

BAB II

IMPLEMENTASI FUNGSI PENGORGANISASIAN DAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)

A. Implementasi

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pelaksanaan, penerapan. Yang dimaksud pelaksanaan ataupun penerapan adalah sebuah penerapan program-program kerja yang telah disepakati sesuai dengan tujuan untuk menjalankan pekerjaan dengan tertib.

B. Fungsi Pengorganisasian.

1. Pengertian Pengorganisasian

Pengorganisasian (*organizing*)—mengorganisasi— adalah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer, yang mempunyai kekuasaan, yang perlu untuk mengawasi anggota-anggota kelompok (George dan Leslie, 2005: 82).

Pengorganisasian adalah pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kesatuan pekerjaan, penetapan hubungan antar pekerjaan yang efektif diantara mereka, pemberian lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang wajar sehingga mereka bekerja secara efisien. Pengorganisasian didefinisikan sebagai sesuatu pekerjaan membagi tugas, mendelegasikan otoritas dan menetapkan aktivitas yang hendak dilakukan oleh manajer pada seluruh hierarki

organisasi. Oleh karena itu, dalam pengorganisasian diperlukan tahap sebagai berikut:

- a. Mengetahui dengan jelas tujuan yang hendak dicapai.
- b. Deskripsi pekerjaan yang harus dioperasikan dalam aktivitas tertentu.
- c. Klasifikasi aktivitas dalam kesatuan yang praktis
- d. Memberikan rumusan yang realistis mengenai kewajiban yang hendak diselesaikan mulai dari sarana dan prasarana fisik, serta lingkungan yang diperlukan untuk setiap aktivitas atau kesatuan aktivitas yang hendak dioperasikan.
- e. Penunjukan sumber daya manusia sesuai keahlian bidangnya.
- f. Mendelegasikan otoritas apabila dianggap perlu bawahan yang ditunjuk (Siswanto, 2005: 75-76).

Untuk memperlancar prosesnya manajemen khususnya pengorganisasian, SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek ataupun konsep yang berdasarkan faktor internal (dalam) dan faktor eksternal (luar) yaitu:

a. *Strength* (Kekuatan)

Merupakan kondisi kekuatan yang terdapat dalam organisasi, proyek atau konsep bisnisnya, karena kekuatan merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi itu sendiri. Dapat berupa:

a) Kemampuan modal

- b) Bangunan
- c) Sumber daya yang dimiliki
- d) Reputasi organisasi
- e) Lembaga atau perusahaan

b. *Weakness* (Kelemahan)

Merupakan kondisi kelemahan yang terdapat dalam organisasi, karena kelemahan merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi, dapat berupa:

- a) Masalah yang dihadapi
- b) Ketergantungan
- c) Kekurangan sumber daya dan seterusnya

c. *Opportunities* (Peluang)

Merupakan kondisi peluang berkembang di masa datang terjadi, kondisi terjadi merupakan peluang dari luar organisasi itu sendiri. Misalnya kebijakan pemerintah, kondisi lingkungan sekitar, dapat berupa:

- a) Kecenderungan masa depan
- b) Sesuatu lembaga lain tidak dapat melakukan tetapi kita bisa lakukan yang bisa disebut berpeluang untuk merebut pasar, hubungan baik dengan pihak luar
- c) Kesempatan pemerintah dalam bentuk aturan perundang-undangan dan sebagainya.

d. *Threats* (ancaman)

Merupakan kondisi yang mengancam dari luar. Ancaman ini dapat mengganggu organisasi itu sendiri dapat berupa:

- a) Kurangnya minat seseorang terhadap institusi
- b) Lembaga yang seseorang pimpinan atau terhadap hasil produksi suatu usaha, pemotong-pemotong, kompetisi yang mencekam, serta pengaruh budaya asing yang tak terelakan (Arsyad, 2003: 27-28).

Dari sini akan digabungkan/disatukan untuk membandingkan satu dengan yang lainnya. Jika ada pokok permasalahan maka akan dicari solusinya, hasil dari SWOT yang berupa arahan ataupun rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan dan menambah keuntungan dari segi peluang yang ada, sambil mengurangi kekurangan dan juga menghindari ancaman (Silsilahi, 1996: 55).

2. Unsur-unsur pengorganisasian

Ada empat komponen dari pengorganisasian antara lain:

a. Pekerjaan

Fungsi-fungsi yang akan dijalankan berasal dari tujuan yang dinyatakan itu. Mereka merupakan landasan bagi organisasi, fungsi-fungsi itu dipisahkan dalam sub fungsi –sub fungsi dan seterusnya dalam sub-sub fungsi. Hal ini dilakukan karena:

- a) Pekerjaan pekerjaan di kalangan sebuah kelompok menghendaki, bahwa pekerjaan harus dibagi-bagi

b) Spesialisasi pekerjaan mengharuskan satuan-satuan tugas yang kecil-kecil.

b. Pegawai-pegawai

Kepada setiap orang ditugaskan suatu bagian khusus dari pekerjaan keseluruhannya. Lebih disukai kalau penugasan itu akan memberikan pengakuan sepenuhnya kepada perhatian pegawai itu, perilakunya, pengalamannya dan kecakapannya. Pengakuan disini diartikan vital dalam mengorganisir.

c. Hubungan-hubungan

Ini merupakan kepentingan utama dalam pengorganisasian. Hubungan seorang pegawai dengan pekerjaan, interaksi seorang pegawai dengan yang lainnya dan dari unit satu dengan yang lainnya merupakan isu-isu yang menentukan pengorganisasian.

d. Lingkungan

Komponen terakhir dari pengorganisasian mencakup alat-alat fisik dan iklim umum, dalam mana para pegawai akan melaksanakan pekerjaan. Lokasi, peralatan, meja-meja, formulir, penerangan, semangat umum, dan sikap-sikap (George, 2005: 86-87).

C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

1. Deskripsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Ibadah haji berarti menunaikan rukun Islam yang kelima dengan cara pergi ke Makkah untuk ziarah ke Baitullah. Munculnya KBIH di kota Semarang berawal dari hanya sebatas pengajian-pengajian rutin baik

itu sifatnya keliling atau yang berada di pondok pesantren. Kemudian karena memang masyarakat merasa mereka sangat minim kaitannya dengan masalah perhajian. Baik itu yang berkaitan dengan masalah persiapan, masalah pemberangkatan, masalah pada saat sudah sampai di Tanah Suci, dan terlebih masalah pelaksanaan haji (manasik). Maka dari itu, akhirnya mereka (masyarakat) meminta para kyai atau guru untuk bisa memberikan penjelasan, pembelajaran, dan pendampingan pada saat sebelum berangkat haji sampai pada saat pelaksanaan haji di Tanah Suci.

Pada dasarnya KBIH untuk membantu bimbingan jamaah haji di Tanah Air (Depag RI, 1998: 31). KBIH adalah lembaga yayasan sosial Islam yang bergerak dibidang manasik haji terhadap calon jamaah haji baik selama pembekalan di Tanah Air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi.

Dengan kebijakan pemerintah, lahirlah yang dinamakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) yang merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang Departemen Agama dan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji, yang diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, yang memposisikan KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan.

Selain itu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan mitra kerja pemerintah, dalam hal ini adalah Departemen Agama untuk

membimbing jamaah haji sebagai salah satu pihak penyelenggara ibadah haji, KBIH diharapkan mampu memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan yang sebaik-baiknya kepada calon jamaah haji dan jamaah haji. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara menyempurnakan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji yakni dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji (<http://library.walisongo.ac.id/digilib/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jtptiain-gdl-adninmufat-4293>. Ahad, 20-03-2016 22:24).

KBIH adalah lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbing melalui undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Biro KBIH pada direktorat pembinaan haji (Buku Panduan Pembinaan KBIH, 2001: 1). KBIH merupakan partner pemerintah dalam pelayanan ibadah.

Sebagaimana Keputusan Dirjen Bimas Islam dan penyelenggaraan Haji No. D/348 tahun 2003 pasal 17 ayat 2 bahwa KBIH hanya melaksanakan bimbingan ibadah haji dan bukan sebagai penyelenggara haji. Dengan demikian KBIH tidak melaksanakan pendaftaran jamaah dan pengaturan kloter serta pemonudukan di Arab tidak boleh mengambil *living cost* (Depag Jateng, 2006: 4). Adapun dasar hukum KBIH antara lain:

1. Undang-undang Republik Indonesia No. 17 tahun 1999, tentang Penyelenggaraan Haji.
 2. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 224 tahun 1999, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
 3. Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji No. D/296 tahun 1999, tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah(<http://pengertian-pengertian-info.blogspot.co.id/2015/09/pengertian-kbih-menurut-ahli.html>. 29/03/2016. 23:00).
2. Tugas Pokok Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Adapun tugas-tugas KBIH yaitu sesuai dengan hak calon jamaah haji dan jamaah haji antara lain:

- a. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan di Tanah Air maupun sebagian bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaahnya di Tanah Air maupun Arab Saudi
- d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah haji bagi jamaah yang dibimbingnya.

Dan fungsi KBIH dalam pembimbing meliputi :

1. Penyelenggaraan atau pelaksanaan bimbingan ibadah haji tambahan di Tanah Air sebagai bimbingan pembekalan.
 2. Penyelenggaraan atau pelaksanaan bimbingan lapangan di Arab Saudi.
 3. Pelayan, konsultan dan sumber informasi perhajian.
 4. Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah (<http://pengertian-pengertian-info.blogspot.co.id/2015/09/pengertian-kbih-menurut-ahli.html>. 29/03/2016. 23:05).
3. Implementasi fungsi pengorganisasian dalam ibadah haji

Implementasi fungsi pengorganisasian dalam ibadah haji adalah manajemen terhadap komponen-komponen atau unsur-unsur yang melaksanakan ibadah haji itu sendiri. Terdapat tiga komponen pokok pelaksanaan ibadah haji yang harus dikelola dengan baik dalam rangka peningkatan mutu pelaksanaan ibadah haji yaitu:

A. Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan juga tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga diartikan sebagai suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah dalam bentuk

barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kata kunci dari pelayanan ibadah haji adalah aksesibilitas. Oleh karena itu tujuan dari penyusunan STTP (Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan) ini adalah merancang rangkaian (paket) kegiatan guna meningkatkan aksesibilitas kepada pelayanan ibadah haji. Kriteria penyelenggaraan pelayanan ibadah haji yang baik harus memegang prinsip antara lain: kesederhanaan dan kejelasan, kepastian dan ketepatan, akurasi dan tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran dan kecermatan, keamanan dan kenyamanan, kedisiplinaan, kesopanan dan keramahan.

Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji meliputi kegiatan di Tanah Air hingga tiba di Tanah Suci dan pemulangan ke Tanah Air lagi. Mulai dari pengaturan kuota, pendaftaran, pelunasan, penyelesaian administrasi dan dokumen, bimbingan dan manasik, penyiapan petugas, pengelompokan dan penyediaan angkutan, akomodasi di embarkasi, operasional pemberangkatan, pelaksanaan ibadah haji dan pemulangan. Adapun dalam pelayanan ibadah haji meliputi:

- 1) Pendaftaran
- 2) Katering
- 3) Kesehatan

- 4) Transportasi Darat dan Udara
- 5) Pemandokan (choliq, 2011: 39-43).

B. Pembinaan

Pembinaan kepada jamaah haji bertujuan untuk mewujudkan kemandirian jamaah haji, baik dalam ibadah maupun perjalanan haji. Dalam manajemen pembinaan terdapat dua komponen pokok yaitu:

a. Pembimbing

Keberhasilan manajemen pelaksanaan ibadah haji khususnya pada fungsi pengorganisasian sangat ditentukan oleh keberhasilan oleh pimpinannya dalam mengelola tenaga pembimbing dan Pembina yang tersedia di lembaga bimbingan haji. Tenaga pembimbing ibadah haji adalah mereka yang mengarahkan jamaah haji tentang apa yang harus dipersiapkan dan dilakukannya. Bagi pembimbing ibadah haji hendaknya mempunyai dan melaksanakan 6 prinsip utama, yaitu:

1) Prinsip efektifitas

Secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Prinsip efektifitas bagi pembimbing ibadah haji adalah ketika ia mengajar, menuntun dan membimbing calon jamaah harus setidaknya ada keseimbangan antara teori dan pelaksanaan praktek ibadah

haji, idealnya memang 25 % teori dan 75% praktek langsung dilapangan.

2) Prinsip keautentikan dan keunikan.

Dalam kegiatan pembinaan hendaknya disampaikan tentang keautentikan dan keunikan yang ada di Arab Saudi karena ada beberapa budaya yang tidak sama antara Indonesia dengan Arab.

3) Prinsip kreatifitas.

Pembimbing adalah seorang pengajar. Seorang pengajar harus mempunyai kekreatifitas yang tinggi sehingga cara penyampaian materi kepada calon jamaah haji tidak menjenuhkan dan membosankan.

4) Prinsip etis.

Prinsip etis sama halnya dengan akhlak. Pembinaan dalam prinsip etis adalah berangkat dari ketulusan dan kebeningan hati. Hendaknya senyum menjaga kesopanan.

5) Prinsip logis.

Banyak kejadian aneh yang terjadi di Tanah Suci, tetapi ketika mengajar, membina dan membimbing hendaknya pembimbing memberikan penjelasan yang logis, realitis dan masuk akal.

6) Prinsip kebenaran.

Seorang pembimbing harus jujur.

b. Calon jamaah haji

Calon jamaah haji perlu diatur atau di *manage* sehingga tujuan bersama akan tercapai dan terlaksana. Tujuan manajemen calon jamaah haji adalah untuk mengatur berbagai kegiatan agar penyelenggaraan, pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan lancar, tertib dan teratur. Agar bisa tercapai tujuan tersebut, hendaknya calon jamaah haji juga memiliki prinsip utama, yaitu:

- 1) Prinsip motivasi, segala perbuatan dan tindakan manusia sangat dipengaruhi oleh niat atau motivasi yang timbul dari dalam dirinya.
- 2) Prinsip *Human relations* yang berarti berkomunikasi *persuasive* seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan sehingga menimbulkan kepuasan dari kedua pihak. Dengan prinsip adanya loyalitas, kegairahan pelaksanaan ibadah haji, adanya moral yang tinggi antar sesama (choliq, 2011: 44-57).

C. Perlindungan

Jamaah haji yang sedang melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci harus dijamin perlindungannya. Perlindungan disini terkait tiga hal pokok, yaitu:

1. Kenyamanan

Kenyamanan yang berartikan keadaan yang nyaman, kesegaran, dan kesejukan. Nyaman merupakan kunci pokok

dalam setiap keadaan. Nyaman ketika pendaftaran, pembinaan, pemberangkatan, tempat istirahat, makan dan minum, nyaman kelaparan, nyaman dari perampok dan penipuan. Panitia penyelenggara ibadah haji hanya mempersiapkan hal-hal yang lahir dapat menunjang kenyamanan jamaah haji, panitia harus semaksimal mungkin memberikan fasilitas yang dibutuhkan jamaah haji.

2. Kendaraan

Kendaraan merupakan syarat utama menuju Tanah Suci, baik kendaraan darat maupun udara, jangan sampai ada jamaah yang terlantar atau telat karena tidak adanya kendaraan.

3. Kesehatan

Sehat adalah syarat bagi setiap individu. Pemeriksaan dan pengontrolan dari dokter harus tetap dilakukan baik saat pemberangkatan, pelaksanaan dan kepulangan jamaah haji, team medis harus siap sedia untuk melayani jamaah haji, terutama yang sudah lanjut usia atau lansia (choliq, 2011: 57-58).

4. Prinsip-prinsip melayani jamaah haji

Peningkatan kualitas sistem penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun dengan perbaikan dan penyempurnaan dari berbagai aspek secara terus menerus, diantaranya mencakup penyempurnaan, penyusunan, BPIH, persiapan operasional, pelayanan, pembinaan, perlindungan jamaah haji dan evaluasi.

Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji sebagai pelayanan kepada publik harus berpedoman pada prinsip yang mengedepankan kemudahan, ketertiban, efisien, transparansi dan akuntabilitas. Prinsip tersebut perlu dukungan manajemen khususnya pengorganisasian dan SDM yang memadai. Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji melibatkan ribuan jamaah dan juga petugas, serta berhubungan dengan instansi terkait baik didalam maupun luar negeri.

Berdasarkan Rakernas setiap tahun mengalami peningkatan, penyelenggaraan ibadah haji tahun 1429/2008 M. Tolok ukur kinerja penyelenggaraan ibadah haji adalah:

- a. Jamaah yang terdapat dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi
- b. Jamaah yang telah berada di Arab Saudi memperoleh akomodasi, catering dan transportasi serta melaksanakan wukuf di Arafah
- c. Seluruh jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2009: 152-153).