

## **BAB IV**

### **ANALISIS MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN DALAM MENINGKATAKAN PELAYANAN IBADAH UMRAH PADA PT. AN- NAMIRA ALAM MULIA KOTA SEMARANG**

#### **A. Analisis Model Kepemimpinan Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang**

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Seorang pemimpin memiliki tanggung jawab yang besar terhadap organisasi yang dipimpinnya. Organisasi yang memiliki prestasi gemilang tentu tidak terlepas dari peran seorang pemimpin begitu pula sebaliknya, organisasi yang tidak memiliki kemajuan yang signifikan atau sebuah prestasi gemilang besar kemungkinan karena kemampuan seorang pemimpinnya yang kurang baik dan maksimal. Akan tetapi, bukan berarti anggota ataupun staf-staf dalam organisasi tidak memiliki andil dalam pencapaian keberhasilan dari sebuah organisasi. Karena dalam sebuah organisasi anggota juga memiliki peran dan fungsi yang sama pentingnya dengan pemimpin dalam mencapai keberhasilan organisasi. Oleh karena itulah dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan harus tercipta sebuah kerja sama tim yang baik antara pemimpin dengan anggota maupun anggota dengan anggota dan juga saling menghormati satu dengan yang lainnya. Begitu pula dengan organisasi yang dipimpin oleh ibu Hj. Munifah, biro perjalanan Umrah PT An-Namira Alma Mulia yang merupakan salah satu biro di kota Semarang yang melayani masalah ibadah Umrah.

Kepemimpinan Hj. Munifah di biro perjalanan ibadah umrah PT. An-Namira Alma Mulia dapat dikategorikan dengan model kepemimpinan demokratis meskipun dalam situasi tertentu beliau menggunakan model kepemimpinan yang lain seperti otokratik ataupun paternalistik akan tetapi dari sifat dan karakter beliau model kepemimpinan yang demokratislah yang lebih menonjol dalam kepemimpinannya. Tipe kepemimpinan demokratis dalam mengambil keputusan sangat mementingkan musyawarah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemimpin dalam sebuah organisasi. Dalam mengambil keputusan beliau sangat mengedepankan

musyawarah terlebih dahulu dengan pengurus maupun jama'ah. Beliau juga senantiasa bersikap transparan dalam memimpin, artinya beliau selalu menyampaikan informasi dan perkembangan PT. An-Namira Alma Mulia kepada semua pengurus maupun jama'ah baik itu informasi dari pemerintah perihal ibadah umrah maupun masalah eksternal dan internal PT. AN-Namira Alma Mulia. Hj. Munifah sangat memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang beliau lakukan sebagai pimpinan di PT. An-Namira Alma Mulia. Sebagai seorang pemimpin beliau juga sangat mengedepankan sifat-sifat sesuai dengan yang telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW, yaitu:

1. *Shidiq*

Dalam kepemimpinannya Hj. Munifah memiliki sifat atau karakter yang jujur, serta benar dalam mengambil keputusan-keputusan yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Sehingga dengan sifat *shidiq* seperti ini kepemimpinan Hj. Munifah disenangi oleh para anggota dan jamaahnya.

2. *Tabliq*

Tabliq artinya menyampaikan sesuatu yang sebenarnya tanpa sedikitpun mengurangi ataupun menambahi. Sifat kepemimpinan Hj. Munifah yang seperti ini sangat berpengaruh kepada kemajuan PT. An-Namira Alma Mulia karena sifat ini mencerminkan keterbukaan Hj. Munifah terhadap masalah internal maupun eksternal PT. An-Namira Alma Mulia kepada para anggota dan jamaah.

3. *Amanah*

Selama kepemimpinan Hj. Munifah di PT. An-Namira Alma Mulia beliau sangat memegang amanah sebagai seorang pemimpin, karena beliau beranggapan bahwa tugas seorang pemimpin merupakan sebuah amanah yang harus dijalankan dengan baik sebab semua itu nantinya akan dipertanggung jawabkan (Wawancara dengan Hj. Munifah, 3 September 2016)

4. *Fathanah*

Dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pemimpin, tentu saja Hj. Munifah sering menemui halangan dan rintangan. Halangan dan rintangan yang ada tentulah haruslah dihadapi dan dicarikan jalan keluarnya. Berkat ilmu dan pengalaman yang dimiliki Hj. Munifah beliau

mampu melewati itu semua hal ini dibuktikan tetap eksisnya PT. An-Namira Alma Mulia hingga sampai saat ini.

Selain itu kepemimpinan Hj. Munifah di PT. An-Namira Alma Mulia seperti yang di ungkapkan oleh salah satu staf karyawan adalah pemimpin yang Feminim. Pemimpin yang feminim yaitu pemimpin yang menonjolkan sifat keibuanya seperti lemah-lembut dalam berbicara, kasih sayang terhadap sesama baik kepada anggota maupun jamaah, simpati dan empati kepada sesama, komunikatif, mampu memberikan sesuatu yang beripada ide-ide pemikiran yang membantu perusahaan untuk mengubah cara kerja mereka sesuai dengan perkembangan dan lain sebagainya (Wawancara dengan Bpk. Syaiful (Pegawai) 4 September 2016).

Hj.Munifah juga senantiasa melaksanakan tugas kepengimpinannya dengan semaksimal mungkin. Sebagai seorang pemimpin Hj. Munifah selalu memberikan motivasi kepada para anggota dan jama'ahnya. Kegiatan yang sering dilakukan oleh Hj Munifah adalah dengan melakukan bimbingan atau pengarahan. Dalam pembagian pekerjaan Hj. Munifah memberikan dan menjelaskan perintah dalam bekerja, disertai pemberian petunjuk selama pekerjaan dilaksanakan. Sebagai pemimpin sekaligus teladan dalam PT An-Namira Alma Mulia Hj. Munifah tidak sekedar memberikan perintah kepada anggotanya, akan tetapi juga beliau selalu aktif melakukan kegiatan di PT An-Namira Alma Mulia seperti halnya yang dilakukan oleh anggotanya. Hal seperti ini dilakukan oleh beliau dengan maksud dan tujuan agar anggotanya bisa meneladani dan mencontoh apa yang beliau kerjakan. Sebagai bentuk motivasi kepada bawahannya Hj. Munifah selalu memberikan pujian kepada anggota yang memiliki prestasi dalam bekerja, bahkan tidak jarang beliau memberikan sebuah reward kepada anggotanya yang memang berprestasi dalam pekerjaan, karena menurut beliau hal yang demikian dapat memacu kinerja anggota yang lain agar lebih baik (Wawancara, Hj.Munifah 3 September 2016). Selain memotivasi para anggota dan jama'ahnya Hj Munifah juga menerapkan komunikasi yang sedemikian rupa sehingga dapat terjalin hubungan yang baik antara pemimpin, anggota, dan jama'ah. Komunikasi yang dilakukan oleh Hj Munifah dapat dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi yang formal dan komunikasi informal. Komunikasi yang

formal biasa dilakukan oleh Hj Munifah dalam kegiatan-kegiatan yang sifatnya formal, seperti rapat, kegiatan manasik haji, dan lain sebagainya. Sedangkan komunikasi informal lebih banyak beliau terapkan ketika berada dalam PT An-Namira Alma Mulia. Hal ini beliau lakukan agar suasana dalam kantor terasa lebih akrab dan tidak ada kesenggangan antara pemimpin dengan anggota ataupun jama'ahnya.

Dengan kepemimpinan yang dijalankannya, Hj Munifah mampu memperoleh jumlah jama'ah yang cukup baik. Berikut ini peneliti akan menunjukkan data jumlah jama'ah Umrah di PT An-Namira Alma Mulia.

**Tabel 6. Peningkatan jumlah Jama'ah Umrah  
PT. An-Namira Alma Mulia**

No	Bulan	Jamaah Laki-laki	Jamaah Perempuan	Jumlah
1	Desember 2014	37	37	74
2	Januari 2015	27	28	55
3	Februari 2015	29	26	55
4	Maret 2015	37	35	72
5	April 2015	37	50	87
6	Mei 2015	43	58	105
7	Juni 2015	36	40	76
8	Januari 2016	23	37	60
9	Februari 2016	42	71	103
10	Maret 2016	59	68	124
11	April 2016	22	32	53
12	Mei 2016	15	11	26
13	Juni	24	16	40
14	Nopember	74	97	172
15	Desember	15	11	26

Data tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan Hj. Munifah dapat dijalankan sebagaimana peran dan fungsi sebagai seorang pemimpin.

Dari pemaparan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa, peran kepemimpinan tidak harus melihat dari jenis kelamin, melainkan dari potensi atau kemampuan seseorang untuk memimpin. Seperti halnya yang terjadi di PT An-Namira Alma Mulia yang pemimpinnya adalah seorang perempuan. Hal ini membuktikan bahwa perempuan tidak hanya terbatas dalam kehidupan rumah tangga saja, akan tetapi juga dalam masyarakat ataupun organisasi. Ibu Hj Munifah mampu menjalankan tugas kepemimpinan dengan baik. Beliau mampu menjalankan roda kepemimpinannya sebagaimana kedudukan seorang pemimpin. Keberhasilan kepemimpinan seorang perempuan dalam hal ini ibu Hj. Munifah dapat kita lihat dari semakin solidnya pengurus atau anggota organisasi dan persentase jumlah Jama'ah umrah yang menggunakan jasa dari PT An-Namira Alma Mulia. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT An-Namira Alma Mulia tergolong cukup baik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh jama'ah yang pernah menggunakan jasa dari PT An-Namira Alma Mulia yaitu bapak ahmad Rofi'i beserta istrinya yang diwawancarai pada tanggal 20 september 2016. Beliau mengungkapkan kepuasannya atas pelayanan yang di terima ketika melaksanakan umrah pada bulan mei tahun 2016 melalui PT An-Namira Alma Mulia. Dari beberapa bukti di atas menunjukkan bahwa keberhasilan kepemimpinan bukanlah dilihat dari masalah gender, laki-laki ataupun perempuan. Melainkan kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh pemimpin tersebut.

## **B. Analisis Faktor Penghambat dan Pendukung Kepemimpinan Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umroh**

Dalam memimpin sebuah organisasi, baik itu Ormas ataupun sebuah badan usaha, seorang pemimpin tidak akan pernah terlepas dengan faktor-faktor yang memang dapat menentukan sebuah keberhasilan dari yang dipimpinnya. Begitu juga dengan biro haji dan umrah PT An-Namira Alma Mulia yang dipimpin oleh Hj. Munifah, beliau juga menemukan beberapa faktor pendukung serta penghambat kepemimpinan beliau dalam upaya meningkatkan pelayanan haji dan umrah di PT An-Namira Alma Mulia. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat model

kepemimpinana Hj munifah dalam meningkatkan pelayanan Haji dan Umrah di Pt An-Namira Alma Mulia dapat dilihat dengan menggunakan metode analisis SWOT.

Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) kekuatan dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*streats*). Adapun yang menjadi analisis SWOT model kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan haji dan umrah PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang adalah sebagai berikut:

1. Faktor internal kekuatan (*strenght*) dan Kelemahan (*weakness*)

a) Kekuatan (*Strength*)

1) Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan berpengalaman

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu hal yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Para Pembimbing manasik haji dan para staf di PT An-Namira Alma Mulia yang sebagai Sumber Daya Manusianya dalam menjalankan tugas, fungsi dan perannya senantiasa melakukannya dengan tulus ikhlas dan penuh dengan rasa tanggung jawab. Hampir semua kegiatan yang berkaitan dengan PT An-Namira Alma Mulia dilaksanakan oleh para anggotanya dengan cepat tepat. Mereka menganggap bahwa pekerjaan ini merupakan tanggung jawab yang besar, karena ini merupakan tanggung jawab kepada Allah SWT dan para jamaahnya. Para pembimbing dan staf di PT An-Namira Alma Mulia memiliki riwayat pendidikan yang cukup mumpuni untuk dijadikan sebagai pembimbing maupun pegawai.

Selain itu, kemampuan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan oleh seorang pembimbing ibadah haji dan umrah maupun pegawai yang lainnya. Komunikasi yang baik diterapkan pada saat para pembimbing melakukan bimbingan. Pada saat melakukan bimbingan manasik haji para pembimbing harus mengetahui kemampuan komunikasi para jama'ahnya, sehingga apa yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh para jama'ahnya. Tidak hanya ketika manasik, kemampuan komunikasi para pembimbing juga

sangat diperlukan pada saat berada di tanah Suci, karena pada saat berada di tanah suci komunikasi yang dipergunakan lebih banyak bahasa Arab. Apabila seorang pembimbing tidak memiliki bahasa arab yang baik, maka akan sering terjadi kesalahan-kesalahan yang dapat berimbas pada kegiatan ibadah haji atau umrah para jama'ah. Selain pembimbing, solidaritas dari para pegawai PT An-Namira Alma Mulia juga sangat membantu dalam proses kepemimpinan yang dilakukan oleh ibu Hj. Munifah (wawancara Bpk. H. Baedowi, 5 September 2016)..

## 2) Faktor keluarga

Hj. Munifah berasal dari keluarga yang agamis, yang tentunya menjunjung tinggi nilai-nilai agama. Walaupun jiwa kepemimpinan yang dimiliki oleh Hj. Munifah bukanlah warisan dari ayahnya akan tetapi berkat didikan dari kedua orang tuanyalah beliau mempunyai jiwa kepemimpinan yang besar. Karena Hj. Munifah mengatakan pendidikan yang diberikan oleh kedua orang tuanya adalah dengan menerapkan nilai-nilai keagamaan dan kedisiplinan yang tinggi. Pola asuh dari kedua orang tuanya inilah yang menjadi salah satu faktor pendukung yang cukup besar pengaruhnya bagi Hj. Munifah dalam memimpin PT An-Namira Alma Mulia. Didikan yang diberikan oleh kedua orang tuanya diterapkan oleh Hj. Munifah dalam memimpin PT An-Namira Alma Mulia. Selain dari itu, faktor dari dukungan seorang suaminya juga semakin memantapkan seorang Hj. Munifah menjalankan Kepemimpinannya (Wawancara dengan Hj. Munifah, 3 September 2016)

## 3) Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung kepemimpinan yang dijalankan oleh Hj. Munifah di PT An-Namira Alma Mulia, dengan jumlah sarana dan prasarana yang cukup memadai mampu mempermudah proses pendaftaran serta bimbingan ibadah Haji dan Umrah. Sebagai sebuah organisasi yang melayani jamaah haji dan umrah PT An-Namira Alma Mulia selalu mengupayakan kepuasan jama'ahnya saat memakai jasa dari PT An-Namira Alma Mulia.

b) Kelemahan (*Weakness*)

1) Jama'ah

Sumber daya manusia dalam hal ini adalah jama'ah yang mendaftar di PT An-Namira Alma Mulia kadang memiliki latar belakang yang berbeda-beda sehingga dalam pembelajaran seringkali terdapat jama'ah yang kurang memahami apa yang disampaikan oleh pembimbing. Beberapa jamaah memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi, dan beberapa diantaranya memiliki pendidikan yang kurang. Bukan hanya dari segi pendidikan yang berbeda, kadang juga perbedaan masalah aliran sehingga perbedaan tingkat SDM inilah yang menjadi salah satu faktor penghambat kepemimpinan Hj. Munifah di PT An-Namira Alma Mulia. Pada saat pelaksanaan bimbingan beberapa jamaah yang sudah memahami apa yang disampaikan oleh pembimbing seringkali tidak memberikan kesempatan untuk jama'ah lain yang kurang paham dengan apa yang disampaikan oleh pembimbing. Mereka yang sudah mampu menganggap bahwa pembimbingan tidak akan efektif apabila dilakukan berulang-ulang, padahal masih ada jama'ah yang belum memahami apa yang disampaikan oleh pembimbing dan perlu pembimbingan yang berulang-ulang, sehingga seringkali terjadi ketimpangan antara mereka yang memiliki SDM yang tinggi dengan mereka yang memiliki SDM yang rendah (Wawancara dengan Hj. Munifah 3 September 2016).

Tingkat pemahaman dan penguasaan agama yang berbeda terutama tentang manasik haji dan proses perjalanan haji dan umrah yang relatif kurang menjadi kendala dalam proses bimbingan manasik haji di PT An-Namira Alma Mulia. Selain itu, tingkat usia jama'ah yang relatif tua masih menjadi kendala dalam pelaksanaan ibadah haji. Dalam usia lanjut jama'ah haji memiliki daya ingat yang sangat terbatas. Sehingga mereka sering kali lupa dengan apa yang telah mereka pelajari sewaktu manasik haji. Dalam pelaksanaan ibadah haji, jama'ah yang berusia lanjut sangat bergantung pada pembimbing ibadah haji atau umrah.

2) Belum akrabnya anggota satu dengan yang lain secara personal

Dalam satu pemberangkatan tidak selalu jama'ah satu kenal secara personal dengan jama'ah lainnya, hal ini seringkali menyebabkan kesenggangan antar jama'ah. Selain itu, karena kurang akrabnya para jama'ah koordinasi dalam satu kelompok kurang kondusif dan kurang kompak. (Wawancara Hj. Munifah 3 September 2016)

2. Faktor Eksternal peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Treat*)

a) Peluang (*Opportunity*)

1) Dukungan dari Kementrian Agama dan Dinas Pariwisata

Kementrian agama merupakan lembaga penyelenggaraan ibadah haji. Biro trevel Perjalanan haji dan umrah sebagai mitra kerjanya, harus menjalin kerja sama yang baik agar informasi seputar informasi seputar ibadah haji dapat diperoleh tepat pada waktunya. Kementrian Agama dan Dinas Pariwisata yang memberikan ijin operasional Biro Trevel haji umrah untuk melaksanakan perjalanan dan bimbingan kepada calon jama'ah haji. Dengan adanya ijin operasional ini, maka segala kegiatan yang dilakukan dibawah naungan PT An-Namira Alma Mulia merupakan kegiatan yang legal dan sudah mendapat isin dari kementrian agama. Hal ini menunjukkan bahwa PT An-Namira Alma Mulia sudah mendapatkan kepercayaan dari kementrian agama dan dinas Pariwisata untuk melaksanakan bimbingan manasik haji (Dokumen PT An-Namira Alma Mulia tahun 2012).

2) Meningkatnya dukungan dan partisipasi tokoh masyarakat dan tokoh agama

Tidak dapat dipungkiri bahwa tokoh masyarakat atau tokoh agama memiliki pengaruh yang besar dalam kehidupan masyarakat. Pada umumnya masyarakat akan mengikuti atau mempercayai apa yang disampaikan oleh seseorang yang dianggap sebagai kyai, sesepuh, atau seseorang yang memiliki kedudukan dimasyarakat. Dukungan dan partisipasi yang dilakukan oleh para tokoh masyarakat dan tokoh agama adalah memberikan penjelasan tentang bagaimana pentingnya dan keutamaannya tentang melaksanakan ibadah haji dan

umrah. Dengan adanya dukungan dan partisipasi ini, masyarakat luas kini mengerti akan keutamaan tentang pelaksanaan ibadah haji dan umrah (wawancara Hj.Munifah 3 Nopember 2016).

3) Kerjasama yang baik dengan *stakeholders* dan instansi swasta terkait

PT An-Namira Alma Mulia juga memiliki kerjasama yang lain dengan *stakeholders* dan instansi yang lain. Kerjasama ini selalu dilakukan demi kelancaran segala kegiatan di PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang. Sebagai sebuah biro yang membantu jama'ah haji dan umrah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah PT An-Namira Alma Mulia tidak dapat berdiri sendiri dan selalu membutuhkan kerja sama dengan beberapa pihak terkait. Hj Munifah selalu melakukan koordinasi dengan instansi pemerintah sebagai penyelenggara haji. Sistem penyelenggaraan haji yang dapat berubah sesuai dengan situasi dan kondisi, mengharuskan Hj Munifah untuk selalu dinamis untuk mencari informasi agar apa yang disampaikan oleh beliau kepada jama'ahnya tidak bersabangan dengan peraturan pemerintah. Adanya hubungan yang baik dengan instansi pemerintah ini dapat mempermudah kinerja Hj Munifah di PT An-Namira Alma Mulia.

Kerjasama yang baik juga dijalin oleh PT An-Namira Alma Mulia dengan organisasi swasta terkait ibadah haji. Salah satunya Biro trevel Patuna yang merupakan tempat belajarnya ibu Hj Munifah sebelum mendirikan PT An-Namira Alma Mulia. Kerjasama ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT An-Namira Alma Mulia.

b) Ancaman (*Threat*)

Banyaknya biro-biro, baik lama maupun baru sehingga peluang mendapatkan jama'ah yang banyak semakin sempit, dan persaingan semakin ketat. Sampai saat ini, dikantor Kementrian Agama dan Dinas Pariwisata daftar biro-biro trevel yang menaungi masalah ibadah haji dan umrah semakin bertambah. Sehingga dengan adanya ancaman seperti ini maka pekerjaan dari PT An-Namira Alma Mulia semakin besar.