BAB IV
ANALISA PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN PADA BIMBINGAN IBADAH HAJI DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH (KBIH) AR-RAHMAH MUHAMMADIYAH KENDAL

A. Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Pada Bimbingan Ibadah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial keagamaan islam yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji.[1] KBIH merupakan lembaga/yayasan sosial islam dan pemerintah bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon/jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.[2]

Setiap tahunnya, penyelenggaraan bimbingan ibadah haji tidak luput dari permasalahan-permasalan yang muncul. Baik dalam pelayanan maupun bimbingan ibadah haji, untuk menanggulangi masalah tersebut fungsi menejemen sangat perlu diterapkan dalam sebuah KBIH.

Menurut Syamsir Torang, manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen

[1] Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2016) hlm. 75.

[2] Abdul Aziz, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik.* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007) hlm. 17.

membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan agar aktivitas lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan.[3]

Teori manajemen dari Terry menyebutkan bahwa manajemen sebagai 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.

Dengan kata lain, manajemen merupakan hal yang penting dalam menjalankan setiap organisasi atau lembaga, termasuk organisasi haji seperti KBIH. Dengan manajemen yang baik pada KBIH akan memberikan kemudahan bagi para calon jamaah haji yang akan menjalankan ibadah haji.

Untuk menganalisa penerapan dari fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal dalam Bimbingan Ibadah Haji, penulis menggunakan teori yang disampaikan oleh George R.Terry *(Principles of management)* dalam Winardi yang meliputi:

a. Perencanaan (*Planning)*
b. Pengorganisasian (*Organizing*)
c. Penggerakan (*Actuating*)
d. Pengawasan (*controlling*) [4]

[3] Torang, Syamsir. *Organisasi & Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2013) hlm. 165.

Berdasarkan teori di atas, maka penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh pengurus serta para pembimbing di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Muhammadiyah kendal adalah sebagai berikut:

1. Analisis Fungsi Perencanaan (*Planning*) Pada Bimbingan Ibadah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal.

Perencanaan adalah hal pertama yang harus dilakukan dalam sebuah organisasi. Penerapan fungsi perencanaan yang dilakukan oleh KBIH Ar-Rahmah sudah dilaksanakan meskipun masih ada yang tidak sesuai rencana. Seperti mundurnya jadwal manasik serta terlambatnya salah satu pengurus atau pembimbing sehingga menyebabkan jamaah harus menunggu. Perencanaan di KBIH Ar-Rahmah merupakan hal yang sangat penting karena untuk menentukan program-program yang akan dilakukan kedepannya.

Menurut Hasibuan, terdapat beberapa syarat suatu perencanaan dikatakan baik, yaitu sebagai berikut :[5]

1) Merumuskan dahulu masalah yang akan direncanakan sejelas-jelasnya.

---

[4] Winardi, *Kepemimpinan dalam Manajemen,* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000) hlm. 161

[5] Malayu S.P Hasibuan, *Op. Cit., Manjemen Dasar, Pengertian, dan Masalah,* hlm. 110

2) Perencanaan harus didasarkan pada informasi, data dan fakta.
3) Menetapkan beberapa alternatif dan premises-nya.
4) Memutuskan suatu keputusan yang menjadi rencana.

KBIH Ar-Rahmah merumuskan masalah yang akan direncanakan yaitu dalam hal ini merencanakan bimbingan ibadah (manasik) haji yang kemudian dilakukan penjadwalan. Penetapan beberapa tindakan alternatif yaitu dengan disediakannya pendamping pembimbing untuk menggantikan pembimbing ketika pembimbing yang telah ditunjuk berhalangan hadir. Hal ini dilakukan agar kegiatan manasik haji tetap berjalan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Dalam perencanaan terdapat perencanaan jangka pendek dan jangka panjang. KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal melakukan perencanaan jangka pendek yaitu dengan melakukan perekrutan jamaah, pelayanan pendaftaran haji, serta penjadwalan dan rencana bimbingan.

Sedangkan perencanaan jangka panjang yang dilakukan oleh KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal adalah dengan melakukan regenerasi pembimbing yang masih muda serta penataan organisasi agar lebih baik lagi. Perencanaan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran kegiatan yang akan dijalankan

oleh KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal agar kegiatan tersebut berjalan efektif dan efisien.

Sesuai dengan teori hasibuan diatas, maka KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal telah menjalankan fungsi perencanaan dengan baik.

2. Analisis Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*) Pada Bimbingan Ibadah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal.

Menurut Manullang, pengorganisasian adalah proses pengelompokan dan pembagian *job description* kepada individu di sebuah organisasi untuk melakukan tugas tertentu sesuai dengan kompetensinya. Seperti yang dikatakan Manullang, mengorganisasikan (*Organizing)* dimaksudkan untuk pengelompokan kegiatan yang diperlukan yakni penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi.[6]

KBIH Ar-Rahmah melakukan fungsi pengorganisasian ini dengan membagi tugas sesuai dengan keahliannya dan membuat tim koordinator di (5) lima wilayah. Tim koordinator wilayah ini bertugas untuk mengkoordinir jamaah yang tersebar di 5 (lima) wilayah di kabupaten Kendal sebagaimana yang telah dilakukan di

[6] M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Gahlia Indonesia, 1987) hlm. 21.

setiap kegiatan bimbingan manasik korwil yang diadakan KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal. Pembagian tugas lainnya yaitu dengan menyusun panitia bimbingan manasik daerah yang akan dilakukan dengan tujuan agar pelaksanaan bimbingan manasik dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang telah direncanakan. Melihat kenyataan diatas, maka KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal telah menjalankan fungsi pengorganisasian.

3. Analisis Fungsi Penggerakan (*Actuating*) Pada Bimbingan Ibadah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal.

Penggerakan (*Actuating*) merupakan fungsi manajemen yang ketiga, memang sudah diakui bahwa usaha-usaha perencanaan dan pengorganisasian bersifat penting, akan 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* yang dilakukan oleh seorang manajer.

Menurut Siagian, penggerakan adalah keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan

sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif, dan ekonomis.[7]

Pada dasarnya dalam penggerakan terdapat tiga *item* penting yaitu motivasi, bimbingan dan komunikasi. Fungsi penggerakan ini diterapkan oleh KBIH Ar-Rahmah Muhammdiyah Kendal yaitu sebagai berikut :

a. Motivasi

Motivasi merupakan hasil sejumlah proses, yang bersifat internal atau eksternal bagi seseorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.[8]

Penggerakan yang dilakukan oleh KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal salah satunya adalah dengan pemberian motivasi dari ketua KBIH kepada pembimbing dan dari pembimbing kepada jamaah haji. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar memberikan dorongan semangat dan antusiasme kepada para pembimbing dalam membimbing dan jamaah haji dalam melakukan manasik haji.

Dalam memberikan motivasi kepada para jamaah, pembimbing selalu mengingatkan dan meyakinkan jamaah bahwa ibadah haji merupakan

[7] Sondang P Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 20017) hlm. 95.

[8] J.B Winardi, *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002) hlm. 2

ibadah yang dilaksanakan dengan niat yang ikhlas dan tulus untuk mendapatkan berkah dan ridho Allah SWT, bukan untuk mendapatkan gelar haji semata, melainkan mendapatkan gelar haji yang *mabrur*. Kegiatan motivasi ini berlangsung secara rutin dilaksankaan setiap pelaksanaan kegiatan bimbingan.

Penggerakan dilakukan dengan tujuan untuk memaksimalkan pelaksanaan manasik haji. Hal ini dilihat dari sikap antusiasme keberangkatan para jamaah untuk mengikuti bimbingan manasik tanah air setelah diberikannya motivasi, juga dapat dilihat dari para pembimbing dan pengurus yang semakin berusaha memaksimalkan kinerjanya dalam menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan dalam manasik haji.

b. Bimbingan

Proses *actuating* anggota untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dikoordinasikan pada masing-masing bidang dibutuhkan suatu arahan. Arahan ini dimaksudkan untuk membimbing para anggota terkait, guna mencapai sasaran dan tujuan yang telah dirumuskan untuk menghindari penyimpangan.[9]

Bimbingan yang dilakukan oleh KBIH Ar-Rahmah Muhammdiyah Kendal meliputi bimbingan

[9] Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah,* (Jakarta: Prenada Media, 2006) hlm. 152

manasik di tanah air, di tanah suci dan pasca ibadah haji. Pembimbingan manasik haji dilakukan untuk memberikan suatu pemahaman dan arahan kepada calon jamaah haji agar tercapainya suatu tujuan yang telah direncanakan untuk meminimalisir penyimpangan yang terjadi saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci.

c. Komunikasi

Menurut Munir dan Ilahi, komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.[10] Komunikasi merupakan hubungan timbal balik yang dibutuhkan antara pimpinan dengan pelaksanaan bimbingan ibadah haji KBIH.

Proses komunikasi yang terjalin di KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal meliputi komunikasi ketua dengan pembimbing KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal dan pembimbing dengan jamaah.

Komunikasi dilakukan oleh ketua KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal terbukti dengan adanya rapat koordinasi atau rapat evaluasi setelah dilaksanakannya bimbingan. Pembimbing melakukan komunikasi terbukti adanya tanya jawab kepada para

[10] *Ibid.*, hlm. 159

jamaah setelah pelaksanaan bimbingan. Poses komunikasi ini dilakukan KBIH Ar-rahmah Muhammadiyah Kendal tidak lain agar para jamaah paham akan apa yang disampaikan guna kelancaran bimbingan yang dilakukan. Dengan komunikasi ini, pembimbing sangat terbantu karena adanya arahan-arahan dari ketua. Jamaah juga sangat terbantu dengan adanya komunikasi yang terjalin baik antara mereka dengan pembimbing serta pengurus. Sehingga dengan adanya komunikasi akan membantu kelancaran tugas KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal dalam pembimbingan jamaah.

Dari proses *actuating* yang telah dilakukan, maka terlihat bahwa dalam suatu pengelolaan, proses *actuating*/ penggerakan ini merupakan hal yang terpenting karena berhasil atau tidaknya suatu bimbingan akan terlihat dari bagaimana proses penggerakan tersebut dilakukan. Dengan demikian, sangat penting untuk menjaga kinerja pengurus dan pembimbing suatu organisasi dalam hal ini KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal dalam melakukan pembimbingan kepada jamaah haji.

4. Analisis Fungsi Pengawasan (*Controlling*) Pada Bimbingan Ibadah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal.

Setelah ketiga fungsi manajemen telah dilaksanakan maka penilaian dan koreksi sangat diperlukan dalam aktivitas pengawasan (*Controlling)*. Pengawasan merupakan pemeriksaan apakah segala sesuatu yang telah dilakukan berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan atau tidak, hal ini dimaksudkan agar dapat mengetahui kesalahan-kesalahan dan kelemahan-kelemahan yang ada kemudian diperbaiki dan dicegah agar tidak terulang kembali.[11]

Pengawasan akan berlangsung dengan efektif apabila memiliki berbagai ciri yaitu sebagai berikut (ciri tersebut dibawah telah diringkas oleh Satria dari buku Siagian (Fungsi-Fungsi Manajerial)): [12]

a. Pengawasan harus mempunyai kejelasan tentang pencapaian tujuan dalam mengadakan perbaikan.
b. Dalam pelaksanaan pengawasan, manajer harus adil dan bijak dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

[11] Syamsir Torang, *Organisasi & Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2013) hlm.170.

[12] Ase Satria, 2015."Ciri-Ciri dan Syarat Pengawasan Menurut Ahli/Pakar" , dalam www.materibelajar.id/ciri-ciri-dan -syarat-pengawasan-menurut.html., diakses pada 21 Juni 2017.

c. Pengawasan harus bersifat fleksibel, dimana jika terjadi perubahan-perubahan pada pelaksanaannya, pengawasan dapat menyesuaikan dengan keadaan.
d. Pengawasan haruslah berjalan secar efektif, bila perlu efisien.
e. Pengawasan bersifat membimbing agar terjadi perbaikan.

Berdasarkan teori diatas, pengawasan yang dilakukan oleh KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal pada kegiatan bimbingan ibadah haji adalah sebagai berikut:

1) Pengawasan harus mempunyai kejelasan tentang pencapaian tujuan dalam mengadakan perbaikan. Hal ini seperti yang dilakukan oleh KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal dimana KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal telah melakukan pengawasan dengan jelas sesuai dengan tujuan dilakukannya pengawasan dalam bimbingan manasik haji yaitu untuk mengetahui kendala apa yang dihadapi dan merumuskan penyelesaiannya.
2) Dalam pelaksanaan pengawasan, manajer harus adil dan bijak dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Ketua KBIH Ar-Rahmah melakukan pengawasan terhadap para pengurus dan setiap divisi dengan adil dan bijaksana tanpa memihak satu sama lain.
3) Pengawasan harus bersifat fleksibel, dimana jika terjadi perubahan-perubahan pada pelaksanaannya,

pengawasan dapat menyesuaikan dengan keadaan. Hal ini terjadi saat pelaksanaan bimbingan manasik, dimana ketika ketua KBIH Ar-Rahmah tidak dapat hadir dalam proses bimbingan guna melakukan pengawasan, maka ketua KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal melakukan tinjauan secara tidak langsung dengan meminta siapa yang mengambil alih manasik atau siapa yang memberikan materi untuk melaporkan kegiatan yang sudah dilaksanakan ataupun melihat data-data, melihat hasil dokumentasi, dan juga dari pertanyaan kepada para jamaah.

4) Pengawasan haruslah berjalan secara efektif, bila perlu efisien. Suatu pengawasan dikatakan efektif apabila pelaksanaan sesuai dengan yang telah direncanakan. Pengawasan yang dilakukan oleh KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal yaitu bahwa dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji dilakukan oleh semua pengurus dan selalu ada diskusi antar pengurus, saling adanya tukar pikiran jika terjadi kesalahan-kesalahan sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara pimpinan, pengurus dan pembimbing. Sedangkan pengawasan terhadap jamaah haji dilakukan setelah proses manasik dengan melakukan tanya jawab dengan jamaah haji untuk mengukur tingkat pemahaman jamaah.

5) Pengawasan bersifat membimbing agar terjadi perbaikan. Pengawasan disini dapat dilihat ketika KBIH Ar-Rahmah membagikan quesioner/ angket evaluasi kepembimbingan kepada jamaah haji pasca ibadah haji. Dimana pembagian angket ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasaan jamaah terhadap bimbingan yang diberikan oleh KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal. Dengan jamaah mengisi angket yang diberikan, maka akan menjadi bahan koreksi untuk perbaikan layanan kepembimbingan KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal di tahun-tahun selanjutnya.

Berdasarkan teori siagian dan melihat dari beberapa proses pengawasan yang telah dilakukan, maka KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal dalam melakukan pengawasan telah berjalan dengan efektif.

B. Analisis SWOT Pada Penerapan Fungsi Manajemen di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal.

Setiap lembaga atau organisasi untuk mencapai hasil yang memuaskan, maka diperlukan kerja yang sungguh-sungguh. Hal ini merupakan syarat mutlak untuk mencapai tujuan bersama. Seperti halnya KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal dalam pembimbingan ibadah haji, terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat. Untuk menganalisis faktor pendukung dan

penghambat di KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal, peneliti menggunakan analisis SWOT.

Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi lembaga. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*). Kekuatan (*Strengths*) merupakan kondisi kekuatan yang terdapat dalam organisasi, proyek atau konsep bisnis yang ada. Kekuatan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi itu sendiri. Kelemahan (*Weaknesses*) merupakan kondisi kelemahan yang terdapat dalam tubuh organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri. Peluang (*Opportunities*) merupakan kondisi peluang berkembang di masa yang akan datang. Ancaman (*Treats*) merupakan kondisi yang mengancam dari luar dimana ancaman ini dapat mengganggu keberlangsungan organisasi.[13]

Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam bimbingan ibadah haji di KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal adalah sebagai berikut :

[13] Freddy Rangkuti, Analisis Swot Tehnik Membedah Kasus Bisnis, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005) hlm. 18-19

1. **Faktor internal (Kekuatan (*Strengths)* dan Kelemahan (*Weakness)*)**

a. Kekuatan *(Strengths)*

1) Memiliki koordinator di lima wilayah yang tersebar di kabupaten Kendal.

KBIH Ar-Rahmah adalah satu-satunya KBIH yang memiliki koordinator di lima wilayah yang tersebar di kabupaten Kendal. Tujuan dari dibentuknya koordinator wilayah ini adalah untuk memudahkan para jamaah yang bertempat tinggal cukup jauh dari pusat kota kendal untuk mengikuti bimbingan. Pelaksanaan bimbingan manasik materi dilakukan di masing-masing wilayah yang terdapat koordinatornya. Sedangan pelaksanaan manasik lapangan serta pengenalan pesawat & keamanan penerbangan dilakukan secara bersama-sama di tempat dan waktu yang telah di tentukan.

2) Memiliki ijin operasional dari kementerian agama.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji keberadaannya harus mendapat izin operasional dari Kantor Kementrian Agama. KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal telah mendapatkan ijin operasioanl KBIH SK Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 1229 Tahun 2015, dan masih melaksanakan kegiatan pembimbingan sampai saat ini.

3) Pembimbing ibadah haji yang ahli (bersertifikat).

KBIH Ar-Ramah Muhammadiyah Kendal telah mempunyai pembimbing haji yang lulus sertifikasi nasional yaitu H. M. Farkhan Tontowi dan H. Ikhsan Intizam. Dengan No. Sertifikat Pembimbing H. Ikhsan Intizam Lc.,M.Ag adalah Dj.VII.I / 1/ Hj.01/4648/2015 dan No. Sertifikat Pembimbing H. Farchan Tontowi adalah Dt. VII.I/ 1/S.1/10866/2012. Semua pembimbing siap mendampingi para jamaah untuk melaksanakan ibadah haji dengan harapan dapat menjadi haji yang *mabrur*.

4) Sarana dan prasarana kantor KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal.

Salah satu persyaratan KBIH dalam memperoleh izin operasional adalah memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang seluruh kegiatan bimbingan yang dilakukan oleh KBIH. Sarana dan prasarana yang dimiliki KBIH Ar-Rahmah yaitu kantor kesekretariatan KBIH Ar-Rahmah berada di Jalan Pemuda No 42-46 Pegulon Kendal, dan beberapa alat peraga yang digunakan untuk kegiatan manasik, seperti miniatur ka'bah dan gambar peraga yang lain untuk menjelaskan materi manasik. Selain itu juga tersedia komputer, proyektor dan *sound system* (Terlampir pada Bab III).[14]

[14] Dokumen KBIH Ar-Rahmah Muhammadiyah Kendal

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

1) Pembimbing terkadang tidak menghadiri bimbingan manasik haji sehingga harus digantikan dengan pendamping/ pembimbing lain.[15]
2) Kesibukan masing-masing pengurus yang berbeda-beda, sehingga mengganggu proses pelayanan bimbingan yaitu adanya pengurus yang merangkap jabatan atau memiliki aktivitas lain sebagai tenaga pengajar.
3) Tidak adanya perbedaan pemberian materi kepada jamaah yang berpendidikan rendah dengan jamaah yang berpendidikan lebih ataupun jamaah yang berusia lanjut. [16]

2. Faktor Eksternal (Peluang (*Opportunities*) dan Ancaman *(Threats)*)

a. Peluang (*Opportunities*)

1) Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan kualitas.

Semua KBIH selalu meningkatkan pelayanan ibadah haji setiap tahunnya menjadikan KBIH Ar-Rahmah harus selalu meningkatkan kualitas terutama dalam bimbingan ibadah haji, karena mengingat persaingan antar KBIH setiap tahun yang semakin ketat.

2) Hubungan dengan lembaga lain.

Kerjasama dengan pihak lain dalam melaksanakan bimbingan, terutama dengan dengan lembaga kesehatan

[15] Wawancara dengan Ibu Hj. Siti Aesah, Jamaah Peserta KBIH Ar-rahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016.

[16] Wawancara dengan H. Suganto, Jamaah Peserta KBIH Ar-rahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016.

yaitu para dokter yang memberikan informasi kesehatan bagi calon jamaah haji. Selain itu, para pengurus KBIH Ar-Rahmah selalu berkomunikasi dengan kementerian agama kabupaten Kendal khususnya sie. haji dan umroh, sehingga informasi yang berkaitan dengan ibadah haji bisa mudah didapatkan dan langsung bisa disampaikan kepada para jamaah KBIH.[17]

b. Ancaman (*Threats*)

1) Adanya pesaing baru.

Munculnya KBIH di Kabupaten Kendal semakin banyak. Jumlah KBIH di Kabupaten Kendal semakin banyak, yaitu sampai saat ini ada 10 KBIH yang telah mendapatkan izin operasional dari Kementrian Agama Kabupaten Kendal. Hal itu membuat persaingan antar KBIH semakin banyak.

2) *Waiting list* lama

Masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji semakin bertambah setiap tahunnya, hal tersebut membuat waktu tunggu bagi calon jamaah haji semakin lama. Keadaan tersebut membuat para pengurus KBIH kesulitan dalam melakukan perekrutan, dikarenakan banyak calon jamaah haji yang memilih mengikuti KBIH ketika akan berangkat haji, bukan pada saat mendaftar haji.

[17] Wawancara dengan H. Jumhono, pembimbing dan pengurus KBIH Ar-rahmah Muhammadiyah Kendal.