan antar biro perjalanan haji dan umroh yang kurang sehat. (d) Jadwal penerbangan yang sering berubah dari pihak AirLines/ cuaca (e) tidak keluarnya visa dari kedubes arab saudi.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Syukur *Alhamdulillah* mari kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa penulis curahkan kepada nabi Muhammad SAW yang memberikan cahaya terang bagi umat Islam dalam mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana srata satu (S1) pada jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Untuk sampai pada tahapan ini, banyak sekali suka dan duka yang penulis rasakan, Demikian pula, telah banyak bantuan baik moril, materiil maupun sumbangan pemikiran dan peranan berharga dari berbagi pihak yang penulis terima, Alhamdulillah akhirnya dapat membuahakan hasil selesainya skripsi ini dengan judul Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Dan Umroh (Studi Kasus Di Biro Perjalanan Wisata Kaisa Rossie Semarang Tahun 2013). Untuk itu tidak ada kata yang pantas penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu proses pembuatan skripsi ini kecuali dengan *Jazakum Allah Ahsan al Jaza' Jaza'an Kastira*. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibin M. Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.

2. Bapak Dr. H. Awaluddin Pimay LC, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Shulton M. Ag, dan Bapak Saerozi M. Pd dan selaku pembimbing I dan II yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Para Dosen pengajar dan staf karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah membantu dalam penyelesaian proses perkuliahan, urusan birokrasi dan lain sebagainya selama menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
5. Ketua perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan Institut beserta staff, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi.
6. Ibu Hj.Liliwidojani Sugihwiharno Amd.par, selaku Direktur Utama PT. Kaisa Rossie Semarang dan karyawan yang telah membantu dan memberikan informasi dalam pembuatan skripsi ini.
7. Bapak,Ibu, kakek dan nenek tercinta, yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan curahan segala kemampuannya untuk memenuhi keinginanku untuk tetap bersekolah.

8. Kakak-kakakku tersayang yang telah membantu biaya pendidikan penulis serta memberikan dukungan dan do'a supaya penulis bisa meraih cita-cita untuk terus melanjutkan pendidikan sampai meraih sarjana.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan jurusan MD angkatan 2010, khususnya MD B terima kasih atas segala dukungan dan perhatian yang diberikan kepada penulis. Tidak terkecuali sahabat sepermainan, memberikan motivasi dan do'a sehingga terselesaikanya skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Teiring do'a semoga Allah senantiasa membalas semua amal kebaikan dari semuanya dengan sebaik-baiknya balasan. Akhirnya penulis menyadari bahwa dalm penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namaun terlepas dari kekurangan yang ada, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang , besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memperluas pemahaman kita mengenai Penyelenggaraan haji khusus dan umroh. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. *Amin.*

Semarang, 12 November 2015

Penulis,



Nur Laila
NIM: 101311045

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Denah kota semarang	51
Gambar 2.1 Denah PT Kaisa Rossie	52
Gambar 3.1 Struktur organisasi PT Kaisa Rossie	55
Gambar 4.1 Alur pendaftaran haji khusus	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Wawancara
Lampiran 2	Daftar Jamaah Haji Khusus PT Kaisa Rossie Tahun 2013
Lampiran 3	Jadwal Manasik Haji Khusus PT Kaisa Rossie Tahun 2013
Lampiran 4	Jadwal acara manasik haji Khusus PT Kaisa Rossie
Lampiran 5	Jadwal perjalanan haji khusus PT Kaisa Rossie Tahun 2013
Lampiran 6	Laporan perjalanan Umroh PT Kaisa Rossie Tahun 2013
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 8	Foto-foto PT Kaisa Rossie
Lampiran 9	Piagam-piagam Penghargaan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN NOTA PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Tinjauan Pustaka.....	7
E. Metode Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	18
BAB II : MANAJEMEN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI	
KHUSUS DAN UMROH	
A. Konsep Manajemen Dakwah	20

1. Pengertian Manajemen Dakwah	20
2. Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah	29
B. Haji dan Umroh	44
1. Pengertian Haji Dan Umroh.....	44
2. Dasar Hukum Haji Dan Umroh.....	47
C. Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh	50
 BAB III : GAMBARAN UMUM PT. KAISA ROSSIE SEMARANG	
A. Profil PT. Kaisa Rossie Semarang	56
1. Sejarah Berdirinya PT. Kaisa Rossie Semarang	56
2. Letak Geografis PT. Kaisa Rossie Semarang	57
3. Visi Misi dan Tujuan PT. Kaisa Rossie Semarang	59
B. Struktur Kelembagaan PT. Kaisa Rossie Semarang	61
1. Struktur Organisasi PT. Kaisa Rossie Semarang	61
2. Tugas dan Wewenang Pengurus PT. Kaisa Rossie Semarang	62
C. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Dan Umroh PT. Kaisa Rossie Semarang	69
1. Penyelenggaraan haji khusus PT. Kaisa Rossie	69
2. Penyelenggaraan Umroh PT.Kaisa Rossie	81
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Dan Umroh PT. Kaisa Rossie Semarang	84
1. Faktor Pendukung Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Dan Umroh	85

2. Faktor Penghambat Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Dan Umroh	85
BAB IV : MANAJEMEN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS DAN UMROH PT KAISA ROSSIE TAHUN 2013	
A. Pengelolaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umroh PT. Kaisa Rossie Semarang	87
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umroh PT. Kaisa Rossie Semarang.....	120
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	127
B. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

PT Kaisa Rossie adalah Biro perjalanan yang berkomitmen untuk pelayanan sistem *full service*. Pelayanan tersebut mencakup semua tiket transportasi, baik itu tiket pesawat domestik dan internasional, kereta api, hotel voucher domestik dan international, Umroh dan Haji, paket wisata domestik dan international, pengurusan dokumen paspor Visa perjalanan, persewaan bus pariwisata dan mobil, MICE (*Meeting, insetive, conference, Exhibition*) yang semua dilayani dengan harga kompetitif. (Dokumen Kaisa Rossie tahun 2003)

Meskipun memiliki sistem *full servise* dalam berbagai pelayanan perjalanan, Kaisa Rossie memfokuskan pada Umroh dan Haji Plus sehingga dikenal dengan *Kaisa Lil Hajj*. Pemilihan fokus utama Kaisa Rossie pada Umroh dan Haji Plus dilatar belakangi oleh semakin meningkatnya jumlah peserta calon jamaah haji Indonesia yang semakin meningkat dilihat dari daftar tunggu yang cukup lama sedangkan banyak para calon jamaah yang merasa mampu meskipun harus membayar lebih untuk waktu yang lebih pendek.

Haji merupakan salah satu ibadah murni yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Karena haji merupakan rukun islam yang kelima, haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak

melaksanakannya, ia berdosa, dan apabila dilakukan ia mendapat pahala (Raya, 2003: 227), begitu ada tanda-tanda panggilan untuk menunaikan ibadah haji bersegeralah tinggalkan urusan dunia untuk sementara. Hanya saja karena biaya yang relatif banyak, maka Allah memberikan keringanan, Ibadah haji diwajibkan hanya “buat orang-orang yang mampu”. Baik mampu secara rohani maupun jasmani serta sudah tentu mampu ekonomi. (Gayo, 2000: 41).

Allah berfirman dalam Ali-Imron (3): 97, yang berbunyi:

وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“...Mengerjakan Haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah yaitu (bagi) orang yang sanggup melaksanakan perjalanan ke Baitullah. Dan barang siapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”. (Depag RI, 2008: 62)

Sedangkan Umrah menurut sabda Rasulullah:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : (الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كُفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا, وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ) مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ.

“Dari Abu Hurairah Radliyallahu’anhu bahwa Rasulullah SAW bersabda: umrah ke umrah adalah penghapusan dosa antara keduanya, dan haji yang mabrur tidak mempunyai pahala selain surga”.(Muttafaq alaih) (Aqilla, 2008: 2)

Minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dari tahun ke tahun terus meningkat seiring dengan makin meningkatnya taraf ekonomi

umat islam indonesia akhir-akhir ini, menurut data siskohat kementerian agama RI tahun 2012 daftar tunggu jema'ah haji Regular telah mencapai angka 2 jutaan orang sedangkan daftar tunggu jemaah haji Khusus mencapai angka 80 ribuan orang. (Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh tahun 2013, *data & profil penyelenggaraan ibadah haji khusus*: 1)

Sesuai dengan perkembangan profil jamaah haji Indonesia dan perkembangan sisi kehidupan lainnya, maka timbul keinginan dari sebagian masyarakat (calon haji) yang menghendaki diberikan pelayanan khusus, mereka adalah: (1) Masyarakat mampu (golongan menengah keatas) yang terikat oleh keterbatasan waktu karena kesibukan-kesibukan yang berkaitan dengan urusan kenegaraan, sosial atau bisnis, (2) Masyarakat yang memang menginginkan pelayanan yang bernilai plus dan sanggup membayar biaya yang lebih dari ONH biasa.

Kelompok atau calon haji yang berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan khusus itu jumlahnya semakin banyak, sehingga perlu diatur melalui Biro perjalanan. Pemerintah mengatur secara resmi mengenai pelayanan, yakni dengan ditetapkannya keputusan menteri agama Nomor: 22 Tahun 1987 tentang penyelenggaraan haji plus. Dengan dikeluarkannya keputusan menteri agama tersebut maka ONH plus mulai dilaksanakan pada tahun 1987, yaitu dimaksudkan untuk menampung warga negara indonesia yang ingin menunaikan ibadah haji namun karena kesibukan dan keterbatasan waktunya tidak bisa melaksanakan ibadah haji sebagaimana

jamaah haji biasa (Departemen agama RI direktorat jenderal bimbingan masyarakat islam dan urusan haji, 1998: 18)

Pelaksanaan ibadah haji memerlukan suatu proses tersendiri, yaitu persiapan di tanah air, pelayaran/penerbangan ke hijaz, pelaksanaan haji dan berbagai kegiatan di hijaz, serta kembali lagi ke tanah air. (Putuhena,2007:2), Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan Tugas Nasional yang diamanatkan oleh UU No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 34 Tahun 2009, yang terus diupayakan peningkatan pelayanan dan penyempurnaan sistem Manajemennya sehingga dapat berjalan tertib lancar dan aman serta sesuai dengan tujuan syariah. (Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI,2009: 7).

Sesuai peraturan Perundang-undangan tersebut, Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi tanggung jawab Pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama RI. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas Nasional dan Menyangkut Martabat serta Nama baik Bangsa. Penyelenggaraan Haji oleh pemerintah dilaksanakan berdasarkan Asas Keadilan, Profesionalitas dan Akuntabilitas dengan Prinsip Nirlaba. Penyelenggaraan Haji oleh Pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jama'ah Haji, sehingga Jama'ah Haji dapat menunaikan Ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan

menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jama'ah haji. (Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2009: 1).

Nidjam dan Hanan dalam buku (Nahrawi 2009: 1) menjelaskan, terdapat Enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan : (a) Calon haji, (b) Pembiayaan, (c) Kelengkapan administrasi, (d) Sarana transportasi, (e) Hubungan bilateral antar negara, (f) Organisasi pelaksana. Enam Unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, dimana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: *pertama*, jemaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi, *kedua*, seluruh jama'ah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi dan transportasi, *ketiga*, seluruh jama'ah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya, *keempat*, jemaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.

Sebagai organisasi atau lembaga sosial yang bergerak dibidang biro perjalanan wisata, yang memfokuskan pada Umroh dan Haji khusus PT Kaisa Rossie melakukan penyusunan rencana penyelenggaraan Umroh dan Haji Plus. Kegiatan penyelenggaraan Umroh dan Haji Plus disusun guna meningkatkan pelayanan terhadap para calon jemaah Umroh dan Haji Plus

pelaksanaan Ibadah dapat terstruktur dan terkoordinasi dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui tentang Manajemen PT Kaisa Rossie Semarang dalam pengelolaan Penyelenggaraan Ibadah haji khusus dan umroh, juga apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umroh pada PT Kaisa Rossie, karenanya peneliti mengambil judul "*Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umroh (Studi Kasus di Biro Perjalanan Wisata PT Kaisa Rossie Semarang Tahun 2013)*".

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah Pengelolaan penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji Khusus dan Umroh pada PT Kaisa Rossie Semarang?
2. Bagaimanakah Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji khusus dan Umroh pada PT kaisa Rossie semarang?

C. TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengelolaan penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji khusus dan Umroh pada PT Kaisa Rossie Semarang.

- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji khusus dan Umroh pada PT kaisa Rossie semarang.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk acuan dan pertimbangan pelaksanaan dan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh pada PT kaisa Rossie semarang dan dapat memberikan tambahan khazanah keilmuan terutama pada jurusan manajemen dakwah terutama untuk konsentrasi wisata religi, haji dan umroh.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini untuk memecahkan masalah dalam manajemen penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh pada PT Kaissa Rossie semarang agar semakin baik.

D. TINJAUAN PUSTAKA

Untuk menghindari kesamaan pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis mencoba menampilkan beberapa skripsi yang telah dibuat oleh para peneliti lain, yang berkaitan dengan judul skripsi ini:

Pertama, Skripsi yang telah disusun oleh Adnin Mufattah (2009) : dengan judul ”*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama’ Kota Semarang*” skripsi ini menjelaskan bagaimana perencanaan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji pada KBIH

NU kota semarang, bagaimana pelaksanaan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji pada KBIH NU kota semarang, serta menjelaskan sistem evaluasi penyelenggaraan bimbingan ibadah haji pada KBIH NU kota semarang. Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian kualitatif, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis berupa metode observasi, interview, dan dokumentasi dengan analisis datanya deskriptif dan induktif, hasil dari penelitian menyatakan bahwa di KBIH NU kota semarang dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji, memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* agar dapat mempermudah dalam pelayanan dan bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji) bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) maupun bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji). Meskipun fungsi-fungsi manajemen telah diterapkan dengan baik, tetapi dalam pelaksanaannya/ pergerakan pengurusan KBIH NU kota semarang masih kurang maksimal, hal itu disebabkan banyak sekali pengurus KBIH NU kota semarang yang memiliki kesibukan diluar KBIH, terlebih lagi mereka pengurus NU yang mempunyai KBIH sendiri sehingga kurang bisa memberikan kontribusi kepada KBIH NU Kota Semarang, selain menerapkan fungsi pengawasan /evaluasi, KBIH NU Kota Semarang selalu meninjau kembali proses yang telah di laksanakan dan mengevaluasi prestasi kerja pengurus.(Adnin: 2009)

Kedua, Skripsi yang telah disusun oleh Zaenal Arifin (2011), yang berjudul “*Penyelenggaraan Manasik haji dikementerian Agama*

Kabupaten Boyolali pada Tahun 2010-2011 Studi Analisis SWOT”, skripsi ini menguraikan tentang bagaimana penyelenggaraan manasik haji dikementerian agama kabupaten Boyolali tahun 2010-2011, kemudian bagaimana analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji dikementerian agama kabupaten Boyolali tahun 2010-2011, jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Reserach*) yang bersifat kualitatif yang penelitiannya lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif yang berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan penelitian yang diamati, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penyelenggaraan manasik haji kementerian agama kabupaten boyolali yang diberikan kepada calon jama’ah haji adalah sebanyak 15 kali pertemuan, terdiri dari 11 kali pertemuan yang bersifat kelompok dilaksanakan ditingkat kecamatan, sedangkan 4 kali pertemuan secara massal dilaksanakan di tingkat kabupaten atau kota, kegiatan manasik massal juga dilaksanakan 4 kali, yaitu untuk membimbing dan memperdalam manasik haji bagi calon jamaah haji. Hal ini dilaksanakan agar calon jamaah haji memahami betul syarat dan rukun ibadah haji dan umroh, dan analisis SWOT penyelenggraan manasik haji kementerian agama kabupaten boyolali meliputi: *kekuatan*, sumber daya manusia yang unggul, dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Selain itu juga adanya landasan hukum bagi kementerian agama untuk menyelenggarakan pelayanan haji dan umroh, serta kementerian agama kabupaten boyolali juga mempunyai mitra yaitu KBIH dan IPHI dalam melaksanakan manasik haji.

Kelemahan, yang dihadapi persoalan teknis seperti kurangnya sarana dan prasarana untuk praktek manasik, serta etos kerja dan kedisiplinan pegawai. *Peluang*, bimbingan manasik haji sudah menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi menteri agama. *ancaman*, kementerian agama kabupaten boyolali hampir tidak menemui ancaman apapun dari lingkungan luar atau pihak lain.

Ketiga, Skripsi yang disusun oleh Siti Suhartatik (2006), dengan judul: "Manajemen Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang tahun 2003-2005". Penelitian ini menguraikan tentang bagaimana penyelenggaraan manasik haji departemen agama kota semarang tahun 2003-2005, kemudian sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah dalam penyelenggaraan manasik haji departemen agama kota kota semarang tahun 2003-2005, dan juga hambatan atau kendala apa yang dihadapi departemen agama kota semarang dalam melaksanakan manasik haji tahun 2003-2005. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang penelitiannya lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif, dengan metode pengumpulan datanya melalui data kepustakaan (*Library Research*) dan data lapangan (*Field Research*) yang meliputi metode dokumentasi, observasi dan wawancara. Pada penelitian ini metode analisis data yang digunakan oleh penulis adalah metode analisis kualitatif deskriptif deduktif dengan beracuan pada pola pikir deduktif dan induktif. Hasil dari penelitian ini bahwa, didalam pelaksanaan penyelenggaraan bimbingan haji departem agama kota semarang selalu memanfaatkan dan memperhatikan fungsi-

fungsi manajemen diantaranya *plaining*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* agar dapat mempermudah dalam pelayanan bimbingan pada jamaah. Meskipun fungsi-fungsi manajemen telah diterapkan dengan baik, tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan atau kendala selama proses bimbingan manasik haji. Adapun masalah yang sering muncul adalah dalam hal pengelompokan kelompok bimbingan yang dikarenakan sikap kurang disiplin dari jamaah haji dan juga karena fasilitas yang kurang memadai.

Keempat, Skripsi yang disusun oleh Laila Ishayatun Nisa Awaliyah (Tahun 2008) :” *Studi Komparasi Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama dan Muhammadiyah di Kabupaten Tegal Periode 2006-2008*”. Skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana aplikasi manajemen pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama dan Muhammadiyah, serta menjelaskan tentang kelebihan dan kekurangan manajemen pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama dan Muhammadiyah. Jenis penelitian ini dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis berupa metode Observasi, Interview dan Dokumentasi dengan analisis datanya deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pada dasarnya KBIH Nahdlatul Ulama maupun Muhammadiyah yang ada di Kabupaten Tegal telah melaksanakan atau menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam menjalankan organisasinya. Meskipun fungsi-fungsi manajemen tersebut telah diterapkan, akan tetapi organisasi tidak lepas dari

kelebihan dan kekurangan. Adapun kelebihan yang dimiliki oleh KBIH Nahdlatul Ulama yang ada di Kabupaten Tegal yakni, KBIH Nahdlatul Ulama dapat menarik simpati masyarakat utamanya bagi mereka yang berasal dari kampung yang pemahamannya agak fanatik dan bisa dikatakan jumlah mereka sangat banyak, hal tersebut juga menjadi kelebihan bagi KBIH Muhammadiyah. Karena dapat menarik masyarakat yang berlatar belakang modern.

Kelima, Skripsi yang disusun oleh Khalimatus Sa'diyah (Tahun 2011).: "*Pengembangan Skill Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2010-2011*". Skripsi ini menguraikan tentang bagaimana pengembangan Skill seksi penyelenggara haji dan umroh kementerian agama kota semarang, kemudian bentuk-bentuk pengembangan Skill pegawai pada seksi penyelenggara haji dan umroh di kementerian agama kota semarang, dan juga strategi yang digunakan untuk Skill pegawai seksi penyelenggara Haji dan Umroh di kementerian Agama Kota Semarang. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah termasuk penelitian kualitatif dengan tujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, karena penelitian ini tergolong penelitian non hipotesis, dimana peneliti setelah memperoleh data kemudian data tersebut dikumpulkan, disusun, dijelaskan dan selanjutnya dianalisis untuk memperoleh kesimpulan secara umum. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis berupa metode Observasi, Interview dan

Dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan skill pegawai seksi penyelenggara haji dan umroh kota Semarang cukup baik, karena adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan pegawai seksi penyelenggara haji dan umroh untuk meningkatkan skill pegawai seksi penyelenggara haji dan umroh serta terbentuknya strategi pengembangan yang di susun oleh pimpinan dan di terapkan oleh pegawai seksi penyelenggara haji dan umroh. Dukungan maupun pembinaan rutin dari atasan guna menunjang mutu sumber daya manusia pegawai tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti diatas maka sebagai rujukan dan sekaligus sebagai tinjauan pustaka oleh peneliti hal-hal yang belum terdapat dalam bahasan sebelumnya, dalam hal ini peneliti fokus dalam tema penelitian tentang: tersebut diatas meskipun sedikit banyaknya, ada kesamaan dengan penelitian sebelumnya, namun pendekatan yang disusun saat ini memiliki perbedaan. Dalam hal ini peneliti lebih difokuskan dalam manajemen penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji Khusus dan Umroh Pada PT Kaisa Rossie Semarang.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field reseach*) yang bersifat kualitatif, yaitu prosedur penelitian lapangan yang menghasilkan data deskriptif, yang berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan penelitian yang diamati (Moleong, 2007: 4)

2. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu primer dan sekunder. Menurut lexy J. Moleong (2007: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 1998: 91). Objek penelitian ini adalah Direktur Utama yaitu Ibu Hj. Lili widojani Sugihwiharno, staf/pegawai, calon jama'ah haji dan umroh guna mendapatkan informasi dan data-data tentang penyelenggaraan haji khusus dan umroh di PT. Kaisa Rossie Semarang.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi, atau data yang diperoleh melalaui bahan kepustakaan, data sekunders berupa arsip, dokumentasi, visi dan misi, UU tentang penyelenggaraan haji dan umroh dan semua informasi yang berkaitan di PT. Kaisa Rossie Semarang.

3. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Dan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosa (Herdiansyah, 2012: 131) dalam penelitian ini yang menjadi sasaran pengamatan adalah proses penyelenggaraan haji khusus dan umroh di PT Kaisa Rossie Semarang.

Pengamatan dilakukan untuk memperoleh data tentang penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh dengan mengamati secara langsung kinerja para pengurus PT Kaisa Rossie Semarang. Peneliti melakukan Pengamatan langsung di kantor PT Kaisa Rossie Semarang, sasaran penelitiannya adalah aktifitas di PT Kaisa Rossie dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh pada Tahun 2013. Hal ini dimaksudkan agar peneliti memperoleh data yang akurat dan faktual berkenaan dengan aktifitas penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh.

b. Interview (wawancara)

Metode interview atau wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2012: 72)

Metode ini digunakan untuk mendapatkan dan menggali data tentang sesuatu yang berkaitan dengan manajemen penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh (Studi kasus biro perjalanan wisata PT Kaisa Rossie Semarang Tahun 2014).

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Semua responden yang diwawancarai diajukan pertanyaan-pertanyaan yang sama, dengan kata-kata dan dalam tata urutan secara *uniform*, disamping itu sebagai bentuk pertanyaannya, digunakan wawancara terbuka yaitu terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga responden atau informan diberi kebebasan untuk menjawabnya.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Direktur utama PT Kaisa Rossie Semarang beserta Staf dan calon jamaah haji dan umroh.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Gunawan, 2013: 176). Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh dokumen-dokumen atau arsip yang ada di PT Kaisa Rossie Semarang Yang

berkaitan dengan Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji khusus dan Umroh.

4. Teknik analisis data

Setelah memperoleh data dari observasi, interview, dan dokumentasi, langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan sesuai dengan permasalahan yang diteliti, kemudian data tersebut disusun dan dianalisis, metode analisis data adalah merupakan upaya mencari dan menata secara sistimatis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikanya sebagai temuan bagi orang lain. (Muhadjir, 1992: 183)

Metode analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *analisis deskriptif kualitatif dengan tehnik berfikir induktif*. Teknik analisa data pada penelitian ini adalah (1) menemukan fokus penelitian sebagai langkah pertama dalam analisis. (2) pengelolaan data yang dilakukan secara efisien melalui pencatatan data dalam format yang memudahkan untuk analisis. (3) membaca dan menganotasi data dengan tujuan untuk mempersiapkan landasan analisis. (4) menciptakan kategori (pemisahan dasar kegiatan). (5) *splitting* dan *slicing* mempertimbangkan lebih fokus dalam analisis. (6) mengatikan data dengan memilih data-data yang kita peroleh. (7) membuat hubungan. (8) peta dan matriks (hubungan di antara kategori data). (9) menghasilkan sesuatu yang di cari. (Moleong, 2007:280)

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika Penulisan Skripsi adalah merupakan hal yang penting karena mempunyai fungsi untuk menyatakan garis-garis besar dari masing-masing bab yang saling berkaitan dan berurutan, hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunannya, sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah, adapun sistematika penulisan ini adalah:

BAB I: Pendahuluan, berisikan Latar belakang, Rumusah masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II: Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umroh, Merupakan konsep dasar dan kerangka teoritik penelitian, dalam bab ini akan dibahas Tentang Manajemen, Penyelenggaraan ibadah haji Khusus dan Umroh.

BAB III: Gambaran Umum Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dan Umroh di PT Kaisa Rossie Semarang, bab ini berisi tentang gambaran umum PT Kaisa Rossie Semarang, Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umrah pada PT Kaisa Rossie Semarang, dan faktor pendorong dan penghambat penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umroh pada PT Kaisa Rossie Semarang.

BAB IV: Analisa Manajemen Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dan Umroh di PT Kaisa Rossie Semarang. Dalam bab ini berisi tentang analisis penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh, serta analisis

tentang faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh pada PT Kaisa Rossie Semarang.

BAB V: Penutup, dalam bab ini berisi tentang kesimpulan, saran, dan kata penutup.

BAB II
MANAJEMEN PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI KHUSUS DAN UMROH

A. Konsep Manajemen Dakwah

1. Pengertian Manajemen Dakwah

Manajemen dakwah adalah terminologi yang terdiri dari dua suku kata, yakni "manajemen" dan "dakwah". Kedua kata ini berangkat dari dua disiplin ilmu yang sangat berbeda. Istilah yang pertama, berangkat dari disiplin ilmu yang sekuler, yakni ilmu ekonomi. Ilmu ini diletakkan di atas paradigma materialistis, prinsipnya adalah dengan modal yang sekecil-kecilnya untuk mendapat keuntungan yang sebesar-besarnya. Sedangkan istilah yang kedua berasal dari lingkungan agama, yakni ilmu dakwah. Ilmu ini diletakkan di atas prinsip ajakan menuju keselamatan dunia dan akhirat, tanpa paksaan dan intimidasi serta tanpa bujukan dengan tema menjadi rahmat bagi semesta alam (Munir dan Ilaihi, 2006: 7).

Untuk memudahkan pemahaman menyeluruh terhadap manajemen dakwah, maka akan dibahas terlebih dahulu secara terpisah antara manajemen dan dakwah yang kemudian dijelaskan tentang pengertian manajemen dakwah (Mahmuddin, 2004: 18). Secara etimologi kata manajemen berasal dari kata *manage* atau *manus* yang

berarti: menangani, mengatur atau membimbing (Ruslan, 1999: 1). Hal yang sama juga dikemukakan dalam:

- a. Manullang (1963: 15) istilah manajemen terjemahannya dalam bahasa Indonesia adalah ketatalaksanaan, pengelolaan, pengurusan.
- b. Sedangkan dalam *Kamus Ekonomi* (Winardi, 1984: 296), *management* berarti pengelolaan atau ketatalaksanaan.
- c. Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran (KBBI, 2005: 708).

Sedangkan secara terminologi manajemen memiliki beberapa pengertian. Dalam penelitian ini penulis sampaikan beberapa pengertian manajemen yang diungkapkan oleh para ahli dalam bidang manajemen, antara lain:

- a. Manajemen menurut G.R Terry (1992: 1) adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan suatu kelompok orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Dalam buku yang lain (G.R.Terry, 1977: 4) *Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources.* (manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan,

pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain).

- b. Handoko (2003: 10) mengungkapkan manajemen sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan, kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*).
- c. Sedangkan menurut Hasibuan (2001: 3) manajemen adalah ilmu sekaligus seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
- d. Sukarno (1986: 4) mendefinisikan manajemen adalah : 1). Proses dari memimpin, membimbing dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir dalam organisasi formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan; 2). Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan.
- e. Sedangkan menurut Munir dan Wahyu Ilahi (2006: 11) ada tiga dimensi penting yang terdapat dari pengertian manajemen, yaitu: *pertama*, manajemen terjadi berkat kegiatan yang

dilakukan oleh seorang pengelola; *kedua*, kegiatan dilakukan secara bersama-sama melalui orang lain untuk mencapai tujuan; dan *ketiga*, manajemen itu dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi.

Berdasarkan definisi manajemen di atas meskipun satu sama lain memiliki perbedaan, namun terdapat kesamaan yang dapat ditarik kesimpulan yaitu suatu proses yang terdiri dari tindakan-tindakan untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, memimpin dan pengawasan, di mana kegiatan-kegiatan tersebut mempunyai tujuan tertentu yang akan dicapai oleh kelompok yang bersangkutan.

Sedangkan da'wah secara etimologi berasal dari bahasa Arab, yaitu: *da'a*, *yad'u*, *da.wan*, *du'a* yang diartikan sebagai ajakan, panggilan, seruan, permohonan (do'a) dan permintaan (Pimay, 2005: 13). Pemahaman seperti ini dapat dijumpai di dalam ayat-ayat al-Qur'an sebagai berikut:

Q.S Al-Baqarah: 21

يٰۤاَيُّهَا النَّاسُ اَعْبُدُوْا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالَّذِيْنَ مِنْ قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُوْنَ ﴿٢١﴾

“Hai manusia, sembahlah Tuhanmu yang telah menciptakanmu dan orang-orang yang sebelummu, agar kamu bertakwa” (Depag RI,2008:4)

Q.S Al-Baqarah: 186

... اٰجِبْ دَعْوَةَ الدَّاعِ اِذَا دَعَانِ ۗ ... ﴿١٨٦﴾

“... aku mengabdikan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepada-Ku, ...”(Depag RI, 2008: 28)

Q.S Yusuf: 33

قَالَ رَبِّ السِّجْنُ أَحَبُّ إِلَيَّ مِمَّا يَدْعُونَنِي إِلَيْهِ ... ﴿٣٣﴾

“Yusuf berkata: "Wahai Tuhanku, penjara lebih aku sukai daripada memenuhi ajakan mereka kepadaku..."(Depag RI, 2008: 239)

Q.S Al-Anfal: 24

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَجِيبُوا لِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ إِذَا دَعَاكُمْ لِمَا تَحْيِيكُمْ .. ﴿٢٤﴾

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah seruan Allah dan seruan Rasul apabila Rasul menyeru kamu kepada suatu yang memberi kehidupan kepada kamu...” (Depag RI, 2008: 179)

Ayat-ayat tersebut menjelaskan bahwa kata dakwah pada umumnya dipahami sebagai ajakan kepada hal-hal baik (positif). Hal ini berarti bahwa Allah mengajak hamba-hamba-Nya untuk melakukan sesuatu yang menyebabkan mereka masuk ke dalam surga, yaitu berpegang teguh pada agama-Nya.

Sedangkan secara terminologi, beberapa ahli merumuskan istilah dakwah sebagai berikut:

- a. Syeh Ali Makhfuzh dalam kitabnya “Hidayat al-Mursyidin” yang dikutip dalam (Munir dan Wahyu Ilaihi, 2006: 19) memberikan definisi dakwah adalah mendorong (memotivasi) umat manusia melaksanakan kebaikan dan mengikuti petunjuk

serta memerintahkan mereka berbuat ma'ruf dan mencegah dari perbuatan mungkar agar mereka memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat.

- b. Toha Yahya Oemar mendefinikan dakwah adalah mengajak manusia dengan cara bijaksana kepada jalan yang benar sesuai dengan perintah Tuhan untuk keselamatan dan kebahagiaan mereka dunia dan akhirat (Sulthon, 2003: 8).
- c. Amrullah Achmad (1983: 2) menyatakan bahwa pada hakekatnya dakwah Islam merupakan aktualisasi iman (teologi) yang dimanifestasikan dalam suatu sistem kegiatan manusia beriman dalam bidang kemasyarakatan yang dilaksanakan secara teratur untuk mempengaruhi cara merasa, berfikir, bersikap, dan bertindak manusia pada dataran kenyataan individual dan sosio-kultural dalam rangka mengusahakan terwujudnya ajaran Islam dalam semua segi kehidupan dengan menggunakan cara tertentu.
- d. Sedangkan menurut Arifin (2000: 6) dakwah adalah suatu kegiatan, ajakan, baik berbentuk lisan, tulisan, tingkah laku dan sebagainya yang dilakukan secara sadar dan berencana dalam usaha mempengaruhi orang lain baik secara individual maupun kelompok agar supaya timbul dalam dirinya satu pengertian, kesadaran, sikap penghayatan serta pengalaman terhadap ajaran agama yang disampaikan kepadanya tanpa ada unsure paksaan.

Dengan demikian esensi dakwah adalah terletak pada ajakan, dorongan (motivasi), rangsangan serta bimbingan terhadap orang lain untuk menerima ajaran agama dengan penuh kesadaran untuk keuntungan pribadinya sendiri, bukan kepentingan juru dakwah/juru penerang.

- e. Selanjutnya Syaifuddin Zuhri dalam (Pimay, 2005: 111) dakwah merupakan usaha aktif untuk mengembangkan dan menyebarkan agama, karena itu di dalam dakwah terkandung unsur sifat dan sikap yang aktif, positif, dan dinamis. Dikatakan dinamis karena dakwah memerlukan daya cipta, kreasi, inisiatif, fantasi, kongkret, simpati, dan terus-menerus tanpa mengenal waktu, ruang dan keadaan.

Dari beberapa definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa dakwah merupakan aktifitas dan upaya untuk mengubah manusia baik individu ataupun masyarakat dari situasi yang baik kepada situasi yang lebih baik tanpa adanya unsur paksaan dengan berbagai cara dan metode. Lebih dari itu dakwah mencakup beberapa pengertian lain, antara lain:

- 1) Dakwah adalah suatu aktifitas kegiatan yang bersifat menyeru atau mengajak kepada orang lain untuk mengamalkan ajaran Islam.
- 2) Dakwah adalah suatu proses penyampaian ajaran Islam yang dilakukan secara sadar dan sengaja.

- 3) Dakwah adalah suatu aktifitas yang pelaksanaannya bisa dilakukan dengan berbagai cara dan metode.
- 4) Dakwah adalah kegiatan yang direncanakan dengan tujuan mencari kebahagiaan hidup dengan dasar keridhaan Allah.
- 5) Dakwah adalah usaha peningkatan pemahaman keagamaan untuk mengubah pandangan hidup, sikap batin dan perilaku umat yang tidak sesuai dengan ajaran Islam menjadi sesuai dengan tuntutan syariat untuk memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat.

Berpijak pada dua pengertian di atas, baik pengertian “Manajemen” dan pengertian “Dakwah” secara keseluruhan keduanya memiliki substansi definisi operasional (objek material) yang sama namun arah kajian (objek formal) yang berbeda.

Dari pengertian tersebut “Manajemen” yang merupakan proses atau usaha untuk merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengawasi kegiatan bersama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, dan pengertian “Dakwah” yang berarti usaha atau proses menyeru dan mengajak kepada orang lain secara sengaja, sadar dan bertanggung jawab dalam mencapai tujuan guna memperoleh kebahagiaan di dunia dan akhirat, dapat diketahui bahwa sistem operasionalnya mengarah kepada pelaksanaan dalam menjalankan aktifitas yang ditempuh secara sadar, sistematis, terarah, efektif dan efisien serta bertanggung jawab guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Karena secara teoritis munculnya ilmu “Manajemen dan Dakwah” berada dalam lingkup yang berbeda, maka pemahaman dan penafsirannyapun berdasarkan konteks disiplin ilmu. Namun demikian, dengan perkembangan ilmu pengetahuan telah muncul disiplin ilmu baru dalam khazanah keislaman dengan istilah “Manajemen Dakwah”. Sehingga dengan demikian diperlukan cakupan konsep manajemen dakwah secara teoritis yang mengacu pada pengertian manajemen dakwah itu sendiri.

Manajemen dakwah adalah proses merencanakan, mengelompokkan, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkannya ke arah pencapaian tujuan dakwah (Shaleh,1977: 44). Sedangkan menurut Munir dan Ilaihi (2006: 36) adalah proses merencanakan tugas, mengelompokkan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkannya ke arah pencapaian tujuan dakwah.

Kegiatan dakwah dilaksanakan menurut prinsip-prinsip manajemen akan menjamin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga yang bersangkutan dan menumbuhkan kesan profesionalisme di kalangan masyarakatan, khususnya pada pengguna jasa profesi da’i (Muhtarom, 1997: 37)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen dakwah adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu untuk mengajak manusia dalam merealisasikan ajaran dalam kehidupan sehari-hari guna mendapatkan ridho Allah SWT.

2. Fungsi–fungsi Manajemen Dakwah

Pada uraian yang telah lalu diutarakan beberapa definisi tentang manajemen dan dakwah. Walaupun batasan tersebut dibatasi pada beberapa saja, namun tampak jelas titik persamaan yang terdapat padanya. Persamaan tersebut tampak pada beberapa fungsi manajemen dakwah sebagai berikut:

a. Perencanaan Dakwah

Perencanaan merupakan tahapan pertama dari proses manajemen. Rencana-rencana itu dibutuhkan untuk memberikan kepada organisasi tujuan-tujuannya dan menetapkan prosedur terbaik untuk mencapai tujuan-tujuan itu, dan perencanaan suatu pendekatan yang terorganisir untuk menghadapi problem-problem di masa yang akan datang (Sarwoto, 1978: 69).

Perencanaan adalah pemilihan dan menghubungkan fakta, menggunakan asumsi- asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan

dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Terry, 2003: 46).

Dalam QS. Al-Hasyr: 18

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ
 اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan" (Depag RI,2008:548)

Yang dimaksud menjauhkan diri dan berbuat baik pada ayat tersebut adalah semua tindakan atau perbuatan hendaklah difikirkan terlebih dahulu, kemudian diikhtiarkan agar mendapat hasil sebesar-besarnya dan kerugian sekecil-kecilnya yang disebut dengan perencanaan. (Effendy, 1986: 77)

Perencanaan yang matang dan strategis (*strategic planning*) serta pertimbangan masa depan (*fore casting*) secara tepat merupakan salah satu modal suatu organisasi atau lembaga. Perencanaan di sini dimaksudkan sebagai usaha untuk melakukan penyusunan rangkaian kegiatan atau program yang akan dilaksanakan, sekaligus menentukan *time schedule* dan hal-hal yang berkaitan dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan.

Proses perencanaan menurut Abdul Rosyad Saleh dalam bukunya *Manajemen Dakwah Islam* (1993: 54), terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

- 1) Perkiraan dan penghitungan masa depan (*forecasting*)
- 2) Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan
- 3) Penetapan tindakan-tindakan dan prioritas pelaksanaannya
- 4) Penetapan metode
- 5) Penetapan penjadwalan waktu
- 6) Penempatan lokasi
- 7) Penetapan biaya, fasilitas dan faktor-faktor lainnya yang diperlukan.

Perencanaan dirumuskan untuk memberikan acuan bagi panitia penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh. Perencanaan disini meliputi membuat rancangan penyelenggaraan bimbingan manasik haji.

Manfaat perencanaan bagi keberhasilan aktivitas dakwah:

- 1) Dapat memberikan batasan tujuan (sasaran dan target dakwah) sehingga mampu mengarahkan para da'ii secara tepat dan maksimal.
- 2) Menghindari penggunaan secara sporadis sumber daya insani dan menghindari pula benturan diantara aktivitas dakwah yang tumpang-tindih.

- 3) Dapat melakukan prediksi dan antisipasi mengenai berbagai problema dan merupakan sebuah persiapan dini untuk memecahkan masalah dakwah.
- 4) Merupakan usaha untuk menyiapkan kader da'`i dan mengenai fasilitas, potensi dan kemampuan umat.
- 5) Dapat melakukan pengorganisasian dan penghematan waktu dan pengelolaannya secara baik.
- 6) Menghemat fasilitas dan kemampuan insani serta materiil yang ada.
- 7) Dapat dilakukan pengawasan sesuai dengan ukuran-ukuran objektif dan tertentu.
- 8) Merangkai dan mengurutkan tahapan-tahapan pelaksanaan sehingga akan menghasilkan program yang terpadu dan sempurna (Munir, Ilaihi, 2006: 105).

Sedangkan, adanya perencanaan diperlukan karena:

- 1) Perencanaan dapat memberikan arah kemana dakwah itu harus dibawa.
- 2) Dapat mengurangi dampak dari perubahan yang tidak diinginkan.
- 3) Dapat meminimalisir suatu pemborosan dan kelebihan.
- 4) Dapat menentukan standar dalam pengendalian dakwah (Munir, Ilaihi, 2006: 105).

Perencanaan untuk penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh adalah perencanaan yang dibuat oleh penyelenggara yang memiliki izin dari Menteri yang telah memenuhi syarat dan terdaftar sebagai penyelenggara perjalanan umroh, mempersiapkan kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus serta persiapan dalam layanan bimbingan ibadah haji, akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan, pemberangkatan dan pemulangan jamaah.

b. Pengorganisasian Dakwah

Pengorganisasian didefinisikan sebagai penataan sekumpulan tugas ke dalam unit-unit yang dapat dikelola dan penetapan hubungan formal diantara orang-orang yang disertai berbagai tugas (Sukiswa, 1978: 29). Pengorganisasian terjadi karena pekerjaan yang perlu dilaksanakan itu terlalu berat ditangani oleh satu orang saja. Dengan demikian diperlukan tenaga-tenaga bantu.

Desain dan struktur Organisasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku individu dan kelompok-kelompok yang ada di dalam organisasi.

Ada enam elemen yang perlu diperhatikan oleh para manajer ketika akan mendesain struktur organisasi. Ke-enam elemen tersebut meliputi (Robbins, 2007: 66) :

- 1) Spesialisasi Pekerjaan adalah sejauh mana tugas-tugas dalam organisasi dibagi-bagi ke dalam beberapa pekerjaan tersendiri.
- 2) Departementalisasi adalah dasar yang dipakai untuk mengelompokkan pekerjaan secara bersama-sama.
- 3) Rantai komando adalah garis wewenang yang tanpa putus yang membentang dari puncak organisasi ke unit terbawah dan menjelaskan siapa yang bertanggung jawab kepada siapa. Wewenang sendiri merupakan hak yang melekat dalam sebuah posisi manajerial untuk memberikan perintah dan untuk berharap bahwa perintahnya tersebut dipatuhi.
- 4) Rentang Kendali adalah jumlah bawahan yang dapat diarahkan oleh seorang manajer secara efisien dan efektif.
- 5) Sentralisasi – Desentralisasi. Sentralisasi adalah sejauh mana tingkat pengambilan keputusan terkonsentrasi pada satu titik di dalam organisasi.
- 6) Formalisasi adalah sejauh mana pekerjaan pekerjaan di dalam organisasi dilakukan.

Sementara Ivancevich (2008: 136) mengungkapkan 4 komponen sebagai pembentuk struktur organisasi meliputi :

- 1) Pembagian kerja, menyangkut kadar dari spesialisasi pekerjaan. Para manager membagi seluruh tugas organisasi menjadi pekerjaan-pekerjaan khusus yang tersusun dari

aktivitas-aktivitas khusus. Contoh : Seorang Account Representative pada Kantor Pajak yang memiliki pekerjaan khusus seperti pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak (WP).Pendelegasian Kewenangan. Proses pembagian kewenangan dari atas ke bawah dalam organisasi.

- 2) Pendelegasian kewenangan (delegation of authority) mengacu secara khusus pada kewenangan pengambilan keputusan, bukan melakukan pekerjaan. Pendelegasian kewenangan memiliki efek positif pada pengembangan manager professional, dan membawa iklim persaingan dalam organisasi.
- 3) Pembagian departemen, cara organisasi dibagi secara struktural, pembagian departemen ini dapat dikelompokkan menjadi pembagian departemen berdasarkan fungsinya (*functional departmentalization*), berdasarkan wilayah (*geographic departmentalization*), berdasarkan produk (*product departmentalization*), berdasarkan pelanggan (*customer departmentalization*).
- 4) Rentang Kendali adalah jumlah bawahan yang melapor kepada atasan. rentang ini merupakan satu faktor yang mempengaruhi bentuk dan tinggi suatu struktur organisasi.

Pengorganisasian (organizing) adalah 1) penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, 2) perancangan dan pengembangan suatu organisasi kelompok kerja yang akan dapat “membawa” hal-hal tersebut kearah tujuan., 3) penugasan tanggung jawab tertentu dan kemudian, 4) pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan (Handoko, 2003; 24).

Sementara itu, Rosyid Saleh mengemukakan, bahwa rumusan pengorganisasian dakwah itu adalah “rangkaiian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan usaha dakwah dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan, serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja di antara satuan-satuan organisasi-organisasi atau petugasnya (Munir dan Ilaihi, 2006: 120)

Proses pengorganisasian tergambar dalam Q.S Al-Imron:

103

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۗ وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا

حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ



“Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, Maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk” (Depag RI,2008:63)

Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi, agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien. Proses pengorganisasian dapat ditunjukkan dengan tiga langkah prosedur berikut ini:

- 1) Pemerincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.
- 2) Pembagian beban pekerjaan total menjadi kegiatan-kegiatan yang secara logis dapat dilaksanakan oleh satu orang. Pembagian kerja sebaiknya tidak terlalu berat sehingga tidak dapat diselesaikan, atau terlalu ringan sehingga ada waktu menganggur, tidak efisien dan terjadi biaya yang tidak perlu.

3) Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasikan pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis. Mekanisme pengkoordinasian ini akan membuat para anggota organisasi menjaga perhatiannya pada tujuan organisasi dan mengurangi ketidak efisienan dan konflik-konflik yang merusak (Handoko, 2003: 168-169).

Pengorganisasian dakwah mempunyai arti penting bagi proses penyelenggaraan dakwah, sebab dengan pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah pelaksanaannya, dan sekaligus adanya pembagian kegiatan-kegiatan, tugas-tugas kepada pelaksananya sehingga mempermudah pendistribusian pada pelaksananya. Dan dengan jelas pembagian tugas masing-masing terhadap pekerjaannya dapat menjaga pengertian, kekacauan, kesamaan dan lainnya.

Pengorganisasian dalam penyelenggaraan dakwah juga akan menguntungkan terpadunya berbagai kemampuan dan keahlian dari para pelaksana dakwah dalam satu rangkaian kerjasama. Disamping itu dengan pengorganisasian akan mempermudah pimpinan dakwah dalam mengendalikan dan mengevaluasi suatu penyelenggaraan dakwah.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam suatu pengorganisasian dakwah meliputi :

- 1) Membagi dan menggolongkan tindakan dakwah dalam kesatuankesatuan tertentu.
- 2) Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kesatuan serta menetapkan pelaksana untuk melakukan tugas tersebut.
- 3) Memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksana.
- 4) Menetapkan jalinan hubungan. (Shaleh, 1977 : 90)

Dalam pengorganisasian penyelenggaraan ibadah haji diatur dalam UU no. 13 tahun 2011 tentang penyelenggaraan ibadah haji bab IV dimana penyelenggaraan ibadah haji meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan dan pengawasan. Kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan merupakan tugas dari penyedia layanan penyelenggara yang telah mendapatkan izin dari Menteri serta adanya panitia dalam pelaksanaan dan pengawasan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh.

Pelaksana penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh berkewajiban menyediakan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan ibadah haji sebagai berikut:

- 1) Pembinaan ibadah haji dan umroh
- 2) Penyediaan akomodasi yang layak sesuai dengan perjanjian
- 3) Penyediaan transportasi
- 4) Penyediaan konsumsi
- 5) Pelayanan kesehatan

6) Dan pelayanan administrasi serta dokumen

c. Pergerakan Dakwah

Pengertian penggerakan adalah seluruh proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis (Munir dan Ilaihi, 2006: 139). Menurut Shaleh (1977: 112) setelah rencana dakwah ditetapkan, begitu pula setelah kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan itu dibagi-bagikan kepada para pendukung dakwah, maka tindakan berikutnya dari pimpinan dakwah adalah menggerakkan mereka untuk segera melaksanakan kegiatan-kegiatan itu, sehingga apa yang menjadi tujuan dakwah benar-benar tercapai. Tindakan pimpinan menggerakkan para pelaku dakwah itu disebut penggerakan (*actuating*).

Inti kegiatan penggerakan dakwah adalah bagaimana menyadarkan anggota suatu organisasi untuk dapat bekerjasama antara satu dengan yang lain (Mahmuddin, 2004: 36). Menurut SP. Siagian (1986: 80) bahwa suatu organisasi hanya bisa hidup apabila di dalamnya terdapat para anggota yang rela dan mau bekerja-sama satu sama lain. Pencapaian tujuan organisasi akan lebih terjamin apabila para anggota organisasi dengan sadar bahwa tujuan pribadi mereka akan tercapai melalui jalur pencapaian tujuan organisasi. Kesadaran merupakan tujuan dari

seluruh kegiatan pergerakan yang metode atau caranya harus berdasarkan norma-norma dan nilai-nilai sosial yang dapat diterima oleh masyarakat.

Sukses tidaknya kegiatan pergerakan sebagian besar bergantung pada pemberian motif G.R. Terry dalam (Sarwoto, 1981: 22) menyimpulkan beberapa petunjuk untuk mencapai motivasi yang efektif sebagai berikut :

- 1) Usahakan agar orang merasa dirinya penting.
- 2) Usahakan untuk mengetahui perbedaan-perbedaan individual.
- 3) Usahakan agar saudara menjadi pendengar yang baik.
- 4) Hindarkan timbulnya perdebatan.
- 5) Hormatilah perasaan orang lain.
- 6) Gunakan pertanyaan/percakapan untuk mengajak orang-orang bekerja sama.
- 7) Janganlah berusaha untuk mendominasi.
- 8) Berilah perintah-perintah yang jelas dan lengkap.
- 9) Gunakan instruksi-instruksi.
- 10) Selenggarakanlah pengawasan (supervisi) yang efektif.

Penggerakkan mempunyai fungsi yang sangat penting, bahkan menentukan jalannya proses dakwah dan merupakan intinya manajemen dakwah.

Langkah-langkah penggerakkan dakwah menurut Abdul Rosyad Shaleh (1998: 67) langkah-langkah yang harus ditempuh dalam menggerakkan dakwah yaitu :

- 1) Pemberian motivasi (*motivating*)
- 2) Pembimbingan (*directing*)
- 3) Penjalinan hubungan (*coordinating*)
- 4) Penyelenggaraan komunikasi (*communicating*)
- 5) Pengembangan atau peningkatan pelaksanaan (*developing people*)

d. Pengawasan

Semua fungsi terdahulu tidak akan efektif tanpa adanya fungsi pengawasan (*controlling*), atau sekarang banyak digunakan istilah pengendalian. Pengawasan (*controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai yang telah ditetapkan. Hal ini dapat positif maupun negatif, pengawasan positif mencoba untuk mengetahui apakah tujuan organisasi dicapai dengan efisien dan efektif. Pengawasan negatif mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau dibutuhkan tidak terjadinya atau terjadi kembali (Handoko, 2003: 25).

Pengawasan mencakup mengevaluasi pelaksanaan kerja dan jika perlu memperbaiki apa yang sedang dikerjakan untuk

menjamin tercapainya hasil-hasil menurut rencana. Mengevaluasi pelaksanaan kerja merupakan kegiatan untuk meneliti dan memeriksa pelaksanaan tugas-tugas perencanaan semula betul-betul dikerjakan sekaligus mengetahui terjadinya penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, kekurangan dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Mahmuddin, 2004: 40).

Tahapan-tahapan dalam pengawasan antara lain:

- 1) Penetapan standar pelaksanaan (perencanaan).
- 2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.
- 3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata
- 4) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan.
- 5) Pengambilan tindakan koreksi bila mana perlu (Handoko, 2003: 363)

Pengawasan dan evaluasi digunakan pimpinan dakwah untuk mengambil tindakan-tindakan pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya penyimpangan sekaligus ,menghentikan penyimpangan tersebut. Disamping itu untuk mengadakan usaha-usaha peningkatan dan penyempurnaan, sehingga proses dakwah tidak terhenti melainkan makin maju dan sempurna.

Pengendalian dan evaluasi dijalankan sesuai dengan kebijaksanaan, rencana dan ketentuan-ketentuan lain yang telah digariskan sebelumnya. Pentingnya pengendalian dan evaluasi

bagi proses dakwah tidak terbatas pada segi penyelamatan saja, namun juga sebagai penyalaras dan penyempurna kegiatan dakwah. Sebab pengawasan dan evaluasi disamping ditujukan pada jalannya usaha juga ditujukan pada usaha yang sudah selesai pada tahapan yang telah ditentukan.

Adapun yang menjadi langkah proses pengawasan adalah sebagai berikut :

- 1) Menetapkan standart (alat pengukur)
- 2) Mengadakan pemeriksaan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dakwah yang telah ditetapkan.
- 3) Membandingkan antara pelaksanaan tugas dengan standart.
- 4) Mengadakan tindakan perbaikan atau pembetulan

(Shaleh, 1977: 90)

B. Haji dan Umroh

1. Pengertian Haji Dan Umroh

Kata haji berasal dari akar kata حج - يحج - حجا yang artinya “menuju tempat tertentu” sedang secara bahasa, haji berarti mengunjungi Baitullah untuk melaksanakan amalan tertentu meliputi wukuf, sa’i, dan amalan lainya (Depag RI,2003: 4).

Dalam kamus besar bahasa Indonesia Haji adalah rukun Islam yang kelima (kewajiban ibadah) yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi Ka’bah pada bulan haji dan

mengerjakan amalan haji seperti ihram, thawaf, sa'i dan wukuf (KBBI,1990: 146).

Sedangkan menurut syara' haji adalah:

- a. Menurut Fathurahman (2004: 1) berpendapat haji adalah berkunjung ke baitullah (Ka'bah) untuk menunaikan atau menyengajakan serangkaian ibadah yang sudah ditentukan syara' pada waktu/tempat dan dengan cara-cara tertentu.
- b. Menurut Hasanudin (1999: 49) Haji adalah suatu aktifitas menyengaja mengunjungi Ka'bah (Baitullah) di Makkah untuk beribadah dengan tata cara dan persyaratan tertentu.
- c. Menurut Sulaiman Rasyid (1986: 4) Haji adalah menyengaja mengunjungi Ka'bah untuk melakukan beberapa amalan ibadah, dengan syarat-syarat tertentu.
- d. Menurut Sudarsono (1994:96) Haji adalah mengunjungi Baitullah dengan maksud berziarah dan menunaikan ibadah sebagaimana yang telah ditentukan.
- e. Menurut Awaludi Pimay (2005: 1) Haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan-amalan antara lain: Ihrom, wuquf, thawah, sa'i, Tahallul, dan amalanamalan lainnya dengan syarat, cara tetapi demi mematuhi panggilan Allah dan mengharap riho dari Allah SWT.

Makna kata "mengunjungi" adalah mendatangi, kemudian "tempat tertentu" adalah ka'bah dan arafah. Sedangkan "waktu

tertentu” itu adalah bulan-bulan haji yaitu tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahun. Sedangkan “perbuatan tertentu” itu berihrom, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, mabit di Mina, melempar jumrah, tohaf dan sa’i.

Pengertian sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, yaitu meliputi:

- a. Sehat jasmani dan rohani untuk menempuh perjalanan yang jauh dan melelahkan.
- b. Memiliki bekal yang cukup untuk membiayai dirinya guna membayar biaya pelaksanaan ibadah haji, dan bekal keluarga yang ditinggalkan.
- c. Situasi aman untuk menunaikan ibadah haji.
- d. Mengerti tata cara pelaksanaan ibadah haji (manasik haji) dengan benar (Mansur, 1997: 3-4).

Melaksanakan kewajiban haji hanya sekali seumur hidup dan merupakan suatu perbuatan yang sangat mulia. Ibadah haji memberikan kesan dan pesan terhadap perjalanan kehidupan seseorang. Berbagai amaliyah haji bila dihayati memberikan makna dan kesan yang dalam. Memang bagi seorang jamaah haji berbedanya tahun ia pergi, berbeda pula pesan maknawi yang diperoleh, bahkan diantara jamaah sekalipun dalam waktu dan tempat yang bersamaan, kesanya selalu berbeda.

Sedangkan untuk pengertian umroh menurut bahasa bermakna *ziarah*, Sedangkan menurut istilah syara’ Umrah ialah Menziarahi

Ka'bah, melakukan Tawaf disekelilingnya, bersa'yu antara Shafa dan Marwa dan bercukur atau menggunting rambut. (Ash Shiddieqy, 1999: 13). Selanjutnya Aqilla (2008: 12) berpendapat Umrah adalah Mengunjungi Ka'bah untuk melakukan serangkaian ibadah dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Umrah disunahkan bagi setiap muslim yang mampu. Pelaksanaanya dapat dilakukan kapan saja (kecuali hari Arafah tanggal 10 Dzulhijah dan hari-hari Tasyrik tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijah).

Menunaikan ibadah haji dan umroh prinsipnya sama, do'anyapun sama, tapi yang membedakan adalah:

- 1) Ibadah haji waktunya tertentu (mulai 8-13 Zulhijah). Sedangkan umroh dapat dilakukan sewaktu-waktu, kecuali pada waktu haji.
- 2) Ibadah haji hanya ditambah amalan-amalan: wukuf di A'rafah, berdo'a dan mengambil krikil di Muzdalifah, melempar jumrah, tahalul, dan lain sebagainya di Mina.

2. Dasar Hukum Haji Dan Umroh

Dasar hukum ibadah haji adalah:

Q.S Al- Imron: 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ق وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ ^ج
 الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ع وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; 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”(Depag RI,2008:62)

Hadits Rasulullah

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : مَنْ حَجَّ فَلَمْ يَرْفُثْ وَلَمْ يَفْسُقْ رَجَعَ مِنْ ذُنُوبِهِ كَيَوْمِ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ (رواه البخارى ومسلم)

“Dari Abu Hurairah ra. berkata: Saya mendengar Rasulullah SAW bersabda: “Barangsiapa mengerjakan haji semata-mata karena Allah, tidak berkata keji dan tidak melakukan perbuatan jahat orang itu kembali seumpama baru dilahirkan ibunya (tidak berdosa)” (Hanidy, 1970: 20)

Dasar hukum umroh adalah:

Q.S Al-Baqarah: 196

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), Maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. jika ada di antaramu yang sakit atau ada

gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), Maka wajiblah atasnya berfid-yah, Yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. apabila kamu telah (merasa) aman, Maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), Maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya” (Depag RI,2008:30)

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : (أَلْعُمْرَةَ إِلَى الْعُمْرَةِ كُفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا, وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ) مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ.

“Dari Abu Hurairah Radliyallahu’anhu bahwa Rasulullah SAW bersabda: umrah ke umrah adalah penghapusan dosa antara keduanya, dan haji yang mabrur tidak mempunyai pahala selain surga”.(Muttafaq alaih) (Aqilla, 2008: 2)

Ibadah haji mempunyai hukum wajib atau sunah:

- a. Wajib hanya sekali dalam semur hidup kecuali nadzar, maka wajib menunaikan haji lagi karena nadzarnya.
- b. Sunah untuk yang telah menunaikan ibadah haji wajib.

Sedangkan umroh juga memiliki hukum wajib dan sunah:

- a. Wajib untuk yang pertama kali (*umratul Islam*) dan umroh yang ditunaikan karena nadzar.
- b. Sunah ditunaikan untuk kedua, ketiga dan seterusnya (Abdul Choliq, 2011: 6).

C. Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh

Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Sedangkan Pembinaan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan dan pembimbingan tentang haji (Imam Syaukani, 2009: 1). Dalam UU No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan, pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur, Dalam rangka menata sistem dan mekanisme penyelenggaraan ibadah haji di indonesia, Pemerintah sudah berupaya maksimal, yakni dengan bukti terbentuknya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji (Depag RI, 2002:4-6)

Pengaturan pelaksanaan haji melibatkan banyak lembaga pemerintah dan non pemerintah yang bertugas sesuai dengan fungsi dan peran masing-masing, sehingga tidak mungkin di tangani oleh satu lembaga saja. Di dalam negeri jamaah haji, khususnya indonesia, masalah

haji di tangani oleh kementerian agama dengan melibatkan yang lain dan unsur masyarakat seperti Departemen Kesehatan, Departemen Perhubungan, Departemen dalam Negeri, Perusahaan Penerbangan, Biro perjalanan umum serta unsur masyarakat lainnya, Sedangkan di Arab Saudi ditangani oleh negara dengan melibatkan kementerian Haji Arab Saudi.

Karena melibatkan hubungan antar pemerintah dan banyak pihak serta lembaga yang secara intitusional mempunyai wewenang terhadap pelaksanaan haji, maka di perlukan suatu sistem untuk menangani masalah haji, dan dalam kaitan inilah organisasi pelaksanaan haji berperan dalam mengurus, mengelola, menatalaksana, dan mengatur pelaksanaan haji. (Ahmad Nidjam,2008:23)

Selanjutnya agar penyelenggaraan ibadah haji khusus diberikan kepada penyelenggaran perjalanan umroh yang telah mendapatkan izin dari Menteri untuk melakukan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan diawasi oleh Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI) yang merupakan lembaga mandiri yang dibentuk untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggara ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Nidjam dan Hanan dalam buku (Nahrawi 2009: 1) menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan: (1) calon haji, (2) pembiayaan, (3) kelengkapan administrasi, (4) sarana transportasi, (5) hubungan bilateral antar negara, (6) organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berhubungan satu sama lain, dimana keenam mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: *pertama*, jamaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi, *kedua*, seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi, dan transportasi, *ketiga*, seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di arafah dan rukun haji lainnya, dan *keempat*, jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji selurunya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.

Adapun hal-hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan umroh yang diatur dalam UU adalah sebagai berikut:

1. Hak Jamaah Haji

Jamaah haji memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, seperti: a) pembinaan manasik haji, b) pelayanan akomodasi, transportasi, dan pelayanan kesehatan baik di tanah air, perjalanan dan di Arab Saudi, c) perlindungan sebagai WNI, d) penggunaan paspor dan dokumen yang diperlukan dalam pelaksanaan ibadah haji, dan e) pemberian

kenyamanan dalam transportasi dan pemondokan selama di tanah air dan di Arab Saudi dan saat kepulangan di tanah air.

2. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji

Pelaksana penyelenggaraan ibadah haji diatur dalam UU dibawah pengawasan pemerintah dan dikoordinir oleh Menteri. Panitia penyelenggara Ibadah Haji (KPIH) merupakan panitia pelaksana penyelenggaraan ibadah haji yang memiliki tugas dalam melakukan penyelenggaraan ibadah haji terdiri dari: a) Tim Pemandu Haji Indonesia, b) Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia, c) Tim Kesehatan Haji Indonesia Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

3. Komisi Pengawas Ibadah Haji

Komisi Pengawas Ibadah Haji dibentuk untuk melakukan pengawasan dalam rangka meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. KPIH memiliki fungsi sebagai berikut: a) memantau dan menganalisa kebijakan operasional penyelenggaraan ibadah haji, b) menganalisa hasil pengawasan dari lembaga pengawas masyarakat, c) menerima masukan dan saran masyarakat dalam penyelenggaraan ibadah haji, d) merumuskan pertimbangan dan saran dalam penyempurnaan penyelenggaraan ibadah haji.

4. Pendaftaran Dan Kuota

Pendaftaran jamaah haji dilakukan di panitia penyelenggara ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Menteri menetapkan kuota nasional, kuota haji khusus dan kuota provisi dengan memperhatikan prinsip adil dan proporsional.

5. Pembinaan

Dalam rangka pembinaan ibadah haji pembinaan dilakukan sesuai dengan mekanisme dan prosedur pembinaan ibadah haji. Pembinaan tersebut berupa pedoman pembinaan, tuntunan manasik dan panduan perjalanan ibadah haji.

6. Kesehatan

Pembinaan dan pelayanan kesehatan jamaah haji baik saat persiapan maupun pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dilakukan oleh menteri dalam ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang kesehatan. Pemeriksaan kesehatan dilakukan 2 kali, mula-mula dilakukan pemeriksaan di puskesmas setempat kemudian di rumah sakit daerah milik pemerintah untuk pemeriksaan meningitis jika ada kemungkinan penyakit beresiko tinggi maka dilakukan pemantauan dokter. Biaya pemeriksaan kesehatan caloh jamaah haji ditetapkan melalui Surat Keputusan (SK) Walikota.

7. Keimigrasian

Dahulu Setiap warga negara Indonesia yang akan menunaikan ibadah haji menggunakan paspor haji yang dikeluarkan oleh menteri, dimana menteri dapat menunjuk pejabat untuk dan atau atas nama menandatangani paspor haji tersebut. Tetapi sekarang warga negara indonesia yang akan menunaikan ibadah haji bisa menggunakan paspor biasa yang dikeluarkan oleh imigrasi.

8. Transportasi

Pelayanan transportasi jamaah haji di Arab Saudi dan pemulangannya ke tempat embarkasi asal di Indonesia merupakan tanggung jawab Menteri dan berkoordinasi dengan menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan. Penunjukan pelaksana transportasi jamaah dilakukan dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi.

9. Akomodasi

Akomodasi bagi jamaah haji harus memenuhi standar dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan jamaah haji beserta barang bawaannya.

BAB III

GAMBARAN UMUM KAISA ROSSIE SEMARANG

A. Profil Kaisa Rossie Semarang

1. Sejarah Berdirinya Kaisa Rossie Semarang

PT Kaisa berdiri pada tanggal 10 November 2003, yang dipimpin oleh Hj. Liliwidojani, Amd. Par, pada saat kuliah di Akademi Pariwisata Universitas Trisakti Jakarta, Hj. Liliwidojani selaku Direktur Utama PT. Kaisa Rossie, pernah sambil kerja di salah satu biro perjalanan di Jakarta, setelah lulus tahun 1984, beliau kembali ke Semarang dan bekerja di Satura Tour & Travel Semarang yang merupakan perusahaan milik kakak kandung beliau, selama 10 Tahun bergabung di Satura Tour & Travel, beliau dipercaya memegang Devisi Umrah.

Dari pengalaman itu, akhirnya pada awal Tahun 2003 beliau memberanikan diri keluar dari Satura Tour & Travel dan membuka Tour & Travel sendiri yang diberi nama Kaisa Rossie, hal lain yang membuat beliau bertekad membuka usaha jasa haji khusus dan Umrah yaitu pengalaman pertama beliau berangkat Umrah ke tanah suci, saat itu beliau beserta rombongan yang berangkat Umrah tidak dituntun dan tidak mendapat informasi lengkap dari biro perjalanan yang memberangkatkan, Sejak saat itu beliau bertekad membuka biro perjalanan yang benar-benar memandu konsumen mulai dari hal yang kecil hingga besar, Kaisa Rossie harus menjadi media menuntun para

calon Tamu Allah yang belum tahu. PT Kaisa Rossie terus berkembang dengan pesat, bahkan telah memiliki 5 cabang yaitu di Semarang, Jakarta, Lampung, dan Kabupaten Semarang.

PT Kaisa Rossie adalah Biro perjalanan yang berkomitmen untuk pelayanan system *full servis*, pelayanan tersebut mencakup semua tiket transportasi, baik itu tiket pesawat domestik dan internasional, kereta api, hotel voucher domestik dan internasional, Umroh dan Haji, paket wisata domestik dan internasional, pengurusan dokumen paspor visa perjalanan yang semua kami layani dengan harga kompetitif.

Kemajuan PT Kaisa Rossie Semarang dikarenakan adanya kelengkapan perlengkapan perangkat kerja, sehingga membuat pekerjaan menjadi efektif dan efisien, adapun, beberapa perangkat untuk mendukung operasional tersebut diantaranya adalah sistem jaringan komputer untuk pemesanan tiket pesawat maupun pemesanan hotel, dan armada bus, selain itu, adanya mobil kijang, elf, travello dengan sopir yang berstandar pariwisata dan terdapat pelayanan ticketing non stop 24 jam yang ada di Semarang (Wawancara dengan Direktur Utama PT Kaisa Rossie tahun 2013).

2. Geografis Kaisa Rossie Semarang

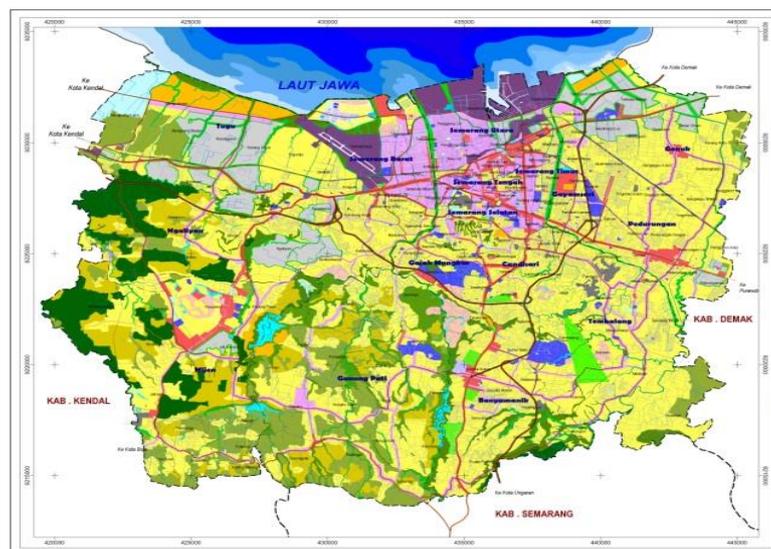
Kota Semarang terletak antara garis 6°50' - 7°10' Lintang Selatan dan garis 109°35' - 110°50' Bujur Timur. Dibatasi sebelah Barat dengan Kabupaten Kendal, sebelah Timur dengan Kabupaten Demak, sebelah

Selatan dengan Kabupaten Semarang, dan sebelah Utara dibatasi oleh Laut Jawa dengan panjang garis pantai meliputi 13,6 Km. Ketinggian Kota Semarang terletak antara 0,75 sampai dengan 348,00 di atas garis pantai.

Luas wilayah jawa tengah sebesar 373,70 km², merupakan 1,15% dari total luas daratan Provinsi Jawa Tengah. Kota Semarang terbagi dalam 16 kecamatan dan 177 kelurahan. Dari 16 kecamatan yang ada, kecamatan Mijen (57,55 km²) dan Kecamatan Gunungpati (54,11 km²), dimana sebagian besar berupa persawahan dan perkebunan. Sedangkan kecamatan dengan luas terkecil adalah Semarang Selatan (5,93 km²) dan kecamatan Semarang Tengah (6,14 km²), yang sebagian besar wilayahnya berupa pusat perekonomian dan bisnis Kota Semarang, seperti bangunan toko/mall, pasar, perkantoran dan sebagainya.

Gambar 1.1

Denah Kota Semarang



Sedangkan untuk lokasi PT. Kaisa Rossie Semarang berada di jalan Cendrawasi 17 C-D Semarang Nomor telephon : (024) 3 559 678 / Fax: (024) 3 553 357, berdekatan dengan stasiun tawang (stasiun utama Semarang) dan pasar johar (pasar tradisional terbesar di kota Semarang) dan depan Wingko babat Kereta Api. Dari arah selatan bisa melalui jalan MT. Haryono lurus ke utara, kemudian dari arah timur bisa melalui jalan Soekarno Hatta (Arteri), sedangkan dari arah utara bisa melalui jalan Sudirman atau dari pelabuhan Tanjung Emas ke arah utara.

Gambar 2.1

Denah PT. Kaisa Rossie Semarang



Sumber: <http://holidayin.com/profilpage>

3. Visi Misi Dan Tujuan Kaisa Rossie Semarang

a. Visi

“Sebagai penyedia jasa di bidang perjalanan dalam segala kebutuhan (Perjalanan Ibadah, Perjalanan Wisata, Perjalanan

Business, Perjalanan Sekolah, Perjalanan Berobat, Perjalanan Dinas dll) baik di dalam negeri maupun internasional yang lengkap dan mampu memberikan layanan yang mudah, cepat, dan nyaman dengan kualitas yang bisa di andalkan dalam rangka menuju pasar global dunia pariwisata (Dokumentasi PT Kaisa Rossie tahun 2013).

b. Misi

- 1) Menjadi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Biro Perjalanan Wisata yang kaya akan pengalaman dan mampu bersaing baik di kawasan regional maupun internasional.
- 2) Menyediakan layanan dan fasilitas yang lengkap dalam rangka memenuhi semua jenis kebutuhan perjalanan wisata dengan konsep “*One Stop Service*”.
- 3) Membuka dan menambah lapangan kerja baru khususnya di bidang perjalanan wisata.
- 4) Menjadi perusahaan yang bonafit, strategis, prospektif dan cukup di perhitungkan dalam peraturan dunia kepariwisataan secara global.
- 5) Menjadi teman relasi bisnis usaha di bidang Biro Perjalanan Wisata yang menguntungkan (Dokumentasi PT Kaisa Rossie tahun 2013).

c. Tujuan Kaisa Rossie Semarang

PT Kaisa Rossie Bertujuan menjadi pemimpin dan bukan pengikut dalam industri perjalanan. Kami telah berkembang dari yang

sederhana menjadi keposisi sekarang karena komitmen total untuk “kepuasan pelanggan”. Dan kami telah menciptakan koneksi tak tertandingi dengan vendor diseluruh Indonesia. Pencapaian kami sebagai pemimpin dalam industri perjalanan telah menetapkan kami sebagai salah satu yang paling dihormati dan dikagumi di area Jawa Tengah, Kami mengikuti prinsip yaitu “Melayani dengan Hati”, yang berarti pelayanan terbaik, orang-orang berpengalaman terbaik dan ide-ide terbaik, ketiga pilar tersebut telah menjadi keunggulan dari kami (Dokumentasi PT Kaisa Rossie tahun 2013).

B. Struktur Kelembagaan PT. Kaisa Rossie Semarang

1. Struktur Organisasi PT. Kaisa Rossie

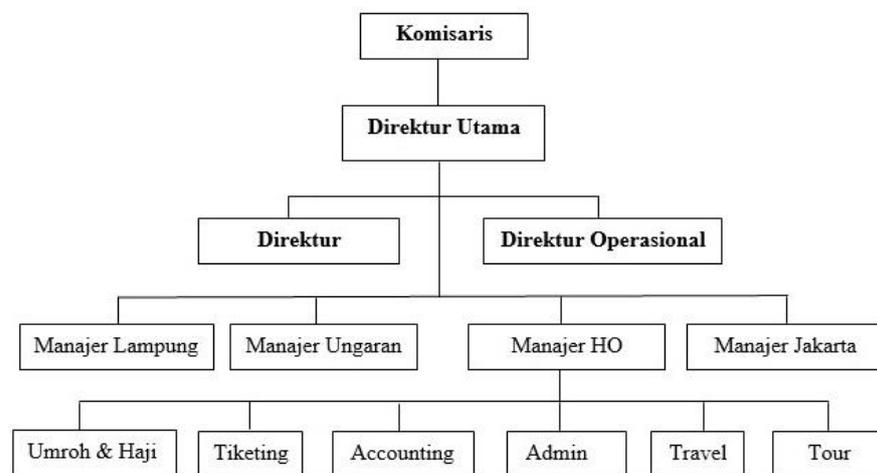
Guna mencapai tujuan yang telah ditentukan, kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan perusahaan memerlukan wadah agar terdapat satu kesatuan arah dan tujuan yang dikehendaki yaitu dalam bentuk organisasi, jadi organisasi merupakan merupakan suatu bentuk perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Oleh karena itu, PT. Kaisa Rossie Tour & Travel Semarang Jawa Tengah menggunakan bentuk struktur organisasi lini dan staf. Pada bentuk bentuk organisasi ini, daerah kerjanya luas, mempunyai bidang tugas beraneka ragam dan jumlah karyawan yang banyak, serta tujuan dibentuknya struktur organisasi dalam perusahaan adalah untuk memudahkan pimpinan perusahaan dalam melaksanakan tugas yang telah

dibagi sesuai dengan bidangnya masing-masing serta menunjukkan alur wewenang dan tanggung jawab karyawan, guna mengetahui lebih jelas mengenai struktur organisasi PT. Kaisa Rossie Semarang yakni terdapat dalam struktur organisasi pada gambar sebagai berikut:

Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT Kaisa Rossie Semarang



Sumber: Dokumentasi PT Kaisa Rossie tahun 2013

2. Tugas Dan Wewenang Penguru PT. Kaisa Rossie Semarang

a. Tugas Dan Wewenang Komisaris

Komisaris utama merupakan pemegang saham terbesar dalam perusahaan yang berwenang untuk menentukan arah dan tujuan perusahaan. Tugas dan wewenang Komisaris Utama :

- 1) Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.

- 2) Mengurus atau menyelenggarakan rapat-rapat direksi serta menerbitkan notulen rapat baik untuk kepentingan operasional maupun dokumentasi.
 - 3) Memberikan pengarahan dan membuat program kerja perusahaan.
 - 4) Menyetujui strategi atau program kerja perusahaan.
 - 5) Dalam kesatuan direksi mewakili perusahaan dalam dan luar pengadilan yang berhubungan dengan kepemilikan.
 - 6) Mengkoordinir tugas direksi mengenai pertanggungjawaban baik dalam bentuk laporan tahunan maupun tugas berkala lainnya.
 - 7) Memimpin secara langsung kegiatan biro pengawasan intern dengan bekerjasama dengan direksi lain.
 - 8) Memimpin dan mengurus perusahaan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan senantiasa berusaha meningkatkan efisiensi dan efektifitas.
- b. Tugas Dan Wewenang Direktur Utama

Direktur Utama adalah pimpinan utama dalam pengambilan keputusan dan tanggung jawab atas tercapainya tujuan perusahaan serta sebagai pengendali seluruh tugas dan fungsi-fungsi dalam perusahaan. Tugas dan wewenang General Manager :

- 1) Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- 2) Mengkoordinir dan mengawasi seluruh aktivitas yang dilaksanakan dalam perusahaan.
- 3) Membuat peraturan intern pada perusahaan yang tidak bertentangan dengan kebijakan perusahaan.
- 4) Memperbaiki dan menyempurnakan segenap segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.
- 5) Membimbing bawahan dan mendelegasikan tugas-tugas yang dapat dikerjakan oleh bawahan secara jelas.

c. Tugas Dan Wewenang Direktur Operasional

Operational Manager merupakan pimpinan dalam divisi operasi yang bertugas untuk mengatur, mengendalikan dan melaksanakan tugas operasional. Tugas dan wewenang Operational Manager :

- 1) Mengawasi kegiatan operasional perusahaan.
- 2) Merencanakan, mengendalikan, dan mengawasi seluruh kegiatan operasi dalam pengembangan perusahaan sampai tuntas.
- 3) Mengadakan pembinaan, pelaksanaan kegiatan perusahaan di bidang pengembangan.

d. Tugas Dan Wewenang Manajer lampung

- 1) Menjalankan tugas, fungsi dan wewenang dalam setiap kegiatan, baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang dari kantor cabang maupun setempat.
- 2) Melaporkan segala rencana dan pelaksanaan kegiatan usaha, baik yang berasal dari kantor pusat, kantor cabang maupun kantor setempat
- 3) Menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan secara teratur, berupa laporan harian, penerimaan dan pengeluaran
- 4) Berusaha secara terus menerus mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan oleh devisa dan mengajukan usul-usul perubahan, penyempurnaan dan pengembangan produk.

e. Tugas Dan Wewenang Manajer Ungaran

- 1) Menjalankan tugas, fungsi dan wewenang dalam setiap kegiatan, baik yang berasal dari kantor pusat, kantor cabang maupun kantor setempat.
- 2) Melaporkan segala rencana dan pelaksanaan kegiatan usaha, baik yang berasal dari kantor pusat, kantor cabang maupun kantor setempat
- 3) Menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan secara teratur, berupa laporan harian, penerimaan dan pengeluaran

- 4) Berusaha secara terus menerus mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan oleh divisi dan mengajukan usul-usul perubahan, penyempurnaan dan pengembangan produk.
- f. Tugas Dan Wewenang Manajer HO (*Head office*)
- 1) Pengkoordinasian dan pengarahan dalam penyusunan program, pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian kantor.
 - 2) Memberi petunjuk, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
 - 3) Melaksanakan tertib administrasi dan pelaporan
 - 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan
- g. Tugas Dan Wewenang Manajer Jakarta
- 1) Menjalankan tugas, fungsi dan wewenang dalam setiap kegiatan, baik yang berasal dari kantor pusat, kantor cabang maupun kantor setempat.
 - 2) Melaporkan segala rencana dan pelaksanaan kegiatan usaha, baik yang berasal dari kantor pusat, kantor cabang maupun kantor setempat
 - 3) Menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan secara teratur, berupa laporan harian, penerimaan dan pengeluaran
 - 4) Berusaha secara terus menerus mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan oleh divisi dan mengajukan usul-usul perubahan, penyempurnaan dan pengembangan produk.

h. Tugas Dan Wewenang Bagian Accounting

- 1) Merencanakan strategi akunting perusahaan secara tepat sesuai strategi perusahaan.
- 2) Mengevaluasi dan menganalisa implementasi sistem accounting untuk memberi masukan terhadap sistem keuangan dan strategi bisnis
- 3) Mengatur dan mengarahkan pencatatan neraca perusahaan sesuai aktivitas perusahaan dan menjaga keseimbangan neraca.

i. Tugas Dan Wewenang Bagian Tiketing

- 1) Menjual produk usaha di bidang ticketing baik, dari tiket pesawat,kapal,kereta api, baik domestik maupun international.
- 2) Menerima pemesanan baik secara langsung maupun via telepon
- 3) Mengadakan koordinasi baik secara vertikal maupun horizontal
- 4) Mempertanggung jawabkan segala bentuk kegiatan kepada dewan direksi.

j. Tugas Dan Wewenang Bagian Admin

- 1) Menyusun rencana, menagatur, melaksanakan, mengevaluasi dan menyempurnakan tata kerja dan peraturan kepegawaian, administrasi.
- 2) Mengadakan koordinasi baik secara vertikal maupun secara horizontal

- 3) Mempertanggungjawabkan semua kegiatannya, termasuk pelaksanaan rencana pendanaan kegiatannya kepada presiden Direktur

k. Tugas Dan Wewenang Bagian Haji Dan Umroh

Berfungsi dalam mengelola jama'ah yang ingin menunaikan ibadah haji mulai dari pendaftaran, mengurus ketika di Arab Saudi, sampai pemulangan ke Tanah air, dan berfungsi dalam mengatur dan mengelola jama'ah yang ingin berangkat Umrah mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan.

l. Tugas Dan Wewenang Bagian Tour

- 1) Menyusun rencana kegiatan penjualan dan penyelenggaraan tour.
- 2) Mengadakan kegiatan koordinasi secara vertikal dan horizontal
- 3) Bertanggung jawab segala yang berkaitan dengan kegiatan kepada direktur.

m. Tugas Dan Wewenang Bagian Travel

- 1) Menyusun rencana kegiatan penjualan dan penyelenggaraan travel.
- 2) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan rencana kegiatan dan pendanaanya kepada direktur utama
- 3) Pengadaan buku-buku acuan travel (travel refence books) seperti, ABC Guide Books, Hotel index, Air passenger Tariffs dll

- 4) Menyusun anggaran pendapatan dan pengeluaran devisi secara lengkap
- 5) Memantau dan memecahkan masalah yang ada kaitanya dengan penurunan hasil penjualan travel
- 6) Menjalin kerjasama yang baik dengan semua instansi dan melakukan asosiasi yang terkait, yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

C. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Dan Umroh PT Kaisa Rossie Semarang.

1. Penyelenggaraan Haji Khusus PT. Kaisa Rossie Semarang

PT. Kaisa Rossie sudah memiliki izin resmi sebagai penyelenggara Haji khusus diperolehnya izin penyelenggaraan ibadah Haji khusus dan Umroh dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh nomor: D/ 862/ tahun 2011 dan kembali diperbaharui dengan izin nomor: D/ 441/ tahun 2013.

a. Pendaftaran

Cara pendaftaran jamaah haji PT Kaisa Rossie bisa dilakukan kapan saja bisa melalui beberapa media seperti: telepon, *online* di <http://www.kaisalihajj.tk>, ataupun datang langsung ke kantor atau bisa juga melalui bank-bank Syariah yang bekerja sama dengan PT. Kaisa Rossie seperti: BSM (Bank Syari'ah Mandiri), Bank Permata, Bank Muamallat, dan BRI Syari'ah.

PT Kaisa Rossie berusaha untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan semudah-mudahnya kepada jamaah, bagi jamaah yang tidak bisa datang langsung ke kantor bukti pembayaran dan surat-surat lain yang dibutuhkan untuk pendaftaran bisa dikirim lewat travel ,pos, atau bisa diambil oleh *staff*, hal ini dilakukan agar tidak memberatkan bagi jama'ah yang berdomisili di tempat jauh dari Semarang. Hal itu telah disampaikan oleh Direktur Utama Ibu Hj.liliwidrojani:

“Untuk pendaftaran biasanya jama'ah langsung kesini atau bisa juga dengan telepon, jama'ah juga bisa mengirim surat-surat untuk kelengkapan pendaftaran melalui travel, pos, atau bisa diambil oleh staff kami”

Harga pendaftaran haji khusus di PT Kaisa Rossie setiap tahun berubah-ubah misalnya pada tahun 2012 biaya perjamaah untuk 1 kamar 3 orang adalah \$ 8.500 dan 1 kamar 2 orang \$ 9.000, Untuk tahun 2013 seperti yang disampaikan oleh direktur utama PT. Kaisa Rossie biaya untuk 1 kamar 3 orang perjamaah adalah \$ 9.000 sedangkan untuk 1 kamar 2 orang perjamaah adalah \$ 9.500. tahun 2014 biaya perjamaah untuk 1 kamar 3 orang \$ 9.500 untuk 1 kamar 2 orang \$ 10.000, sedangkan tahun 2015 biaya perjamaah untuk 1 kamar 3 orang \$ 10.000 dan untuk 1 kamar 2 orang perjamaah \$ 10.250, untuk ambil porsi \$ 4.000 dan pelunasan saat pemberangkatan.

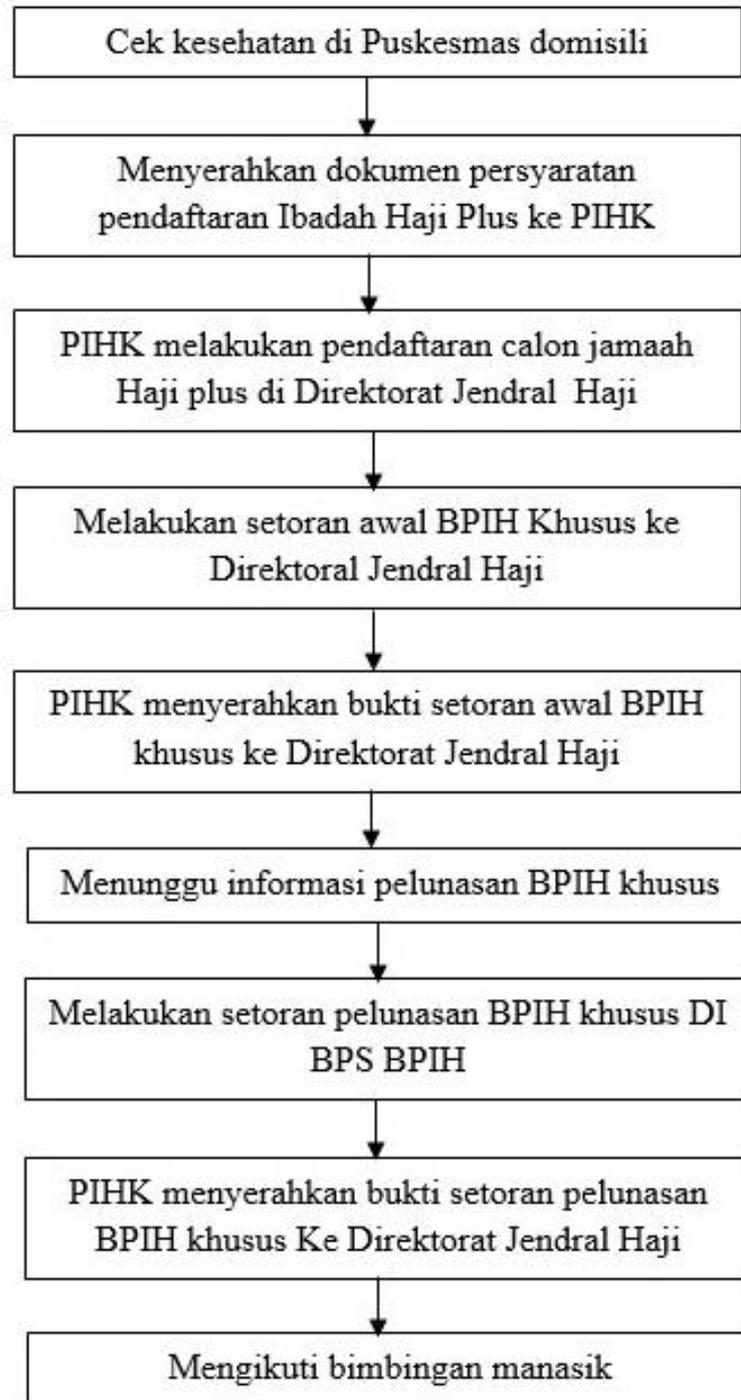
Dalam urusan Pembayaran PT Kaisa Rossie juga memberi kemudahan bagi jamaah, pembayaran bisa transfer melalui bank-bank sebagai berikut:

- 1) No.Rek 135-00-0411483-9 (Rupiah) (Bank Mandiri Cabang Pandanaran) a/n PT KAISA ROSSIE
- 2) No.Rek 135-009-8011073 (Dollar) (Bank Mandiri Cabang Pandanaran) a/n LILI WIDOJANI
- 3) No.Rek 009-303 758-5 (BCA Cabang Pemuda, Semarang) a/n LILI WIDOJANI
- 4) No.Rek 501-0484-620 (Bank Mu'amalat Cabang Semarang) a/n LILI WIDOJANI.

Berikut adalah alur pendaftaran Haji khusus di PT. Kaisa Rossie Semarang:

Gambar 4.1

Alur Pendaftaran Haji Khusus



Sumber: Dokumentasi PT. Kaisa Rossie tahun 2013

Adapun penjelasan dari Alur pendaftaran haji khusus diatas yakni sebagai berikut:

1) Cek kesehatan di puskesmas domisili

Calon jamaah haji khusus melakukan cek kesehatan di puskesmas domisili untuk memperoleh surat keterangan sahat dari dokter.

2) Menyerahkan dokumen persyaratan pendaftaran Ibadah Haji khusus ke PIHK

Calon jamaah haji khusus datang kekantor PIHK pilihan calon jamaah haji dengan membawa:

- a) Surat keterangan sehat dari puskesmas
- b) Fotocopy KTP yang masih berlaku
- c) Fotocopy kartu keluarga
- d) Fotocopy ijazah terakhir atau akte lahir atau buku nikah atau surat keterangan domisili dari kecamatan
- e) Fotocopy paspor yang masih berlaku (minimal 1 tahun)
- f) Pas foto berwarna latar belakang putih dengan ukuran : 3x4 (30 lembar), 4x6 (15 lembar) dengan proporsi wajah 80% dari ukuran foto.

3) PIHK melakukan pendaftaran calon jamaah Haji di Direktoral Jendral Haji

Jamaah haji tidak dapat melakukan pendaftaran sendiri ke Direktoral jenderal haji tetapi, harus diwakilkan kepada

PIHK dengan menyerahkan dokumen persyaratan calon jamaah haji kepada petugas kantor wilayah kementerian agama provinsi

4) Melakukan Setoran awal BPIH Khusus di BPS BPIH

Calon jamaah haji membayar setoran BPIH khusus ke rekening Menteri pada BPS BPIH sesuai besaran yang ditetapkan. Dan BPS BPIH menerbitkan bukti pembayaran BPIH khusus sebanyak 5 lembar yang masing-masing di beri pas foto ukuran 3x4 cm.

5) PIHK menyerahkan bukti setoran awal BPIH khusus ke Direktorat Jenderal Haji

a) PIHK menyerahkan bukti setoran awal BPIH khusus ke direktorat jenderal haji

b) Setelah semua prosedur persyaratan calon jamaah haji dilakukan barulah memperoleh nomor porsi

6) Menunggu informasi perlunasan BPIH khusus

Jamaah haji menunggu informasi perlunasan BPIH khusus

7) Melakukan setoran perlunasan BPIH Khusus di BPS BPIH

Jamaah haji datang ke BPS BPIH, untuk melakukan setoran perlunasan BPIH dan mendapatkan bukti setoran perlunasan lembar pertama, ke-2 dan ke-3.

- 8) PIHK menyerahkan bukti setoran perlunasan BPIH Khusus ke Direktorat Jenderal Haji

PIHK pergi ke Direktorat Jendral Haji untuk melaporkan dan menyerahkan lembar ke-2 dan ke-3 bukti setoran perlunasan BPIH khusus serta pas foto ukuran 3x4 sebanyak 21 lembar dan 4x6 sebanyak 5 lembar.

- 9) Mengikuti bimbingan Manasik Haji

Jamaah haji mengikuti bimbingan manasik haji yang diselenggarakan oleh PIHK. Pada tahun 2013 Kaisa Rossie memberangkatkan 23 jamaah haji khusus yang sebelumnya telah mendaftarkan diri pada tahun 2011 yang dikemudian didaftarkan untuk memperoleh kuota haji khusus. (data terlampir)

b. Pembinaan

Calon jamaah haji khusus PT Kaisa Rossie sebelum berangkat ke tanah suci calon jamaah haji khusus diberikan pembinaan manasik haji sebanyak 5 kali.

- 1) Manasik pertama dilaksanakan pada sabtu 30 juni – minggu 31 juni 2013 di Hotel Holiday Inn Jln. A. Yani 135 Semarang oleh Dr. H. Edi Darmoyo, Ustadz H. Amin Syukur, Ustadz H. Mucharor Afif LC, Ustadz H.M. Manhajjus Sidad, dan Ustadz H.M. Husnan Basuni dengan materi pertama tentang

Haji, perkenalan ramah tamah panitia penyelenggara dan calon jamaah haji.

- 2) Manasik kedua dilaksanakan pada senin 13 juli 2013 bertempat di Masjid Agung Jawa Tengah Jln. Gajah Mada 128 Semarang oleh ibu Hj. Liliwidojani Sugihwiharno selaku Direktur Utama dan Ustadz H. Mucharror Afif LC, dengan materi penjelasan teknis perjalanan haji di bandara, bimbingan ibadah haji dan umroh, keselamatan penerbangan.
- 3) Manasik ketiga dilaksanakan pada sabtu 30 juli 2013 dilokasi yang sama dengan manasik kedua di Masjid Agung Jawa Tengah oleh ibu Hj. Liliwidojani Sugihwiharno dan Ustadz H. Mucharror Afif LC dengan materi Penjelasan tentang Kesehatan haji, Akhlak dan adat istiadat bangsa arab, Pemilihan ketua Regu.
- 4) Manasik keempat dilaksanakan pada sabtu 7 agustus 2013 masih ditempat yang sama yaitu di Masjid Agung Jawa Tengah oleh ibu Hj. Liliwidojani Sugihwiharno dan Ustadz H. Mucharror Afif LC, dengan materi mengenai cheking kesehatan, dan Penjelasan teknis perjalanan. Pemantapan pelaksanaan manasik haji, pengarahan pemberangkatan dan kepulangan.
- 5) Dan untuk manasik kelima atau manasik terakhir pada 16 agustus 2013 bertempat di Islamic Center Jln. Abdurrahman

Saleh Semarang oleh ibu Hj. Liliwidojani Sugihwiharno dan Ustadz H. Mucharror Afif LC Manasik terakhir adalah kegiatan praktek ibadah haji dan juga santunan kepada yatim piatu. (Dokumentasi PT. Kaisa Rossie tahun 2013).

Kegiatan manasik diberikan kepada calon jamaah haji meliputi: persiapan pemberangkatan dan pemulangan, manasik haji, kesehatan dan kewanitaan, pengenalan medan atau lokasi di tanah suci termasuk adat istiadat atau budaya orang arab serta tentang cara syukuran, secara rinci materi yang diberikan adalah sebagai berikut:

- a) Tauhid haji.
- b) Fiqh haji.
- c) Haji wanita.
- d) Sejarah dan filsafat haji.
- e) Tasawuf dan akhlak haji.
- f) Do'a-do'a mustajab haji.
- g) Amalan dan sunnah haji.
- h) Kesehatan haji.
- i) Pengenalan adat istiadat masyarakat makkah dan madinah.
- j) Bahasa arab harian.
- k) Praktik manasik haji.
- l) Teknik pengemasan barang bawaan.

Materi diatas penting untuk dikuasai oleh jamaah sebagai bekal untuk melaksanakan ibadah haji. Jamaah haji Kaisa Rossi tidak hanya mendapatkan pendampingan dan bimbingan di tanah air saja, tetapi juga mendapatkan bimbingan dan pendampingan saat menjalankan ibadah haji di Tanah Suci. Hal itu terbukti Kaisa Rossi juga mengirimkan pengurus sebagai petugas haji, baik sebagai pembina maupun pendamping, untuk mendampingi dan membina jamaah haji. Hal itu dilakukan oleh pengurus Kaisa Rossi karena pengurus benar-benar memperhatikan ibadah haji jamaah bimbingannya, karena hal itu menyangkut diterima atau tidaknya ibadah haji seseorang (Dokumentasi PT. Kaisa Rossie tahun 2013).
(data terlampir)

c. Kesehatan

Layanan kesehatan disiapkan oleh PT. Kaisa Rossie, pemeriksaan kesehatan dimulai dari proses pendaftaran yang dibawa oleh para calon jamaah dengan sebelumnya pemeriksaan di puskesmas domisili, kemudian diadakan pemeriksanaan di pusat kesehatan wilayah kota Semarang (2 kali pemeriksaan) untuk cek darah, jantung, paru-paru serta suntik meningitis agar terhindar dari virus yang tidak diinginkan dan dalam perjalanan selama ibadah haji di tanah suci ada 1 orang dokter yaitu dr. Isnaini Achmad yang disediakan biro untuk menangani jamaah yang sakit selama

menjalankan ibadah haji. Adapun jamaah yang tidak boleh mengikuti haji adalah dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Ibu hamil tua.
- 2) Orang yang memiliki penyakit jantung, paru-paru dan penyakit kronis lainnya.
- 3) Dan orang-orang yang memiliki penyakit fatal untuk perjalanan jauh.

d. Keimigrasian

Untuk dapat menunaikan ibadah haji calon jamaah haji wajib menggunakan paspor haji yang dikeluarkan oleh menteri, namun sekarang bisa menggunakan paspor biasa yang buat perjalanan, bagi jamaah haji yang belum memperoleh paspor dapat dibantu dari PT. Kaisa Rossie Semarang untuk mengurus proses pembuatan paspor haji tersebut dengan biaya sebagai berikut:

- 1) Biasa: Rp. 400.000 - Rp. 600.000
- 2) Kilat: Rp. 600.000 - Rp. 750.000

Pengurusan visa Kaisa Rossie bekerja sama dengan Muhasasah di arab saudi yaitu dengan Mazaya C.O, namun bagi yang telah memenuhi syarat dokumen dapat langsung cukup membayar biaya pendaftaran diatas.

e. Transportasi

Untuk transportasi perjalanan jamaah haji khusus, pemberangkatan dari Bandara Ahmad Yani Semarang menuju

Bandara Soekarno Hatta menggunakan Garuda Indonesia kemudian melanjutkan ke Tanah Suci menggunakan Turkey's Airlines sejenak transit di Istanbul dan sebaliknya untuk penerbangan ke Tanah Air menggunakan Turkey's Airlines sampai di Bandara Soekarno Hatta dan dilanjutkan dengan Garuda Indonesia sampai di Bandara Ahmad Yani Semarang. Untuk perjalanan darat selama di Arab Saudi menggunakan Bus AC dari Syarikat Mazaya C.O.(data terlampir)

f. Akomodasi

Selama di Arab Saudi PT. Kaisa Rossie telah bekerja sama dengan penyedia penginapan di Mekkah ataupun Madinah. Untuk penginapan selama di Madinah para jamaah akan menginap di Hotel Al-Harityoh dan menginap di Apartemen dan Grand Zam-Zam Hotels selama di Mekkah kemudian selama di Mina jamaah disiapkan tenda Ber AC yang cukup nyaman dengan peralatan yang disediakan oleh Kaisa Rossie, serta makan 3 kali sehari dengan menu makanan Indonesia yang disiapkan oleh Kaisa Rossie.

Untuk perlengkapan yang diberikan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang bagi para jamaah haji adalah sebagai berikut:

- 1) Travelling bag
- 2) Kain Ihram (jamaah putera)
- 3) Ikat pinggang (jamaah putera)

- 4) Mukena (jamaah puteri)
- 5) Bargo (jamaah puteri)
- 6) Sajadah
- 7) Payung
- 8) Buku do'a
- 9) Seragam (berangkat dan pulang)
- 10) Tas punggung
- 11) Tas dokumen
- 12) Tas sandal
- 13) Peralatan mandi
- 14) Kaos
- 15) Sprayer
- 16) Masker
- 17) Kantong batu
- 18) Gunting
- 19) Jaket

(Dokumentasi PT. Kaisa Rossi Semarang tahun 2013)

2. Penyelenggaraan Umroh PT. Kaisa Rossie Semarang

Untuk proses penyelenggaraan ibadah umroh dapat dilakukan oleh biro wisata umroh yang telah mendapatkan izin dari Menteri yaitu nomor D/ 259 tahun 2010. Dan PT. Kaisa Rossie sebagaimana izin yang telah diperoleh sesuai dengan izin yang telah dijabarkan penulis diatas pada tahun 2013 telah mengadakan penyelenggaraan ibadah umroh sebanyak

22 kali. Adapun proses penyelenggaraan umroh pada tahun 2013 penulis sampaikan sebagai berikut:

a. Pendaftaran

Alur pendaftaran ibadah umroh hampir sama dengan alur pendaftaran ibadah haji, namun untuk pendaftaran umroh tidak perlu ambil porsi kuota ke Kementerian dan jamaahpun bisa menentukan kapan dapat melaksanakan ibadah umroh di luar jadwal ibadah haji. Untuk biaya pendaftaran umroh tahun 2013 sebesar \$ 1.950 dan calon jamaah dapat menentukan kapan calon jamaah tersebut ingin menunaikan ibadah umroh. Untuk jadwal pemberangkatan dari PT. Kaisar Rossie sendiri dimulai dari bulan Januari - Mei 2013 sebanyak 22 kali perjalanan dengan total pendaftar sebanyak 1138 jamaah.

b. Pembinaan

Berbeda dengan penyelenggaraan manasik ibadah haji khusus, untuk manasik ibadah umroh hanya dilaksanakan sekali satu minggu sebelum pemberangkatan jamaah ke tanah suci. Kegiatan manasik dilaksanakan di beberapa tempat yaitu Masjid Agung Jawa Tengah, Islamic Center, Hotel Semesta materi diisi oleh pembina yang berangkat pada waktu itu. Materi bimbingan meliputi: persiapan pemberangkatan dan pemulangan, manasik, kesehatan dan kewanitaan, pengenalan medan atau lokasi di tanah suci, kebiasaan adat/ istiadat/ budaya serta tentang syukuran.

c. Kesehatan

Pemeriksaan kesehatan dilakukan sekali, yaitu pemeriksaan di kantor karantina kesehatan pelabuhan (KKP) Semarang untuk pemeriksaan meningitis. Jika kemungkinan beresiko tinggi maka dilakukan pemantauan oleh dokter dengan biaya ditanggung calon jamaah umroh.

d. Keimigrasian

Untuk pengurusan paspor di Kaisa Rossie pada tahun 2013 dikenakan biaya sebesar:

- 1) Biasa : Rp. 400.000- Rp. 600.000
- 2) Kilat : Rp. 600.000- Rp. 750.000

Pengurusan visa Kaisa Rossie bekerja sama dengan Muhasasah di arab saudi yaitu dengan Mazaya C.O, namun bagi yang telah memenuhi syarat dokumen dapat langsung cukup membayar biaya pendaftaran di atas.

e. Transportasi

Selama penyelenggaraan umroh PT. Kaisa Rossie bekerja sama dengan beberapa penerbangan seperti: Garuda Indonesia, Lion Air, Saudi Airlines, Etihad Airways, Mihin Langka, Emirate Airlines. Dan untuk perjalanan darat selama di tanah suci menggunakan Bus AC dari MAZAYA C.O. (data terlampir)

f. Akomodasi

Untuk penginapan selama menjalankan ibadah umroh PT. Kaisa Rossie menyediakan hotel berstandar bintang tiga, bintang empat dan bintang lima tergantung pemilihan paket dari calon jamaah umroh, baik di Makkah ataupun Madinah, adapun hotel yang menjadi tempat penginapan jamaah selama di Makkah dan Madinah adalah sebagai berikut:

- 1) Makkah :Zahaby Al-Khalil, Rehab Al Rawdah (Hotel *3), Elaf indah, Hilten Tower (Hotel*4), Grand Zam-zam, Sofwah Orchid (Hotel *5).
- 2) Madinah : Al fayruz, Andalus (Hotel*3), Dar Al Naeem, Mubarak Al Massi (Hotel*4), Al haram, Dyar Inter (Hotel*5)

D. Faktor Pendorong Dan Penghambat Penyelenggaraan Haji Khusus Dan Umroh PT. Kaisa Rossie Semarang

Dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan Umroh PT. Kaisa Rossie Semarang tentu tidak luput dari berbagai persoalan-persoalan, baik yang mendukung maupun menghambat dalam penyelenggaraan haji khusus dan umroh. Faktor pendukung maupun faktor penghambat penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh ini muncul baik dari internal pegawai, calon jamaah haji dan umroh serta dari faktor luar.

1. Faktor Pendukung Penyelenggaraan Haji Khusus Dan Umroh

Adapun faktor pendukung PT Kaisa Rossie Semarang dalam penyelenggaraan haji khusus dan umroh adalah sebagai berikut:

- a. Kerjasama antar Instansi berjalan dengan baik sehingga penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh dapat berjalan dengan maksimal.
- b. Ada landasan hukum yang jelas dari Pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh
- c. Calon jamaah yang berkeinginan tinggi untuk menunaikan haji dan umroh
- d. Kualitas dan dedikasi pengurus penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh yang tinggi.
- e. Perlengkapan dan pendanaan yang cukup untuk penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

2. Faktor Penghambat Penyelenggaraan Haji Khusus Dan Umroh

Adapun faktor penghambat PT. Kaisa Rossie Semarang dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh adalah sebagai berikut:

- a. Para calon jamaah haji khusus dan umroh yang kurang memahami prosedur baik dalam pendaftaran, dokumen yang disiapkan, cek kesehatan, dan beberapa jamaah yang kurang dalam pemahaman syarat dan rukun haji dan umroh.
- b. Pembagian *jobdesc* yang tumpang tindih atau kurangnya SDM selama proses pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan

umroh sehingga ada beberapa jamaah yang tidak terlayani dengan maksimal.

- c. Persaingan antar biro perjalanan haji dan umroh yang kurang sehat.
- d. Jadwal penerbangan yang sering berubah dari pihak AirLines/ cuaca.
- e. Tidak keluarnya Visa perjalanan dikarenakan adanya Problem dari Kedutaan Arab Saudi di Jakarta maupun di Arab Saudi.

BAB IV

**MANAJEMEN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS DAN
UMROH KAISA ROSSIE SEMARANG TAHUN 2013**

**A. Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Dan Umroh Kaisa
Rossie Tahun 2013**

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima. Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam hidup dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat jauh. Sebab hal tersebut, ibadah haji bisa dikatakan ibadah yang *unique*. Tidak semata bentuk ritualnya itu sendiri, tetapi pelaksanaan ibadah ini juga melibatkan unsur-unsur lain di luar aspek ritual agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga seorang akan pulang dengan predikat haji yang *mabrur*. Dengan kata lain, unsur-unsur di luar ritual ibadah haji yang menunjang suksesnya pelaksanaan rukun Islam kelima itu tidak boleh dikesampingkan sedikit pun.

Nidjam dan Hanan dalam buku (Nahrawi 2009: 101) menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan: (1) calon haji; (2) pembiayaan; (3) kelengkapan administratif; (4) sarana transportasi; (5) hubungan bilateral antarnegara; dan (6) organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, di mana

keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: *pertama*, jamaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi; *kedua*, seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi dan transportasi; *ketiga*, seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya; dan *keempat*, jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.

Penyelenggaraan haji khusus dan umroh di Indonesia di atur dalam Undang-Undang nomor 13 tahun 2008. Dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa biro perjalanan yang dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus dan umroh adalah biro perjalanan yang telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian. Selain itu dalam Keputusan Presiden nomor 201 tahun 2001 tentang struktur dan tata kerja departemen agama, direktorat jendral penyelenggaraan ibadah haji adalah penanggung jawab utama seluruh rangkaian pelayanan ibadah haji.

Istilah penyelenggaraan sebenarnya masih menjadi perdebatan antara beban yang ditanggung pemerintah, hak dan tanggung jawabnya serta peran masyarakat di dalamnya. Penyelenggaraan lebih identik dengan kekuasaan dari pada istilah pelayanan. Namun demikian istilah penyelenggaraan bisa menjadi lebih luas termasuk fungsi pelayanan menjadi dasar realisasi kebijakan publik yang efektif dan efisien di sektor penghajian.

PT. Kaisa Rossie Semarang merupakan salah satu perusahaan biro *tour & travel* yang memiliki tujuan peningkatan dalam kepuasan konsumen. Dalam Ismail (2001: 155) makna kepentingan dakwah berpusat kepada apa yang dikehendaki mad'u dan bukan apa yang dikehendaki oleh da'i, tegasnya bahwa pemenuhan kepuasan konsumen dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh memenuhi aspek-aspek yang menjadi kebutuhan atau kepentingan mad'u. Selain dari tujuan tersebut, konsep fungsi manajemen yang diberlakukan oleh Kaisa Rossie melalui proses merencanakan tugas, mengelompokkan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkannya ke arah pencapaian tujuan yang sesuai dengan perintah dan larangan Allah SWT (tujuan dakwah).

Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dilaksanakan menurut prinsip-prinsip manajemen yang akan menjamin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dan menumbuhkan kesan profesionalisme di kalangan masyarakat, khususnya para pengguna jasa. Manajemen hanyalah alat untuk mencapai tujuan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi). Oleh sebab itu, dibutuhkan fungsi-fungsi manajemen yang harus dilaksanakan oleh pimpinan secara berurutan supaya proses manajemen itu berjalan dengan baik.

Tujuan sebuah perusahaan biasanya tertuang dalam visi misi perusahaan. Visi adalah tujuan jangka panjang sebuah perusahaan dan misi adalah alat atau metode yang dipakai perusahaan dalam mencapai visi atau

tujuan jangka panjang tersebut. Dan oleh sebab itu maka untuk mencapai visi dan menjalankan misi yang telah ditetapkan perusahaan, maka fungsi manajemen ini perlu dilaksanakan oleh perusahaan. Berikut adalah analisa mengenai fungsi manajemen pada penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT. Kaisa Rossie Semarang:

1. Perencanaan

Perencanaan (*planning*) merupakan suatu kegiatan yang akan dicapai dengan cara dan proses, suatu orientasi masa depan, pengambilan keputusan dan rumusan berbagai masalah secara formal dan terang (Wirojoedo, 1985: 6). *Planning* atau perencanaan dapat berarti meliputi tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan. Perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya (Terry, 1986: 163).

Perencanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT. Kaisa Rossie Semarang adalah perencanaan yang dibuat untuk mempersiapkan kemampuan teknis dan finansial perusahaan dalam menyelenggarakan ibadah haji khusus serta persiapan dalam layanan bimbingan ibadah haji, akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan, pemberangkatan dan pemulangan jamaah.

Proses perencanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus PT. Kaisa Rossie Semarang, terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

a. Pendaftaran dan Kuota

Pelaksanaan pendaftaran dan kuota jamaah haji merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus, dikarenakan ada batas kuota yang diberikan pemerintah untuk calon haji ini, sehingga penting agar dapat mendapatkan kuota dalam pelaksanaan ibadah haji. Perencanaan dalam pendaftaran dan kuota dalam kaisa rossi sebagai berikut:

- 1) Perencanaan pendaftaran izin ke direktorat jendral penyelenggara haji sebagai prospek jangka panjang perusahaan untuk penyelenggaraan tahun-tahun berikutnya.
- 2) Penerimaan pendaftaran calon jamaah haji khusus dibuka mulai awal tahun 2011-2012 oleh bagian haji dan umroh Kaisa Rossie Semarang yang selanjutnya segera untuk mendaftarkan no. Porsi calon jamaah haji khusus ke direktorat jendral penyelenggara haji.
- 3) Melakukan persiapan kelengkapan dalam pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji khusus.

b. Pembinaan

Agar calon jamaah memiliki bekal dan pengetahuan yang cukup untuk melaksanakan ibadah haji ini, pembinaan merupakan hal penting, karena dengan pembinaan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman bagi calon jamaah agar nanti bisa menjadi jamaah haji yang mabrur. Untuk kegiatan pembinaan perencanaan yang dibuat oleh Kaisa Rossie antara lain sebagai berikut:

- 1) Mengadakan kegiatan manasik 5 kali sebelum pemberangkatan calon jamaah, pelaksanaan manasik pertama 30-31 juni 2013 bertempat di Hotel Holiday Inn, manasik kedua 13 juli 2013, ketiga 30 juli 2013, keempat 7 agustus 2013 di Masjid Agung Jawa Tengah, dan manasik terakhir pada 16 agustus 2013 di Islamic Center.
- 2) Manasik yang pertama tentang pengenalan dan ramah tamah panitia penyelenggaraan ibadah haji khusus dan calon jamaah yang lain.
- 3) Manasik yang kedua tentang teori tentang teknis perjalanan haji di bandara, bimbingan ibadah haji dan umroh, keselamatan penerbangan.
- 4) Manasik yang ketiga tentang teori kesehatan haji, akhlak dan adat istiadat bangsa arab, serta pemilihan ketua Regu.

- 5) Manasik yang keempat tentang cheking kesehatan, dan penjelasan teknis perjalanan, pemantapan pelaksanaan manasik haji, pengarahan pemberangkatan dan kepulangan.
- 6) Manasik yang kelima adalah praktek manasik sebelum pemberangkatan calon jamaah ke tanah suci dan juga santunan anak yatim, serta pelepasan keberangkatan.
- 7) Menyiapkan pembimbing berpengalaman agar calon jamaah bisa menjalankan ibadah haji dengan baik dan benar.

c. Kesehatan

Ibadah haji termasuk ibadah yang membutuhkan stamina yang kuat, dikarenakan banyaknya aktifitas keagamaan yang membutuhkan banyak gerak dan stamina yang cukup karena cuaca ekstrem di tanah suci, sehingga diperlukan adanya perencanaan yang baik dalam hal kesehatan bagi calon jamaah haji khusus.

- 1) Pemeriksaan berkas kesehatan yang dibawa oleh calon jamaah haji khusus waktu pendaftaran.
- 2) Pemeriksaaan kesehatan lanjutan bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Semarang.
- 3) Pembekalan obat-obatan bagi tim kesehatan dan penyediaan tim dokter bagi tiap regu.

d. Keimigrasian

Perjalanan ibadah haji merupakan ibadah lintas negara, sehingga agar perjalanan dapat berjalan dengan baik harus menaati peraturan yang berlaku. Dan untuk itu Kaisa Rossi memerlukan perencanaan yang baik juga dalam hal keimigrasian, yaitu dengan pemeriksaan kelengkapan dokumen calon jamaah haji serta melengkapi dokumen calon jamaah haji yang masih kurang.

e. Transportasi

Agar perjalanan calon jamaah nyaman, transportasi harus direncanakan dengan baik, bekerjasama dengan penyedia transportasi terbaik salah satu bentuk pelayanan yang diberikan Kaisa Rossi, berikut perencanaan transportasi yang dibuat oleh Kaisa Rossi:

- 1) Bekerjasama dengan penerbangan Garuda Indonesia untuk penerbangan dari Semarang ke Jakarta dan dilanjutkan dengan Turkys Airlines dari Jakarta menuju ke Istambul dan Jeddah.
- 2) Bekerjasama dengan biro perjalanan darat MAZAYA.C.O untuk transportasi darat Bus AC selama di Makkah dan Madinah maupun pas City tour.

f. Akomodasi

Akomodasi juga merupakan hal penting, karena kenyamanan selama menjalankan ibadah haji ini akomodasi juga merupakan salah satu bagian utama, berikut perencanaan yang dibuat oleh Kaisa Rossi dalam bidang akomodasi penyelenggaraan ibadah haji khusus:

- 1) Penyediaan tempat penginapan selama di Makkah dan Madinah.
- 2) Di Makkah tempat penginapan di Gran Zam-Zam dan Apartemen Azizah.
- 3) Di Madinah tempat penginapan di Harityah Hotel.
- 4) Dan tenda ber-AC selama di Mina.
- 5) Penyediaan tempat disesuaikan dengan kriteria dari calon jamaah haji yang menginginkan makanan Indonesia sebagai menu santap makan selama di tanah suci.
(Dokumentasi PT. Kaisa Rossi tahun 2013)

Sedangkan dalam penyelenggaraan ibadah umroh PT. Kaisa Rossi bentuk perencanaannya sebagai berikut:

a. Pendaftaran

Sama halnya dengan penyelenggaraan ibadah haji khusus, biro perjalanan ibadah umroh juga harus memperoleh izin resmi dari Kementerian, berikut perencanaan yang dilakukan Kaisa Rossi:

- 1) Melakukan pendaftaran izin resmi dari Kementerian.
- 2) Pembukaan penerimaan pendaftaran calon jamaah umroh dari tahun 2012 setelah pelaksanaan ibadah haji.
- 3) Penentuan jadwal pemberangkatan umroh, pemberangkatan dimulai pada Januari 2013 – Mei 2013.

b. Pembinaan

Sama halnya dengan haji, umroh juga membutuhkan pembinaan kepada calon jamaah agar pelaksanaan ibadah umroh dapat berjalan dengan baik sesuai dengan syariat, perencanaan dalam pembinaan calon jamaah umroh antara lain sebagai berikut:

- 1) Kegiatan manasik untuk calon jamaah umroh sebelum pemberangkatan ke tanah suci hanya 1 kali yaitu seminggu sebelum pemberangkatan.
- 2) Jika calon jamaah kurang dari 50 manasik di adakan di Hotel Semesta, hotel Dafam, dan hotel pop sedangkan jika calon jamaah lebih dari 50 manasik di adakan di Masjid Agung Jawa Tengah atau di Islamic Center.

- 3) Selama ibadah umroh jamaah didampingi dua petugas pembimbing yang berpengalaman baik itu ketika di tanah air ataupun di Arab Saudi.

c. Kesehatan

- 1) Pengecekan kesehatan melalui uji tes dari puskesmas domisili calon jamaah.
- 2) Tes kesehatan di KKP (Karantina Kesehatan Pelabuhan) atau dikantor kesehatan yang menyediakan pemberian vaksin meningitis. Berbeda dengan penyelenggaraan ibadah haji khusus, penyelenggaraan ibadah umroh tidak ada petugas kesehatan untuk penyelenggaraan ibadah umroh sehingga pengecekan kesehatan penting ketika masih di tanah air.

d. Keimigrasian

Untuk berkas keimigrasian bagi calon jamaah yang belum memiliki paspor dan berkas-berkas keimigrasian lain maka Kaisa Rossis bekerjasama dengan biro perjalanan Mazaya C.O Dalam kepengurusan Visa dan dokumen-dokumen lain yang dibutuhkan

e. Transportasi

Karena penyelenggaraan ibadah umroh hampir tiap bulan dilaksanakan, bahkan satu bulan bisa 2 sampai 3

kali maka diperlukan jalinan hubungan dengan penyedia transportasi yang banyak pula dan untuk perjalanan darat bekerjasama dengan biro perjalanan Mazaya C.O

Sedangkan untuk penerbangan dari Semarang-Jakarta-Jeddah bekerja sama dengan Lion Air, Emirate Airlines, Etihad Airways, Garuda Indonesia, Saudi Airlines, Qatar Airlines dan Mihin Langka.

f. Akomodasi

Untuk penginapan selama di tanah suci bekerja sama dengan beberapa hotel ternama di Makkah ataupun Madinah. Di Makkah: Zahaby Al-Khalil, Ollayan, Retaj Al-Bayt, Mubarak Madinah, Hanen Firdous, Grand Zam Zam. Madinah: Gawrat Al-Fayroz, Dorat Al-Fayruz, Dallah Thaibah, Al-Shatta Hotel, Al-Yarmouk, Al-Qadisiyah. Al-haram hotel. (Dokumentasi PT. Kaisa Rossi tahun 2013)

Penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT. Kaisa Rossie diselenggarakan oleh seksi bidang penyelenggaraan haji dan umroh dan langsung dipimpin oleh Direktur utama Hj Liliwidojani Sugihwiharno. Seksi bidang penyelenggaraan haji dan umroh menyusun program-program pelayanan haji khusus berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan.

Dalam menyusun rencana penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh tidak terlepas dari rencana kegiatan yang telah dilakukan tahun-tahun sebelumnya sebagai acuan dengan memperhatikan perkembangan perhajian tahun sekarang. Koordinasi di bidang haji dan umroh merupakan bagian penting dalam proses penyusunan pelayanan ibadah haji dan umroh.

Draf rencana kegiatan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh tersebut disusun setiap tahun oleh seksi haji dan umroh bersama staff dan direktur utama. Draf rencana kegiatan itu kemudian diajukan kepada komisaris untuk mendapat persetujuan. Setelah disetujui maka seksi bidang haji dan umroh selanjutnya mengkoordinir dan selanjutnya akan direalisasikan dalam bentuk kegiatan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Kegiatan-kegiatan dalam perencanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh direncanakan sesuai dengan tabel diatas terdiri dari 6 (enam) bidang pelayanan. Pelayanan kepada calon jamaah haji dan umroh dilakukan berdasarkan rencana yang telah ditetapkan secara terjadwal, dimulai sejak selesai pemulangan jamaah haji pada tahun sebelumnya. Syarat penting dalam perencanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT. Kaisa Rossie Semarang adalah:

- 1) Perkiraan dan penghitungan masa depan (*forecasting*).

- 2) Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Penetapan tindakan-tindakan dan prioritas pelaksanaannya
- 4) Penetapan metode
- 5) Penetapan penjadwalan waktu
- 6) Penempatan lokasi
- 7) Penetapan biaya, fasilitas dan faktor-faktor lainnya yang diperlukan.

Berbagai macam kegiatan pelayanan dalam proses penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh dilakukan oleh pegawai yang merupakan tenaga-tenaga yang umumnya profesional di bidang tugasnya masing-masing. Selain itu pelaksanaan tugas-tugas pelayanan haji dan umroh didukung oleh peralatan yang dianggap cukup oleh para pegawai. Peralatan yang dimaksud meliputi: 4 buah komputer, LCD 1 buah, mikrofon 9 buah, speaker (besar) 1 buah, serta sejumlah alat peraga, seperti: miniatur ka'bah, hijir Ismail, maqom Ibrahim, dan peta lokasi maktab. Alat-alat peraga itu dianggap cukup untuk mendapat memberikan gambaran umum tentang situasi dan tempat-tempat penting berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dan umroh di Makkah kepada para calon jamaah.

PT. Kaisa Rossie selalu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para calon jamaah haji dan umroh dengan

membuat perencanaan yang baik yang dibuat berdasarkan evaluasi penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh sebelumnya yang dikembangkan agar pelayanan PT. Kaisa Rossie semakin meningkat dan penyelenggaraan ibadah haji khusus serta umroh dapat berjalan dengan lancar. Dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh para pegawai dan staff jajaran dari PT. Kaisa Rossie masih belum mengaku merasakan adanya hambatan yang serius.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan yang fleksibel dan efektif antara orang-orang, hingga mereka dapat bekerja sama secara efektif dan efisien dan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan dan sasaran tertentu (Winardi, 1983: 217). Pengorganisasian terjadi karena pekerjaan yang perlu dilaksanakan itu terlalu berat ditangani oleh satu orang saja. Dengan demikian diperlukan tenaga-tenaga bantu.

Penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh dilakukan dengan pembagian tugas ke dalam 6 bidang pelayanan, yaitu: proses pendaftaran, pembinaan, kesehatan, keimigrasian, transportasi dan akomodasi. Langkah-langkah dalam pembuatan desain dan struktur organisasi antara lain sebagai berikut:

- a) Membagi dan menggolongkan tindakan dakwah dalam kesatuan-kesatuan tertentu.
- b) Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kesatuan serta menetapkan pelaksana untuk melakukan tugas tersebut.
- c) Memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksana.
- d) Menetapkan jalinan hubungan.

Syarat-syarat di atas merupakan syarat mutlak dalam pembuatan desain dan struktur organisasi PT. Kaisa Rossie Semarang. Karena desain dan struktur Organisasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku individu dan kelompok-kelompok yang ada di dalam perusahaan. PT. Kaisa Rossie Semarang menggunakan desain struktur organisasi lini. Bentuk struktur organisasi ini memiliki daerah kerja yang luas, bidang tugas beraneka ragam dan pembagian kerja karyawan yang banyak pula. Tujuan dibentuknya struktur organisasi ini adalah untuk memudahkan pimpinan perusahaan dalam melaksanakan tugas yang telah dibagi sesuai dengan bidangnya masing-masing serta menunjukkan alur wewenang dan tanggung jawab karyawan. Berikut adalah pembagian tugasnya dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus PT. Kaisa Rossi Semarang:

- a. Penerimaan (Bagian Haji dan Umroh diawasi langsung oleh Direktur Utama)
 - 1) Penerimaan calon jamaah oleh bagian haji dan umroh diawasi oleh Direktur Utama Kaisa Rossi, Memberi informasi mengenai paket yang ditawarkan oleh biro, mulai dari persyaratan pendaftaran, biaya, transportasi, akomodasi dll yang berkaitan tentang haji khusus.
 - 2) Pengecekan berkas calon jamaah oleh bagian haji dan umroh, Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan haji khusus yang telah dibawa oleh calon jamaah.
 - 3) Pendaftaran kuota dan porsi oleh bagian pengurusan keimigrasian diawasi langsung oleh Direktur Utama Kaisa Rossi, Tindakan lanjutan Dengan pendaftaran kuota ke Kemenag dan pembayaran biaya pengambilan porsi haji khusus.
- b. Pembinaan (Panita Manasik, Dipimpin langsung oleh Direktur Utama, Pembina berasal dari mitra rekanan yang profesional dalam bidang haji)
 - 1) Penyelenggaraan manasik oleh bagian haji dan umroh dan dibantu langsung Direktur Utama Kaisa Rossi dan beberapa karyawan yang ditunjuk untuk membantu perlengkapan. Mempersiapkan acara manasik dari mulai

tempat, pembicara atau pembimbing, catering dan lain lain dilaksanakan.

- 2) Petugas pembimbing, Mendampingi atau membimbing jamaah haji mulai dari keberangkatan, di tanah suci, sampai kepulangan ke indonesia. Penunjukan petugas pembimbing oleh Direktur Utama kepada Pembimbing yang berkompeten dan telah menjadi rekanan.
- c. Keimigrasian (mitra kerja Kaisa Rossie atau Mazaya C.O)
- 1) Pengecekan Dokumen Calon Jamaah, Mengecek berkas persyaratan perjalanan jamaah sebelum berangkat ke tanah suci apakah sudah lengkap atau belum dilakukan oleh bagian haji dan umroh.
 - 2) Pengurus Visa, Setelah dokumen jamaah haji sudah lengkap maka langkah selanjutnya yaitu mengurus visa perjalanan ke Muhassasah yang di pakai oleh biro, Kalau sudah Mova artinya visa sudah bisa di pakai untuk perjalanan oleh Mazaya C.O.
- d. Kesehatan (Tim Medis Dinas Kesehatan Kota)
- 1) Pengecekan Laporan Kesehatan, Mengecek berkas persyaratan kesehatan jamaah sebelum berangkat ke tanah suci oleh bagian haji dan umroh diawasi langsung oleh Direktur Utama Kaisa Rossi.

- 2) Tim Medis Indonesia, Memberi Suntik Vaksin Meningitis maupun pemeriksaan lainya seperti jantung, paru-paru, THT dll. Kepada Jamaah Haji sebelum berangkat ke tanah suci. Untuk memastikan Jamaah sebelum berangkat dalam kondisi sehat/ tidak, andaikan ada jamaah yang kemungkinan memiliki penyakit beresiko tinggi maka dilakukan pemantauan dokter oleh Tim Medis Dinas Kesehatan Kota (DKK).
- 3) Tim Medis di Tanah Suci, Dokter Petugas kesehatan di di tanah suci, melayani kesehatan jamaah di tanah suci.
- 4) Transportasi (Bagian Tiketting diawasi langsung oleh Direktur Utama)
 - a) Kelancaran Penerbangan dari Semarang-Jakarta-Jeddah, Mendampingi jamaah haji di bandara ketika berangkat dan pulang dan membantu jamaah haji untuk cek in maupun cek out dan proses imigrasi ketika di bandara King Abdul Aziz oleh bagian haji umroh, tiketting dan diawasi langsung oleh Direktur Utama Kaisa Rossi.
 - b) Kelancaran selama transportasi darat di tanah suci, Menyediakan Bus selama Jamaah berada di Tanah Suci oleh bagian tiketting dan diawasi langsung oleh Direktur Utama Kaisa Rossi.

- e. Akomodasi (Bagian Tiketting diawasi langsung oleh Direktur Utama)
 - 1) Akomodasi selama di Madinah, Menyediakan bus, hotel, Cathering dan Snack untuk jamaah selama di madinah oleh bagian tiketting dan diawasi langsung oleh Direktur Utama Kaisa Rossi.
 - 2) Akomodasi selama di Makkah, Menyediakan bus, hotel, Cathering dan Snack untuk jamaah selama di Makkah oleh bagian tiketting dan diawasi langsung oleh Direktur Utama Kaisa Rossi.
 - 3) Akomodasi selama City tour, Menyediakan bus, hotel, Cathering dan Snack serta pemandu untuk jamaah selama di maselama City tour oleh bagian tiketting. (Dokumentasi PT. Kaisa Rossi tahun 2013)

Sedangkan untuk penyelenggaraan ibadah umroh tahun 2013 oleh PT. Kaisa Rossi:

- a. Penerimaan (Bagian Haji dan Umroh dan Direktur Utama)
 - 1) Penerimaan calon jamaah umroh oleh bagian haji umroh dan Direktur Utama Kaisa Rossi, Memberi informasi mengenai paket yang di tawarkan oleh penyelenggara, baik mulai dari biaya, persyaratan pendaftaran, transportasi, akomodasi dll yang berkaitan tentang umroh.

- 2) Penentuan Jadwal Keberangkatan oleh bagian haji umroh dan Direktur Utama Kaisa Rossi, Jamaah memilih seat atau jadwal pemberangkatan umroh, di sertai dengan pemberian Deposit sebagai tanda kalau Calon jamaah yang bersangkutan benar-benar ikut umroh di tanggal yang di pilih.
 - 3) Pengecekan Berkas, Mengecek berkas persyaratan umroh yang telah dikumpulkan oleh calon jamaah sudah lengkap atau masih ada kekurangan oleh bagian haji umroh.
- b. Pembinaan (Panitia Manasik dipimpin oleh Direktur Utama dan mitra profesional dalam pendampingan jamaah)
- 1) Penyelenggaraan Manasik, Mempersiapkan acara manasik umroh dari mulai tempat, pembicara/ pembimbing, catering dan lain lain oleh bagian haji umroh dan Direktur Utama Kaisa Rossi.
 - 2) Petugas Pembimbing, Mendampingi/membimbing jamaah umroh mulai dari manasik, mengontrol kesehatan jamaah, baik di tanah suci, sampai kepulangan ke tanah air oleh bagian haji umroh dan Direktur Utama Kaisa Rossi.
- c. Keimigrasian (Mitra kerja Kaisa Rossie atau Mazaya C.O)
- 1) Pengecekan Dokumen Calon Jamaah, Mengecek berkas persyaratan perjalanan jamaah sebelum berangkat ke tanah suci oleh bagian haji dan umroh.

- 2) Pengurusan Visa, Setelah Dokumen jamaah Umroh sudah lengkap maka langkah selanjutnya yaitu mengurus visa perjalanan ke Muhasasah yang di pakai oleh biro, Kalau sudah Mova artinya visa sudah bisa dipakai untuk perjalanan oleh bagian keimigrasian Mazaya C.O dan Direktur Utama Kaisa Rossi.
- d. Kesehatan (Bagian haji dan umroh)
- Pengecekan laporan kesehatan, Mengecek berkas persyaratan kesehatan jamaah sebelum berangkat ke tanah suci oleh bagian haji dan umroh.
- e. Transportasi (Bagian Tiketting diawasi langsung oleh Direktur Utama)
- 1) Kelancaran Penerbangan dari Semarang-Jakarta-Jeddah, Mendampingi jamaah haji di bandara ketika berangkat dan pulang dan membantu jamaah haji untuk cek in maupun cek out dan proses imigrasi ketika di bandara Jeddah/ Madinah oleh bagian haji umroh, tiketting dan Direktur Utama Kaisa Rossi.
 - 2) Kelancaran selama transportasi darat di tanah suci, Menyediakan Bus selama Jamaah berada di Tanah Suci oleh bagian tiketting, Mazaya C.O dan Direktur Utama Kaisa Rossi.

- f. Akomodasi (Bagian Tiketting diawasi langsung oleh Direktur utama)
- 1) Akomodasi selama di Makkah, Menyediakan bus, hotel, Cathering dan Snack untuk jamaah selama di Makkah oleh bagian haji umroh, tiketting dan Direktur Utama Kaisa Rossi.
 - 2) Akomodasi selama di Madinah, Menyediakan bus, hotel, Cathering dan Snack untuk jamaah selama di Madinah oleh bagian haji umroh, tiketting dan Direktur Utama Kaisa Rossi.
 - 3) Akomodasi selama City tour, Menyediakan bus, hotel, Cathering, Snack dan Pemandu untuk jamaah selama City tour oleh bagian haji umroh, tiketting dan Direktur Utama Kaisa Rossi. (Dokumentasi PT. Kaisa Rossi Tahun 2013)

Dalam proses penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT. Kaisa Rossie dalam pengorganisasian secara struktural organisasi sudah jelas karena telah memiliki struktur organisasi yang telah ditetapkan dari atasan. Pengorganisasian PT. Kaisa Rossie Semarang tidak terlepas dari pengorganisasian yang telah diterapkan pada tahun sebelumnya yang menjadi acuan dalam proses pengorganisasian untuk haji khusus dan umroh di tahun

berikutnya. Berikut adalah komponen-komponen dalam pembagian tugas PT. Kaisa Rossie Semarang:

- a) Pembagian kerja, menyangkut kadar dari spesialisasi pekerjaan. Direktur utama PT. Kaisa Rossie Semarang membagi seluruh tugas organisasi menjadi pekerjaan-pekerjaan khusus, seperti: bidang haji dan umroh, ticketting, keimigrasian, pembinaan, panitia manasik, tim kesehatan.
- b) Pendelegasian kewenangan (*delegation of authority*) mengacu secara khusus pada kewenangan pengambilan keputusan, bukan melakukan pekerjaan. Penyelenggaraan langsung diawasi oleh Direktur Utama tidak ada orang yang ditunjuk untuk memantau atau membantu dalam pengambilan keputusan, sehingga ini menjadi cukup tidak baik dalam pengembangan manajer dan iklim persaingan dalam perusahaan tidak ada.
- c) Pembagian departemen, cara organisasi dibagi secara struktural, pembagian departemen ini dapat dikelompokkan menjadi pembagian departemen berdasarkan fungsinya (*functional departmentalization*) setiap departemen memiliki fungsi masing-masing sesuai dengan departemennya.

d) Rentang Kendali adalah jumlah bawahan yang melapor kepada atasan. Setiap penyelenggaraan ibadah haji dan umroh langsung diawasi oleh Direktur utama sehingga rentang kendali tidak tinggi karena langsung melapor kepada Direktur Utama.

Berbagai macam kegiatan pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh dilakukan oleh para pegawai PT. Kaisa Rossie yang jumlahnya 7 orang dengan pembagian sebagai berikut: 3 orang untuk pendaftaran haji dan umroh, 1 orang transportasi dan akomodasi haji dan umroh, 11 orang untuk pembinaan calon jamaah haji dan umroh, 1 orang untuk proses keimigrasian, dan 2 orang untuk kesehatan, dimana pembagian pengelompokan tugas dan wewenang sesuai dengan keahlian masing-masing karyawan.

Pengorganisasian pada penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT. Kaisa Rossie dimulai dari proses perekrutan karyawan yang memiliki dedikasi dan keinginan kuat dalam menjalankan pekerjaan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Perekrutan karyawan dari *freshgraduate* lulusan perguruan tinggi Islam yang memang berkeinginan kuat untuk belajar dan mau bekerja dengan sepenuh hati dalam setiap pekerjaan yang dijalankan. Sedangkan pemilihan pembina haji dan umroh serta bidang

kesehatan dipilih tenaga profesional yang memang benar-benar berpengalaman dan menguasai bidang tersebut. Misal untuk kriteria pembina haji dan umroh adalah orang yang telah atau pernah tinggal di Makkah atau sebelumnya pernah menjalankan ibadah haji dan umroh sedangkan untuk tenaga kesehatan diambil dari dokter yang telah memiliki izin praktek minimal 5 tahun.

Pelaksanaan tugas-tugas dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus masih tumpang tindih dalam artian jika pendaftar atau jumlah calon jamaah banyak maka semua karyawan yang ada di kantor harus memberikan pelayanan kepada calon jamaah agar tidak merasa menunggu. Jumlah karyawan terutama dalam proses pendaftaran haji dinilai masih kurang karena dalam bidang haji dan umroh sering kewalahan saat calon pendaftar haji dan umroh datang secara bersamaan dan minta untuk dilayani dengan cepat tanpa harus menunggu. Namun meski kurangnya jumlah karyawan dengan dedikasi dan tanggung jawab yang besar dari calon karyawan yang ada di PT. Kaisa Rossie membuat semua tugas yang diberikan dapat dijalankan dengan baik meskipun terkadang harus tumpang tindih dengan tugas yang diemban oleh bidang lainnya.

3. Pergerakan

Pengertian pergerakan adalah seluruh proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis (Munir dan Ilaihi, 2006: 139). Menurut Shaleh (1977: 112) setelah rencana dakwah ditetapkan, begitu pula setelah kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan itu dibagi-bagikan kepada para pendukung dakwah, maka tindakan berikutnya dari pimpinan dakwah adalah menggerakkan mereka untuk segera melaksanakan kegiatan-kegiatan itu, sehingga apa yang menjadi tujuan dakwah benar-benar tercapai. Tindakan pimpinan menggerakkan para pelaku dakwah itu disebut pergerakan (*actuating*).

Menggerakkan (*actuating*) merupakan fungsi fundamental ketiga, memang sudah diakui bahwa usaha-usaha perencanaan dan pengorganisasian bersifat vital, tetapi tidak akan ada output konkrit yang dihasilkan sampai kita mengimplementasi aktivitas-aktivitas yang diusahakan dan diorganisasi. Untuk itu perlu adanya tindakan *actuating* atau usaha untuk menimbulkan *action*.

Sebuah perencanaan tidak akan tercapai tanpa adanya implementasi. Oleh karena itu, ketika sebuah organisasi menginginkan hasil yang maksimal perlu adanya implementasi dari

perencanaan yang telah ditetapkan, sehingga apa yang menjadi tujuan akan benar-benar tercapai.

Berikut pergerakan petugas Kaisa Rossi Semarang dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh:

- a. Pergerakan lingkungan internal:
 - 1) Pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk menyampaikan pendapat, koreksi dan mengajukan pertanyaan dalam pengembangan untuk penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh yang lebih baik lagi. Karena pada pelaksanaan Direktur Utama secara langsung terjun di lapangan bersama dengan anak buah, maka dalam pelaksanaan sering berdiskusi dalam pengembangan dan pengatasan masalah yang dihadapi saat itu.
 - 2) Memberi penghargaan dan pemberian semangat atau motivasi dalam menjalankan tugas-tugas dalam melayani calon jamaah haji khusus dan umroh. Biasanya wujud dari penghargaan dan pemberian semangat atau motivasi kerja adalah gaji lembur dan beberapa karyawan yang memenuhi kriteria Direktur Utama mendapatkan fasilitas umroh gratis.
 - 3) Memberikan kesempatan kepada staf-stafnya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang haji dan umroh agar semakin profesional dalam

melaksanakan tugas. Penataran atau seminar bekerjasama dengan beberapa instansi seperti: Kementerian Agama, Undip, Bank Mandiri Syari'ah. bagi para karyawan dalam pengembangan terutama dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

b. Pergerakan lingkungan eksternal:

- 1) Pengarahan dan pemahaman kepada calon jamaah haji dan umroh baik dalam pendaftaran, keimigrasian, pembinaan, kesehatan, transportasi dan akomodasi. Direktur utama tidak sungkan untuk terjun langsung menghadapi keluhan calon jamaah.
- 2) Menjalani kerja sama dengan pihak luar yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh baik pemerintah dalam dan luar negeri, perusahaan penerbangan, transportasi dll.

Penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh merupakan rangkaian kegiatan panjang dalam pelayanan PT. Kaisa Rossie terhadap calon jamaah, sehingga dibutuhkan kerjasama yang kompak dalam memberikan pelayanan dan pembinaan terhadap calon jamaah haji khusus dan umroh. Kerja sama antar bidang menjadi sangat fundamental karena bidang satu dengan yang lain memiliki keterkaitan. Dan disini perlu adanya kepemimpinan agar

hubungan antar bidang dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh ini dapat berjalan dan berkesinambungan.

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT. Kaisa Rossie Semarang melalui Direktur Utama langsung terjun ke lapangan dalam pengelolaan manajemen baik dalam alur pendaftaran, pembinaan, penyediaan transportasi serta akomodasi agar proses penyelenggaraan dapat berjalan dengan lancar. Berikut adalah langkah-langkah yang telah ditempuh oleh Direktur Utama Kaisa Rossie Semarang:

- 1) Pemberian motivasi (*motivating*) terhadap karyawan
- 2) Pembimbingan (*directing*)
- 3) Penjalinan hubungan (*coordinating*) dengan pihak luar, mitra, ataupun calon jamaah.
- 4) Penyelenggaraan komunikasi (*communicating*)
- 5) Pengembangan atau peningkatan pelaksanaan (*developing people*)

Terjunnya Direktur Utama dari PT. Kaisa Rossie Semarang bukan dikarenakan kurangnya rasa percaya terhadap pegawainya, namun lebih kepada pelayanan langsung terhadap para calon jamaah haji dan umroh serta memberikan tuntunan bagi para pegawai dalam menjalankan tugas sehingga kelak para pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan baik tanpa harus diperintah langsung dari atasan.

Dalam penyelenggaraan bimbingan Direktur Utama tidak sungkan untuk berbaur dengan bidang haji dan umroh, bahkan beliau sering memberikan hubungan baik kekeluargaan dalam setiap aktifitas dengan pegawainya agar pegawai PT. Kaisa Rossie tidak canggung dan sungkan ketika menghadapi permasalahan selama proses penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh.

4. Pengawasan

Semua fungsi terdahulu tidak akan efektif tanpa adanya fungsi pengawasan (*controlling*), atau sekarang banyak digunakan istilah pengendalian. Pengawasan (*controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai yang telah ditetapkan. Hal ini dapat positif maupun negatif, pengawasan positif mencoba untuk mengetahui apakah tujuan organisasi dicapai dengan efisien dan efektif. Pengawasan negatif mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau dibutuhkan tidak terjadinya atau terjadi kembali (Handoko, 2003: 25). Tahap-tahap dalam pengawasan sebuah perusahaan adalah sebagai berikut:

- a) Penetapan standar pelaksanaan (perencanaan).
- b) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.
- c) Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata.

- d) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan.
- e) Pengambilan tindakan koreksi bila mana perlu

Aplikasi Fungsi pengawasan yang ada pada PT. Kaisa Rossie Semarang terbagi menjadi dua macam pengawasan, yaitu sebagai berikut:

a. Pengawasan langsung

Pengawasan yang dilakukan setiap kali melaksanakan kegiatan atau program pada saat penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh mulai dari pendaftaran hingga pemulangan jamaah. Pada pengawasan langsung ketika Direktur Utama langsung ikut berarticipasi dalam setiap kegiatan koreksi atas tindakan yang tidak sesuai dengan standar akan langsung dapat teratasi, namun jika Direktur Utama sedang tidak dapat berpartisipasi maka koreksi akan dilakukan setelah penyelenggaraan tersebut selesai dan akan dijadikan sebagai perencanaan untuk penyelenggaraan berikutnya.

b. Pengawasan tidak langsung

- 1) Pengawasan yang dilakukan setiap akhir pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan ibadah haji khusus ataupun umroh berupa laporan tertulis. Pelaksanaan disusun langsung setelah selesainya penyelenggaraan guna mencari

alternatif sementara dari permasalahan yang dihadapi sehingga perbaikan akan cepat dilakukan.

- 2) Pengawasan yang dilakukan setiap akhir tahun terhadap keseluruhan program dan kegiatan pada tahun tersebut. Pengawasan akhir tahun membantu dalam penyusunan perencanaan di tahun berikutnya, karena dengan pengawasan akhir tahun ini maka alternatif-alternatif dalam perbaikan sudah diujikan pada penyelenggaraan berikutnya sehingga perencanaan untuk tahun berikutnya dapat diupayakan lancar.

Pengawasan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh dilaksanakan langsung oleh direktur utama PT. Kaisa Rossie Semarang yaitu melalui pengawasan langsung dengan ikut dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus maupun umroh, bahkan untuk penyelenggaraan ibadah haji khusus Direktur utama langsung ikut dalam pelaksanaan ibadah haji pada tahun 2013 sedangkan untuk pelaksanaan ibadah umroh ada beberapa kali Direktur utama ikut serta rombongan dalam pelaksanaan ibadah umroh tersebut.

Pengawasan menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh karena pengawasan memberikan hasil dari pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh yang akan dijadikan salah satu bagian dalam pembuatan perencanaan

untuk penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh berikutnya. Selain itu pengawasan menjadi penting dalam penyelenggaraan karena dengan pengawasan langsung dapat membuat penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh menjadi lebih dinamis menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada di lapangan sehingga tidak harus menunggu selesainya penyelenggaraan ibadah tersebut dan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh tidak mengecewakan calon jamaah.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Haji Khusus dan Umroh Kaisa Rossie Tahun 2013

Misi utama penyelenggaraan ibadah haji adalah pelayanan dan perlindungan bagi jama'ah haji, agar para jama'ah bisa melaksanakan ibadah haji secara baik dan khidmat. Pelaksanaan upaya pelayanan dan perlindungan bagi jama'ah haji akan ditentukan oleh seberapa jauh seluruh sumber daya pelaksana dan sistem pelayanan bisa memenuhi kebutuhan jama'ah saat pelaksanaan ibadah dan sejauh mana mampu memberikan solusi bagi permasalahan yang dialami oleh para jama'ah.

Penting bagi sebuah organisasi/perusahaan untuk menyadari berbagai faktor kekuatan dan kelemahan yang berperan penting dalam membatasi usaha pencarian berbagai alternatif dan pilihan yang tepat untuk digunakan. Dengan perkataan lain, dengan analisis SWOT kompetensi khusus yang

dimiliki dan kelemahan yang menonjol dapat dinilai dan dikaitkan dengan berbagai faktor penentu keberhasilan suatu usaha.

Pengalaman banyak perusahaan menunjukkan bahwa analisis SWOT dapat diterapkan dalam paling sedikit tiga bentuk untuk membuat keputusan sifatnya strategik pula. *Pertama* analisis SWOT memungkinkan para pengambil keputusan kunci dalam suatu perusahaan menggunakan kerangka berfikir yang logis dalam pembahasan yang mereka lakukan yang menyangkut situasi dalam mana organisasi berada, identifikasi dan analisis berbagai alternatif yang layak untuk dipertimbangkan dan akhirnya menjatuhkan pilihan pada alternatif yang diperkirakan paling ampuh.

Kedua penerapan kedua dari analisis SWOT adalah dengan perbandingan secara sistematis antara peluang dan ancaman eksternal di satu pihak dan kekuatan dan kelemahan internal di lain pihak. Maksud utama penerapan pendekatan ini ialah untuk mengidentifikasikan dan mengenali satu dari tempat pola yang bersifat khas dalam keselarasan situasi internal dan eksternal yang dihadapi oleh satuan bisnis yang bersangkutan

Ketiga setiap orang yang sudah memahami dan pernah menggunakan analisis SWOT pasti menyadari bahwa tantangan utama dalam penerapan analisis SWOT terletak pada identifikasi dari posisi sebenarnya dari suatu satuan bisnis. Dikatakan demikian karena tidak mustahil suatu satuan bisnis yang menghadapi berbagai peluang juga harus berupaya menghilangkan berbagai ancaman. Mungkin pula terjadi bahwa satuan bisnis mempunyai

berbagai kelemahan, tetapi juga berbagai faktor kekuatan dalam menghadapi pesaing.

Tabel 4.1
Faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan ibadah haji
khusus dan umroh

Tabel SWOT	Faktor Internal	Faktor Eksternal
Strenghts	Kerjasama antar Instansi berjalan dengan baik sehingga penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh dapat berjalan dengan maksimal.	
	Kualitas dan dedikasi pengurus penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh yang tinggi.	
	Perlengkapan dan pendanaan yang cukup untuk penyelenggaraan ibadah haji dan umroh	

Weakness	<p>Pembagian <i>jobdesc</i> yang tumpang tindih atau kurangnya SDM selama proses pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh sehingga ada beberapa jamaah yang tidak terlayani dengan maksimal.</p>	
	<p>Jumlah tenaga yang kurang dalam kepengurusan pelayanan calon jamaah ibadah haji khusus dan umroh</p>	
Opportunities		<p>Ada landasan hukum yang jelas dari Pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh</p>
		<p>Minat calon jamaah yang tinggi untuk menunaikan haji dan umroh</p>

Threats	Para calon jamaah haji khusus dan umroh yang kurang memahami prosedur baik dalam pendaftaran, dokumen yang disiapkan, cek kesehatan, dan beberapa jamaah yang kurang dalam pemahaman syarat dan rukun haji dan umroh
	Persaingan antar biro perjalanan haji dan umroh yang kurang sehat.
	Jadwal penerbangan yang sering berubah dari pihak AirLines/ kondisi cuaca.

Sumber: Wawancara dengan karyawan dan direktur utama PT. Kaisa Rossie

Namun demikian selain problem yang muncul, pelaksanaan ibadah bisa terlaksana dengan baik tidak lain atas dukungan dari berbagai pihak atau instansi-instansi terkait. Ada 4 langkah strategi dalam menganalisa faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh ini, yaitu:

1. Strategi S-O (Strengths-Opportunities)

Strategi pertama ini strategi yang digunakan dengan memanfaatkan atau mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki untuk

memanfaatkan berbagai peluang. Kerjasama antar Instansi berjalan dengan baik sehingga penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh dapat berjalan dengan maksimal hal ini semakin meningkatkan Minat calon jamaah yang tinggi untuk menunaikan haji dan umroh.

2. Strategi W-O (Weakness-Opportunities)

Strategi kedua ini strategi yang digunakan dengan seoptimal mungkin meminimalisir kelemahan yang ada untuk memanfaatkan berbagai peluang. Pembagian *jobdesc* yang tumpang tindih atau kurangnya SDM selama proses pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh sehingga ada beberapa jamaah yang tidak terlayani dengan maksimal namun dengan adanya landasan hukum yang jelas dari Pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh *jobdesc* yang tumpang tindih dapat terjelaskan sepenuhnya mengenai tugas dan wewenangnya tersebut.

3. Strategi S-T (Strengths-Threats)

Strategi ketiga ini strategi yang digunakan dengan memanfaatkan kekuatan untuk mengurangi berbagai ancaman. Perlengkapan dan pendanaan yang cukup untuk penyelenggaraan ibadah haji dan umroh membantu untuk mengatasi para calon jamaah haji khusus dan umroh yang kurang memahami prosedur baik dalam pendaftaran, dokumen yang disiapkan, cek kesehatan, dan beberapa jamaah yang kurang dalam pemahaman syarat dan rukun haji dan umroh

4. Strategi W-T (Weakness-Threats)

Strategi keempat ini strategi yang digunakan untuk mengurangi kelemahan dalam rangka meminimalisir atau menghindari ancaman. Jumlah tenaga yang kurang dalam kepengurusan pelayanan calon jamaah ibadah haji khusus dan umroh dengan dedikasi tinggi dan juga adanya persaingan yang kurang sehat antar biro perjalanan ibadah haji dan umroh melalui peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam setiap penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT Kaisa Rossie Semarang selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen. Berikut ini kesimpulan dari hasil penelitian Manajemen Penyelenggaraan Ibadah haji khusus dan umroh (Studi Kasus Pada Biro Perjalanan Wisata PT kaisa Rossie Semarang Tahun 2013)

1. Manajemen mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang perkembangan dan keberhasilan dakwah, sebagaimana di PT Kaisa Rossie Semarang dalam pelaksanaan Penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh, memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *planning, organizing, actuating* dan *controlling*. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diterapkan agar penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh dapat berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan.
 - a. PT Kaisa Rossie dalam Penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh diawali dengan perencanaan yang disusun berdasarkan rencana yang sudah pernah dibuat pada tahun sebelumnya. Perencanaan dibuat guna kelancaran dan ketertiban dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh, mulai dari tahapan pendaftaran, bimbingan/pembekalan di tanah air, bimbingan dan

- pendampingan di tanah suci, sampai bimbingan dan pendampingan di tanah air pasca ibadah haji.
- b. Pengorganisasian yang di kembangkan dengan konsep lini dan staf, dan pembagian tugas-tugas yang telah dibuat sesuai dengan wewenang dan bagiannya masing-masing dan langsung dibawah oleh direktur utama agar layanan bisa memadai.
 - c. Penggerakan dilakukan dengan tujuan agar semua program kerja dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Pengarahan yang langsung oleh direktur utama agar bawahan dapat melakukan tugas-tugas dan memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan dorongan, motivasi, pengarahan agar mereka melaksanakan program kerja yang telah ditentukan dengan baik.
 - d. Kegiatan evaluasi dilaksanakan 2 jenis, yaitu setiap tahun dan setiap akhir penyelenggaraan kegiatan ibadah haji khusus dan umroh. Evaluasi bertujuan agar penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh berikutnya dapat berjalan dengan baik dan juga sebagai bahan perencanaan kegiatan penyelenggaraan berikutnya.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT Kaisa Rossie Semarang adalah sebagai berikut:
- a. Faktor pendukung penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh yaitu: (a) Kerjasama antar Instansi berjalan dengan baik sehingga penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh dapat berjalan dengan maksimal. (b) Ada landasan hukum yang jelas dari

Pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh.

- (c) Calon jamaah yang berkeinginan tinggi untuk menunaikan haji dan umroh. (d) Kualitas dan dedikasi pengurus penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh yang tinggi. (e) Perlengkapan dan pendanaan yang cukup untuk penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.
- b. Sedangkan untuk faktor penghambat penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh adalah sebagai berikut: (a) Para calon jamaah haji khusus dan umroh yang kurang memahami prosedur baik dalam pendaftaran, dokumen yang disiapkan, cek kesehatan, dan beberapa jamaah yang kurang dalam pemahaman syarat dan rukun haji dan umroh. (b) Pembagian *jobdesc* yang tumpang tindih atau kurangnya SDM selama proses pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh sehingga ada beberapa jamaah yang tidak terlayani dengan maksimal. (c).Persaingan antar biro perjalanan haji dan umroh yang kurang sehat. (d). Jadwal penerbangan yang sering berubah dari pihak AirLines/ cuaca. (e) tidak keluarnya visa perjalanan dikarenakan adanya problem dari Kedutaan Arab Saudi di jakarta maupun di Arab Saudi.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di PT Kaisa Rossie Semarang maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh hendaknya lebih ditingkatkan dalam pengelolaannya dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen (*planning, organizing, actuating, controlling*).
2. Pengembangan SDM (Sumber daya manusia) agar mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada calon jama'ah haji khusus dan umroh.
3. Menjalin kerjasama dengan lembaga lain yang berhubungan dengan bidang haji dan umroh.
4. Harus mengadakan pengawasan dan control terhadap kinerja pegawai agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan tugasnya.
5. Menjalin kerjasama yang harmonis dengan maskapai penerbangan supaya ketika waktu pemberangkatan maupun pemulangan keterlambatan dapat memberikan informasi yang tepat kepada calon jamaah haji dan umroh.
6. Untuk calon jamaah haji dan umroh hendaknya lebih disiplin dalam mengikuti bimbingan ibadah haji dan umroh, selalu mengikuti dan memperhatikan intruksi dari pembimbing atau petugas serta berusaha belajar sendiri mempelajari buku-buku panduan sebagai bekal ketika ada permasalahan di tanah suci.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, 1983, Amrullah, *Dakwah Islam dan Perubahan Sosial Nasional dan Diskusi Pusat Pelatihan dan Pengembangan Masyarakat (PLP2M)*, Yogyakarta: Prima Duta.
- Arifin Abdul, 2006, *Kerangka Pokok-Pokok Management Umum*. Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve.
- Arifin, M, , 2000, *Psikologi Dakwah Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Arifin,Zaenal, 2011, *Penyelenggaraan Manasik haji dikementerian Agama Kabupaten Boyolali pada Tahun 2010-2011 Studi Analisis SWOT*, Skripsi Fakultas Dakwah: IAIN Walisongo Semarang.
- Arikunto, Suharsini,1993, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Aqilla,Umi, 2008, *Panduan Praktis Haji & Umroh*, Jakarta: Al-Magfiroh.
- Awaliyah, Laila Ishayatun Nisa, 2008, *Studi Komparasi Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama dan Muhammadiyah di Kabupaten Tegal Periode 2006-2008*, Skripsi Fakultas Dakwah: IAIN Walisongo Semarang.
- Choliq Abdul, *Panduan Lengkap dan Praktis Manasik Haji*, Semarang: 2011
- Depag, 2006, RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an Depag RI.
- Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 1998, *Bunga Rampai Perhajian*, Jakarta: Departemen Agama

RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji.
Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal
Penyelenggaraan haji dan Umroh Tahun 2013,2013, *Data & Profil
Penyelenggaraan Ibadah Haji khusus*. Jakarta: Kementerian Agama
RepubliK Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan
Umroh,2013.

Effendi,1986, Mohtan, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*,
Jakarta: Karya Aksara.

Faturrahman, 2004, M, *Petunjuk Singkat Manasik Haji Kelompok Bimbingan
Ibadah Haji (KBHI)*, Kendal: KBHI Al-Toyibah.

Gayo, Iwan, 2000, *Buku Pintar Haji dan Umroh*), Jakarta: pustaka Warga Negara.

Gunawan, Imam, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*, Jakarta:
Bumi Aksara.

Hasibuan, 2001, Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT
Bumi Aksara.

Handoko, 2004, T.Hani, *Manajemen*, Yogyakarta, BPFE. Edisi 2.

Handoko, T.hani,2009, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA
anggota IKAPI No. 008.

Herdiansyah, Haris, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu
Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika.

Ivancevich, dkk. 2008, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Jakarta : Erlangga

KBBI, 1994, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.

- KBB, 1994, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi 2*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Raya Ahnmad Thib, Siti Musdah Mulia, 2003, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media.
- Mahmuddin, 2004, *Manajemen Dakwah Rasulullah (Suatu Telaah HistorisKritis)*. Jakarta: Restu Ilahi.
- Manullang, M. , 1985, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Balai Aksara.
- Mufattah, Adnin, 2009, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama' Kota Semarang*, Skripsi Fakultas Dakwah: IAIN Walisongo semarang
- Muhadjir, Noeng, 1992, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Reka Sarasin P.O Box 83.
- Munir, Muhammad Ilaihi, 2006, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Prenada Media.
- Moleong, Lexy, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nahrawi, Nahar, 2009, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan, 2004, *Manajemen Haji*. Jakarta: Nizam Press.
- Pimay, Awaludin, 2005, *Paradigma Dakwah Humanis Strategi dan Metode Dakwah Prof. KH Saefuddin Zuhri*, Semarang: Rasail.
- Pimay, Awaludin, 2013, *Manajemen Dakwah Suatu Pengantar*, Yogyakarta:Pustaka Ilmu

- Putuhena, Shaleh, 2007, *Historiografi Haji Indonesia*, Yogyakarta: PT LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta.
- Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2009, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1430 H/2009 M*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Rangkuti, Freddy, 2008, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins dan Judge, 2007, *Perilaku Organisasi, Jilid 2*, Jakarta : Salemba Empat
- Ruslam, Rosyadi, 1998, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi (Korporasi dan Aplikasinya)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sa'diyah, Khalimatus, 2011, *Pengembangan Skill Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2010-2011*, Skripsi Fakultas Dakwah: IAIN Walisongo Semarang.
- Saifudin, Azwar, 1998, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Shaleh, Rosyad Akhmad, 1977, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang.
- Shaleh, A. Rosyad, , 1977, *Management Da'wah*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Siagian, 2007, *Manajemen (Suatu Pengantar)*, Bandung: Alumni Bandung.
- Soekarno, 1986, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Miswar.
- Sugiyono, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Suhartatik, Siti, 2006, *Manajemen Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang tahun 2003-2005*, Skripsi Fakultas Dakwah: IAIN Walisongo Semarang.

Sulthon, Muhammad, 2003, *Desain Ilmu Dakwah*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Terry, George R, 1992, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Perkasa.

Terry, George R, 2003, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara.

Terry, George R, 1977, *Principles of Management*. Richard D. Irwin, INC. Homewood, Irwin-Dorsey Limited Georgetown, Ontario L7G 4B3.

Terry. R.George, 1992, *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta:PT Bumi Aksara.

Winardi, 1983, *Asas-Asas Manajemen*, Bandung: Alumni Bandung.

Undang-Undang nomor 13 tahun 2011 tentang penyelenggaraan ibadah haji

<http://panpages.co.id/listings/id254128-kaisa-rossie-pt-kaisa-group>

Lampiran 1

Daftar Wawancara

1. Bagaimanakah sejarah berdirinya PT. Kaisa Rossie Semarang?
2. Mengapa Anda tertarik untuk membuka biro perjalanan tour & travel ini?
3. Apakah Anda tidak takut dengan persaingan dengan biro lain?
4. Apakah Visi dan Misi PT. Kaisa Rossie Semarang?
5. Bagaimanakah penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh di PT. Kaisa Rossie Semarang?
6. Bagaimanakah syarat untuk mendaftar menjadi calon jamaah haji khusus atau umroh di PT. Kaisa Rossie Semarang?
7. Apakah fasilitas yang akan diperoleh selama menjalankan ibadah haji khusus atau umroh bersama PT. Kaisa Rossie Semarang?
8. Bagaimanakah pembagian tugas dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh di PT. Kaisa Rossie Semarang?
9. Bagaimanakah dengan pembinaan atau manasik haji khusus dan umroh di PT. Kaisa Rossie Semarang?
10. Bagaimanakah pola pembuatan perencanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT. Kaisa Rossie Semarang?
11. Apakah ada kendala dalam pembuatan perencanaan tersebut?
12. Bagaimana dengan pengawasan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh PT. Kaisa Rossie Semarang?
13. Apakah ada kendala dalam pengawasan tersebut?
14. Apakah perbedaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dengan umroh?
15. Apakah faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh di PT. Kaisa Rossie Semarang?

Lampiran 2

Daftar Jamaah Haji Khusus PT. Kaisa Rossie Tahun 2013

No Porsi	Nama
3000103763	Sri Sabartin Wahyumarningsih
3000103768	Bayu Hapsoro Bin Soemitro
3000103903	Ummi Hanik Ahmad Musnan
3000104713	Sri Lestari Binti Sahli
3000104716	Damar Sandi Wicaksana
3000104717	Isnaini Achmad Musnan
3000105434	Nafiah Binti Achmad Musnan
3000107720	Tani Rumini Cota
3000107723	Siti Kalimah Amat Salim
3000107726	Sofiah Abdul Rochman Muh Cholil
3000108696	Sundoko Bin Diwiryono Ngadi
3000113066	Ninis Widiastuti Soegito
3000113072	Edi Wahyono Harjanto
3000111868	Misijar Razali Chatib
3000117856	Widyastuti Binti Soeparto Setohoesodo
3000117857	Didiek Djarwadi Djoemari
3000118008	Mamah Setiawati Enta
3000118010	Setyowati Binti Suwardjo Mangkuredjo
3000118011	Hoetomo Wirjo Sumarto
3000119250	Lucy Mesrawati Moerdoto Kartoatmodjo
3000119245	Toto Riyanto Chamim Djaeni
3034000758	Mujiburohman Muhdyar Buchori

Lampiran 3

Jadwal Manasik Haji Khusus PT. Kaisa Rossie Tahun 2013

No.	Hari dan Tanggal	Kegiatan	Lokasi
1.	Sabtu-Ahad 30-31 Juni 2013	Pembukaan manasik	Hotel HOLIDAY IIN Jl. Ahmad Yani No. 145 Semarang
		Persiapan pemberangkatan	
		Manasik teori pertama tentang perkenalan dan ramah tamah panitia penyelenggara ibadah haji khusus dan calon jamaah, serta teori tentang haji	
2.	Senin 13 Juli 2013	Manasik teori kedua	Masjid Agung Jateng Jl. Gajah Raya No. 128 Semarang
		Penjelasan teknis perjalanan haji di bandara, bimbingan ibadah haji dan umroh, keselamatan penerbangan.	
		Penutup	
3.	Sabtu 30 Juli 2013	Manasik teori ketiga	Masjid Agung Jateng Jl. Gajah Raya No. 128 Semarang
		Penjelasan tentang Kesehatan haji, Akhlak dan adat istiadat bangsa arab, Pemilihan ketua Regu.	
		Penutup	
4.	Sabtu 7 Agustus 2013	Manasik teori keempat	Masjid Agung Jateng Jl. Gajah Raya No. 128 Semarang
		Cheking kesehatan, dan Penjelasan teknis perjalanan. Pemantapan pelaksanaan manasik haji, pengarahan pemberangkatan dan kepulangan.	
		Penutup	
5.	Sabtu 16 Agustus 2013	Manasik praktek	ISLAMIC CENTER Jl. Abdurahman Saleh Semarang
		Santunan anak yatim	
		Pelepasan keberangkatan	

Lampiran 4

Jadwal Acara Manasik Haji Khusus PT. Kaisa Rossie

WAKTU	ACARA
Pk. 09.00	Jama'ah tiba di Hotel Holiday Inn Semarang
Pk. 10.00	Sambutan & Ramah - tamah oleh Direktur Kaisa Lil Hajj
Pk. 11.00	MATERI I (Motivasi ibadah Oleh Drs. Edy Darmoyo)
Pk. 12.00	Sholat Dzuhur berjama'ah & Makan Siang
Pk. 13.00	MATERI II (Sholat Khusyu' oleh Ust. Amin Syukur)
Pk. 15.00	Sholat Ashar berjama'ah
Pk. 15.30	MATERI III (ISQ Oleh Drs. Edy Darmoyo)
Pk. 18.00	Sholat Maghrib & Makan Malam
Pk. 19.00	Sholat Isya berjama'ah
Pk. 19.30	MATERI IV (Siraman Rohani Oleh Ust Mucharror Afif, Lc)
Pk. 22.00	Istirahat
Pk. 04.30	Sholat Subuh di kamar masing-masing
Pk. 06.00	Sarapan Pagi
Pk. 08.00	MATERI V (Penjelasan tentang Asuransi oleh Pihak Asuransi AIG (<i>American international Group</i>) Indonesia
Pk. 09.00	Pengarahan tentang Kesehatan
Pk. 10.00	MATERI VI (Persiapan perjalanan oleh Hj. Liliwidojani Sugihwiharno)
Pk. 12.00	Penutupan & Acara Selesai

Lampiran 5

Jadwal Perjalanan Haji Khusus PT. Kaisa Rossie tahun 2013

Hari 01, Senin 23 September 2013 Semarang- Jakarta- Istambul	
Pk. 12.30	Para jamaah diharapkan telah berkumpul di Bandara Ahmad Yani Semarang
Pk. 13.50	Terbang dari Semarang ke Jakarta
Pk. 19.50	Terbang lagi dari Jakarta menuju Jeddah dengan Turkey's Airlines (TK 67)
Hari 02 Selasa 24 September 2013 Istambul- Madinah	
Pk. 06.10	Mendarat di Istambul Turki untuk transit sejenak
Pk. 12.15	Terbang menuju Madinah dengan TK.108
Pk. 15.35	Mendarat di Madinah Setelah pemeriksaan imigrasi dan bagasi, langsung menuju hotel untuk check in di HOTEL AL HARITYAH HOTEL (*5) dan Istirahat, Sholat isya' berjama'ah di Masjid Nabawi serta makan malam di hotel.
Hari 03 Rabu 25 September 2013 Madinah	
Usai santap pagi kita akan mengunjungi Makam Nabi Muhammad SWT dan para sahabat (Abubakar dan Umar bin khattab) serta memperbanyak do'a di Raudhah.	
Hari 04 Kamis 26 September 2013 Madinah	
Usai santap pagi kita akan mengunjungi Makam Nabi Muhammad SWT dan para sahabat (Abubakar dan Umar bin khattab) serta memperbanyak do'a di Raudhah.	
Hari 05 Jum'at 27 September 2013 Madinah	
Melaksanakan Sholat berjama'ah 5 Waktu di Masjid Nabawi.	
Hari 06 Sabtu 28 September 2013 Madinah	
Melaksanakan Sholat berjama'ah 5 Waktu di Masjid Nabawi.	
Hari 07 Ahad 29 September 2013	
Melaksanakan Sholat berjama'ah 5 Waktu di Masjid Nabawi. Siang hari kiata akan City Tour mengunjungi :	
Masjid Quba	Masjid pertama yang dibangun oleh Rosulullah ketika pertama kali memasuki kota Madinah pada waktu Hijrah
Masjid Qiblatain	Masjid dua kiblat di masjid ini Rosulullah SAW mendapatkan wahyu untuk menghadapkan wajah ke Ka' bah sebagai Qiblat dimana sebelumnya Qiblat orang-orang Sholat adalah Masjidil Aqso.

Jabal Uhud	Tempat pemakaman Suhada perang Uhud antara lain Paman Rasulullah SAW, Sayidina Hamzah dll. Dalam menghadapi perang inilah Rosulullah SAW terluka terkena panah
Masjid Tujuh	Sesungguhnya yang dikenal sebagai masjid ditempat itu adalah pos pertahanan Rosulullah dan para sahabat ketika perang Khandak. Basis pertahanan kaum Muslim menghadapi penyerangan kaum Quraish dari Makkah.
Kebun Kurma	Merupakan tempat untuk berbelanja kurma langsung di kebunnya. Disini dijual juga berbagai oleh – oleh untuk rekan & keluarga.
Hari 08 Senin 30 September 2013 Madinah	
Melaksanakan Sholat berjama'ah 5 waktu di Masjid Nabawi.	
Hari 09 Selasa 1 Oktober 2013 Madinah- Makkah	
Melaksanakan Sholat berjamaah Subuh & Dzuhur di Masjid Nabawi, Usai Sholat Dzuhur & Makan Malam kita lanjutkan perjalanan menuju Makkah dengan jalan darat dan mengambil Bus Miqod di Masjid Bir'Ali sebelumnya kita persiapkan Mandi sunnah Ihrom sebelum melaksanakan Ibadah UMROH (Thawaf, Sa'i, dan Tahallul)	
Hari 10 Rabu 2 Oktober 2013 Makkah	
Memperbanyak Ibadah Haji di Masjidil Haram.	
Hari 11 Kamis 3 Oktober 2013 Makkah	
Memperbanyak Ibadah Haji di Masjidil Haram.	
Hari 12 Jum'at 4 Oktober 2013 Makkah	
Memperbanyak Ibadah Haji di Masjidil Haram.	
Hari 13 Sabtu 5 Oktober 2013 Makkah	
Memperbanyak Ibadah Haji di Masjidil Haram.	
Hari 14 Ahad 6 Oktober 2013 Makkah	
Memperbanyak Ibadah Haji di Masjidil Haram.	
Hari 15 Senin 7 Oktober 2013 Makkah	
Memperbanyak Ibadah Haji di Masjidil Haram Siaraman Roahani (Ba'dal Ashar)	
Hari 16 Selasa 8 Oktober 2013 Makkah	
Memperbanyak Ibadah Haji di Masjidil Haram, Pagi hari kita mengunjungi:	
Jabal Nur	Tempat letaknya Gua Hiro waktu pertama kali Rasulullah SAW menerima wahyu pertama.
Jabal Tsur	Tempat Rasulullah SAW bersembunyi dari kejaran kaum Kafir ketika mau Hijrah ke Madinah.
Padang Arofah	Tempat wukufnya seluruh jama'ah Haji tgl 09 Dzulhijjah.
Jabal Rahmad	Tempat bertemunya Nabi Adam dan Siti Hawa setelah terusir dari surga.

Mina	Tempat pelontaran Jumroh Jama'ah Haji pada hari – hari Tasyrik Masjid Namira, Muzdalifah dan Siraman Rohani (Ba'da Ashar)
Hari 17 Rabu 09 Oktober 2013 Makkah	
Memperbanyak Ibadah Haji di Masjidil Haram Siaraman Roahani (Ba'dal Ashar)	
Hari 18 Kamis 10 Oktober 2013 Makkah- City Tour- Apartemen	
Memperbanyak Ibadah di Masjid Haram, Usai santap pagi di Hotel GRAND ZAM ZAM (*5) persiapan <i>Check Out</i> selanjutnya menuju Apartemen di Makkah ± 2,5 km dari Masjidil Haram, di Jeddah kita akan City Tour mengunjungi makam Siti Hawa, Masjid Terapung dan komplek Istana Raja Farh, Laut Merah & Shopping di Balad/ Cornez. (Jadwal bisa disesuaikan)	
Hari 19 Jum'at 11 Oktober 2013 Apartemen Makkah	
Siraman Rohani (Ba'dal subuh dan Ashar)	
Hari 20 Sabtu 12 Oktober 2013 Apartemen Makkah	
Siraman Rohani (Ba'dal subuh dan Ashar)	
Hari 21 Ahad 13 Oktober 2013 Apartemen Makkah	
Siraman Rohani (Ba'dal subuh dan Ashar)	
Hari 22 Senin 14 Oktober 2013 Apartemen Makkah	
Siraman Rohani (Ba'dal subuh dan Ashar)	
Hari 23 Selasa 15 Oktober 2013 Apartemen Makkah- Arofah	
Usai mkan pagi kita akan menuju Arofah sebelumnya kita persiapan mandi sunnah Ihrom Malam usai santap malam menuju muzdalifah untuk MABIT dilanjutkan menujuh ke Makkah melaksanakan Tawaf dan Sa;i rukun haji (Ifadoh)	
Hari 24 Rabu 16 Oktober 2013 Arofah- Muzdalifah	
Usai melaksanakan Tawaf, Sa'i dan Tahallul kita transit di Apartemen selanjutnya menuju MINA untuk melempar Jumrah, Aqobah / mabit di Mina.	
Hari 25 Kamis 17 Oktober 2013 Mina	
Pagi usai santap pagi kita persiapan untuk melempar jumrah Ula, Wusta, Aqobah.	
Hari 26 Jum'at 18 Oktober 2013 Mina- Makkah- Jeddah	
Pagi Usai santap pagi kita persiapan untuk melempar Jumrah Ula, Wusta, Aqobah dilanjutkan TOWAF WADA atau Towaf perpisahan dilanjutkan ke Airport Untuk terbang ke Istanbul.	
Hari 27 Sabtu 19 Oktober 2013 Jeddah- Istambul	
Pk. 02.05	Terbang dari Jeddah ke Istanbul dengan TK.95
Pk. 05.50	Diharapkan telah tiba di istambul langsung menuju ke hotel untuk istirahat dan bermalam.
Hari 28 Ahad 20 Oktober 2013 Istambul	
Hari ini kita berkesempatan untuk menikmati keindahan kota Istanbul dan mengunjungi beberapa tempat yang menarik antara lain : GRAND MOSQUE,	

MOSEUM TOPKAPI PALACE dimana menyimpan berbagai macam peninggalan barang- barang Nabi Muhammad SAW	
Hari 29 Senin 21 Oktober 2013 Istambul- Jakarta	
Pk. 00.40	Terbang kembali dari Istanbul ke Jakarta
Pk. 18.20	Mendarat di Jakarta
Hari 30 Selasa 22 Oktober 2013 Jakarta- Semarang	
Pk. 09.45	Terbang menuju Semarang
Pk. 10.45	Insyallah Telah mendarat di Semarang.

Lampiran 6

Laporan Perjalanan Umroh PT. Kaisa Rossie Tahun 2013

No	Jadwal Pemberangkatan	Jumlah Jamaah	Nama Penerbangan	Petugas Pembimbing	Akomodasi Di Arab
1.	9 Januari 2013- 16 Januari 2013	52	Lion Air	Ustadzah Hj. Sri Panji Wahyuti	Makkah: Zahabi Madinah: Al-Fairuz
2.	20 Januari 2013- 27 Januari 2013	42	Lion Air	Ustadzah Hj. Sri Panji Wahyuti	Makkah: Zahabi Madinah: Al-Fairuz
3.	29 Januari 2013- 05 Februari 2013	34	Lion Air	Abdullah Mukti Jafar Asyari	Makkah: Zahabi Al- Kholil Madinah: Dorat Al- Fairuz
4.	09 Februari 2013 16 Februari 2013	55	Lion Air	Muhammad Farhan Tantowi	Makkah: Zahabi Al- Kholil Madinah: Dorat Al- Fairuz
5.	11 Februari 2013 20 Februari 2013	72	Mihin Langka	Abdullah Mukti Jafar Asyari	Makkah: Mubarak Madinah Madinah: Al- Yarmouk
6.	19 Februari 2013 26 Februari 2013	66	Lion Air	Hardjito Basuki Laduni	Makkah: Zahabi Al- Kholil Madinah: Al-Shatta Hotels
7.	26 Februari 2013 05 Maret 2013	40	Mihin Langka	Muhammad Farhan Tantowi	Makkah: Zahabi Al- Kholil Madinah: Al-Shatta Hotels
8.	28 Februari 2013 09 Maret 2013	49	Mihin Langka	Hermanung Rahayu	Makkah: Zahabi Al- Kholil Madinah: Al-Shatta Hotels

9.	23 Februari 2013 04 Maret 2013	47	Etihad Airways	Toyib Bakhtiar Zaini	Makkah: Hanen Firdauz Madinah: Dallah Thaibah
10.	02 Maret 2013- 09 Maret 2013	36	Etihad Airways	Muhammad Farhan Tantowi	Makkah: Hanen Firdauz Madinah: Dallah Thaibah
11.	06 Maret 2013- 13 Maret 2013	42	Garuda Indonesia	Hardjito Basuki Laduni	Makkah: Zahabi Al-Kholil Madinah: Al-Shatta Hotels
12.	16 Maret 2013- 24 Maret 2013	87	Emirated Airlines	Ahmad Salimul Apip	Makkah: Retaj Al-Bayt Madinah: Dallah Thaibah
13.	19 Maret 2013- 27 Maret 2013	13	Lion Air	Ariyanto Sunarso Wongso	Makkah: Zahaby Al-Khalil Madinah: Gawrat Alfairuz
14.	24 Maret 2013- 01 April 2013	41	Garuda Indonesia	Abdullah Mukti Jafar	Makkah: Zahaby Al-Khalil Madinah: Gawrat Alfairuz
15.	30 Maret 2013- 06 April 2013	26	Lion Air	Djoko Santoso Mulyo Haryono	Makkah: Zahaby Al-Khalil Madinah: Gawrat Alfairuz
16.	30 Maret 2013- 06 April 2013	29	Lion Air	Toyib Bakhtiar Zaini	Makkah: Zahaby Al-Khalil Madinah: Gawrat Alfairuz
17.	02 April 2013- 09 April 2013	40	Garuda Indonesia	Abdullah Mukti Jafar Asyari	Makkah: Zahabi Al-Kholil Madinah: Dorat Al-Fairuz
18.	20 April 2013- 28 April 2013	32	Lion Air	Ahmad Anas Syahid	Makkah: Zahaby Al-Khalil Madinah: Gawrat Alfairuz

19.	28 April 2013- 06 Mei 2013	225	Garuda Indonesia	Shodiq bin Hamzah Usman	Makkah: Ollayan Madinah: Dorat Al- Fairuz
20.	30 April 2013- 08 Mei 2013	37	Garuda Indonesia	Aufal Marom bin Cholil	Makkah: Zahaby Al- Khalil Madinah: Gawrat Alfairoz
21.	04 Mei 2013- 12 Mei 2013	38	Lion Air	Alexander Alif Numan	Makkah: Ollayan Madinah: Dorat Al- Fairuz
22.	18 Mei 2013- 26 Mei 2013	35	Garuda Indonesia	Saeful Mujib Sobikhin Hoeru	Makkah: Zahaby Al- Khalil Madinah: Al- Qadisiyah







DIRJEN HAJI & UMRAH NO. D / 252 Th 2011

Melayani Perjalanan Ibadah :

Haji Khusus /

Umrah Reguler

Umrah Plus D

Umrah Plus

Umrah Plus Is

Umrah Plus

Wisata Ziarah C



TASYAKURAN HAJI KAISA LIL HAJJ
HOTEL GUMAYA, 14 DESEMBER 2013
Jl. Cendrawasih No. 1



**KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
NOMOR : D/ 252 TAHUN 2011**

**TENTANG
PENETAPAN BIRO PERJALANAN WISATA
PT. KAISA ROSSIE
SEBAGAI PENYELENGGARA IBADAH HAJI KHUSUS**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,

- Menimbang : Bahwa dalam rangka pelaksanaan Keputusan Menteri Agama Nomor 396 Tahun 2003, tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, setelah diadakan penelitian persyaratan, Biro Perjalanan Wisata yang dimaksud dalam Keputusan ini sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) memenuhi syarat untuk ditetapkan sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dengan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-Undang;
2. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon 1 Kementerian Negara;
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 396 Tahun 2003 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
6. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/348 Tahun 2003 tentang perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/377 Tahun 2002 tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

MEMUTUSKAN.....

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TENTANG PENETAPAN BIRO PERJALANAN WISATA PT. KAISA ROSSIE SEBAGAI PENYELENGGARA IBADAH HAJI KHUSUS.
- KESATU : Menetapkan Biro Perjalanan Wisata, **PT. Kaisa Rossie** yang dipimpin oleh : **Lili Widojani Sugihwiharno** beralamat Jl. Cendrawasih No. 17 C-D Semarang Tlp. 024.3559678 Fax. 024.3553357 yang selanjutnya disebut Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.
- KEDUA : 1. Hak Penyelenggara Ibadah Haji Khusus melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/348 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 61 ayat (1) huruf a sampai dengan d, dan segala aturan yang masih berlaku.
2. Kewajiban Penyelenggara Ibadah Haji Khusus melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 34 ayat (4) huruf a sampai dengan e dan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/348 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 61 ayat (2) huruf a sampai dengan t, dan segala aturan yang masih berlaku.
- KETIGA : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan pembinaan, pelayanan dan pengendalian pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA.
- KEEMPAT : Penyelenggara Ibadah Haji Khusus diwajibkan menyerahkan uang jaminan sebesar Rp. 150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah) dalam bentuk garansi bank yang diterbitkan oleh Bank Pemerintah.
- KELIMA : Penetapan sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU berlaku selama 3 tahun, dan dapat ditetapkan kembali dengan syarat dapat memberangkatkan jemaah ibadah haji khusus minimal 150 (seratus lima puluh) orang selama tiga kali musim haji secara berturut-turut.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal, 29 April 2011



**KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
NOMOR D/441 TAHUN 2013**

**TENTANG
PENETAPAN KEMBALI BIRO PERJALANAN WISATA
PT. KAISA ROSSIE
SERAGAI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH

Menimbang : bahwa dalam rangka pelaksanaan Keputusan Menteri Agama Nomor 396 Tahun 2003, tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, setelah diadakan penelitian dan berdasarkan pertimbangan Biro Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud dalam keputusan ini memenuhi persyaratan untuk ditetapkan kembali sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dengan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845); sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-Undang;
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);
 3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
 4. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kementrian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;

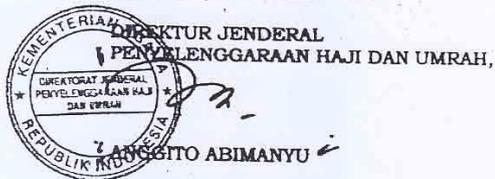
6. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/348 Tahun 2003 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/377 Tahun 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TENTANG PENETAPAN KEMBALI BIRO PERJALANAN WISATA PT. KAISA ROSSIE SEBAGAI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH.**

- KESATU** : Menetapkan kembali Biro Perjalanan Wisata **PT. Kaisa Rossie** yang dipimpin oleh **Lili Widodo Sugihwiharno** beralamat di Jl. Cendrawasih No. 17 C-D Semarang, Wilayah RT. 03 RW. V Kelurahan Purwodinatan Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang, Telp. 024-3559678, Fax. 3553357, sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.
- KEDUA** : Penyelenggara dalam melaksanakan operasional ibadah umrah berkewajiban melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 36 ayat (2) huruf a sampai dengan f dan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/348 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 76 ayat (2) huruf a sampai dengan i;
- KETIGA** : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan pembinaan, pelayanan dan pengendalian pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada diktum **KEDUA**.
- KEEMPAT** : Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah diwajibkan menyerahkan uang jaminan sebesar Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah) dalam bentuk garansi bank yang diterbitkan oleh Bank Pemerintah.
- KELIMA** : Penetapan kembali sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah sebagaimana dimaksud dalam diktum **KESATU** berlaku selama 3 tahun, dan dapat ditetapkan kembali apabila memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.
- KEENAM** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 9 Juli 2013





**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
WALISONGO**

Jl. Walisongo no. 3 Telp. (024) 7604554, 7624334, Fax. 7601293 Semarang 50185

SERTIFIKAT

Nomor : In. 06.0/R.3/PP.03.1/3010/2010

Diberikan kepada :

Nama : **NUR LAILA**

NIM : **101311045**

Fak./Jur./Prodi : **DAKWAH / MANAJEMEN DAKWAH**

telah mengikuti Pengenalan Akademik (OPAK) Tahun Akademik 2010/2011 dengan tema
"MENEGUHKAN KARAKTER MAHASISWA YANG ILMIAH, RELIGIUS DAN BERAKHLAQUL KARIMAH"

yang diselenggarakan oleh

IAIN Walisongo Semarang pada tanggal 23,24 dan 28 September 2010, sebagai "PESERTA" dan dinyatakan :

LULUS

Demikian sertifikat ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 28 September 2010

An. Rektor
Pembantu Rektor III



Prof. Dr. H. Moh. Erfan Soebahar, MA.
NIP. 19560624 198703 1002



Ketua Panitia
PANITIA OPAK MAHASISWA BAKHAR
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
IAIN WALISONGO
NIP. 19630801 199203 1001



Orientasi Pengenalan Akademik dan Kemahasiswaan (OPAK) 2010
BADAN EKSEKUTIF MAHASISWA (BEM)
FAKULTAS DAKWAH IAIN WALISONGO SEMARANG



Sekretariat : Gedung P.K.M. Fatmahan Walisongo Semarang Jl. Prof. Dr. Kamika, Km.2 Ngaliyan Semarang Rp. 055641089020

SERTIFIKAT

Nomor : In. 06. 1/Pan-OPAK/BEM-F/08/2010

Penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan kepada :

Nur Laila

Atas partisipasinya dalam acara Orientasi Pengenalan Akademik dan Kemahasiswaan (OPAK) 2010
 Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang pada hari Rabu dan Kamis, 25-26 Agustus 2010, bertempat di Laboratorium
 Dakwah (Lab.Da) Fakultas Dakwah sebagai :

PESERTA

Semarang, 26 Agustus 2010
 Panitia pelaksana OPAK 2010
 Fak. Dakwah IAIN Walisongo ELAKSAMA



Ustiyatul Mahrufah
 Ketua

Hasan Aswari Syaikhoh
 Sekretaris



Miftukin
 Ketua



**KEMENTERIAN AGAMA
KANTOR KOTA SEMARANG**

Jl. Untung Surapati, Kompleks Asrama Haji Transit Islamic Centre Manyaran
Telp. 7624531 – 7625714 – 7625282 Fax. 7625715 - 7624531 Semarang - 50183

PIAGAM PENGHARGAAN

No : **Kd.11.33/Hj.00/1255 /2013**

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Semarang memberikan penghargaan kepada :

Nama : **NUR LAILA**
NIM : **101311045**
Instansi : **Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang**

Atas partisipasi sebagai **PESERTA** Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) pada tanggal 10 Juni sampai dengan 30 September 2013 di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kota Semarang.

Semarang, 27 Desember 2013





**Panitia Pelaksana RTAR
Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
Komisariat Walisongo Semarang**

Sekretariat : IPC Jl. Honggowongso No: 25 Ringinwok Ngaliyan Semarang Hp 085742276070

SERTIFIKAT

Nomor : 001/Pan.RTAR. PR-XL.V-01.01-003.A-I.06.2011

Memberikan penghargaan kepada :

Nurtalila

Atas partisipasinya dalam acara RTAR yang diselenggarakan oleh PMII Rayon Dakwah Komisariat Walisongo Semarang pada tanggal, 18-19 Juni 2011 di Gedung Serbaguna PC NU Mangkang Semarang sebagai :

PANITIA

Semarang, 18 Juni 2011
Panitia Pelaksana
RTAR PMII Rayon Dakwah
Komisariat Walisongo Semarang

Mengetahui,
Pengurus RTAR Pengurus PMII Rayon Dakwah
Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia
Komisariat Walisongo Semarang 2010/2011
Abdul Rahman
Ketua Umum

Nurtalila
Ketua
PANITIA PELAKSANA
KEGIATAN PMII
RAYON DAKWAH KOMISARIAT
WALISONGO SEMARANG

Sukron Alaik
Sekretaris



**KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA**

PIAGAM PENGHARGAAN

Diberikan Kepada :

Nur Laila

Telah Mengikuti

**Pembekalan Bagi SDM Pengelola Usaha Jasa Pariwisata Bidang MICE
yang dilaksanakan di Semarang, Jawa Tengah
Tanggal 23 s.d 25 September 2014**

**KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF**



**Prof. Dr. I GDE PITANA, M.Sc
NIP. 19600804 198503 1 017**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nur Laila
NIM : 101311045
Tempat/ Tanggal Lahir : Demak, 10 Juni 1990
No. Telp : 085641779454/ 089506440968
Alamat : Surungan RT.06/ RW.III Purworejo
Bonang Demak.

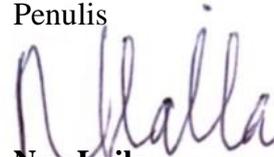
Pendidikan :

1. MI Roudhotul Islamiyyah Lulus Tahun 2003
2. MTS Sunan Barmawi Lulus Tahun 2006
3. MANU 3 Ittihad Bahari Lulus Tahun 2009
4. Manajemen Dakwah UIN Walisongo Lulus Tahun 2015

Demikian daftar riwayat hidup pendidikan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 12 November 2015

Penulis



Nur Laila

NIM : 101311045