

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KBIH  
ARRAHMAH MUHAMMADIYAH KENDAL TAHUN 2016**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)



Oleh:

**Adi Purnawan**

131311095

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2018**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH**

Alamat :  
Jalan Raya Ngaliyan - Boja (Kampus III) Telp. 7606405 Semarang 50185

**NOTA PEMBIMBING**

Lamp.: 5 (Lima) Eksemplar  
Hal : Persetujuan Skripsi

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

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Adi Purnawan  
NIM : 131311095  
Fak/Jur : Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah  
Judul skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KBIH  
ARRAHMAH MUHAMMADSIYAH KENDAL TAHUN 2016

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 30 April 2018

Bidang Substansi Materi

Drs H Fachrur Rozi, M. Ag.  
NIP. 19690501199403 1 001

Pembimbing,  
Bidang Metodologi & Tatatulis

Hj Ariana Survivorini, SE., MMSI.  
NIP. 19770930200501 2 002

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI DI KBIH ARRABHIMAH  
MUHAMMADIYAH KENDAL TAHUN 2016**

Disusun Oleh:  
Adi Purnawan  
131311095

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 31 Mei 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

**Susunan Dewan Penguji**

Ketua/Penguji I

  
Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag.  
NIP. 19690501199403 1 001

Penguji III

  
Drs. H. Nurbini, M.Si.  
NIP. 19680918199303 1 001

Pembimbing I

  
Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag.  
NIP. 19690501199403 1 001

Sekretaris/Penguji II

  
Hj. Ariana Suryorini, SE., MMSI.  
NIP. 19770930200501 2 002

Penguji IV

  
Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I.  
NIP. 198015142007101 1 001

Mengetahui,

Pembimbing II

  
Hj. Ariana Suryorini, SE., MMSI.  
NIP. 19770930200501 2 002

Disahkan oleh  
Delegasi Wakil Dekan dan Komunikasi  
Mei 2018



Drs. M. Miftah Pimay, Lc., M.Ag.  
NIP. 1972000083 1 001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang di peroleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan didalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 30 April 2018



NIM. 131311095

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas Rahmat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KBIH ARRAHMAH MUHAMMADIYAH KENDAL TAHUN TAHUN 2016” Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita tunggu syafaatnya di hari. Tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan kepada pihak-pihak yang membantu proses pembuatan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana/strata 1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Jurusan Manajemen Dakwah (MD). Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, maka dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta jajarannya.
2. Dr. H. Awaludin Pimay, Lc., M.Ag
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta jajarannya
4. Saerozi, S.Ag. M.Pd dan Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I

5. Drs Fachrur Rozi, M.Ag selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang dan dosen pembimbing I. Terimakasih atas nasehat, dan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ariana Suryorini, SE., MMSI. Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga di tengah kesibukannya. Terimakasih atas nasehat, motivasi, bimbingan yang tiada ternilaiharganya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Drs. H. Nurbini, M.Si. yang telah membantu dan memberikan informasi dalam pembuatan skripsi ini
8. Dosen – dosen di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas segala ilmu yang telah diberikan.
9. Segenap karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
10. H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag selaku Direktur Utama KBIH Arrahmam Muhammadiyah Kendal yang telah membantu dan memberikan informasi dalam pembuatan skripsi ini
11. H. M. Farchan Tontowi dan segenap pimpinan dan staf KBIH Arrahmam Muhammadiyah Kendal yang telah membantu dan memberikan informasi dalam pembuatan skripsi ini.
12. Orang tua penulis tercinta Ibu Muniratul Fuadz S.PdI dan Bapak Nur Achmadi yang tak pernah henti mendo'akan,

memberi motivasi dan mengeluarkan dana yang tidak sedikit kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

13. Kakek dan Nenek penulis tercinta Bapak H. Sinwan bin Hasim dan Ibu Hj Zaenun yang tak pernah henti meluangkan waktunya, mendo'akan, memberi motivasi dan mengeluarkan dana yang tidak sedikit kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
14. Adek tercinta Devi Wanda Safitri yang selalu memberikan semangat dan do'anya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi.
15. Kuncoro Dwi Wibowo (Disporapar Jawa Tengah) yang selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi.
16. Ahmad Baedlowi, SHI Senior UKM BKC (Bandung Karate Club) UIN Walisongo Semarang yang sudah menemani serta memotivasi perjalanan penulis dalam suka maupun duka selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang
17. Amiril Edi Pranomo, SHI Senior IMAKEN Walisongo (Ikatan Mahasiswa Kendal) Walisongo Semarang yang sudah menemani, mengubah pola pikir saya, mengarahkan dan memotivasi perjalanan penulis dalam suka maupun

- duka selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang
18. Teman-teman dan Sahabat Manajemen Dakwah angkatan 2013 yang sudah banyak memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
  19. Teman-teman dan Sahabat MD-C 2013 yang sudah banyak memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
  20. Keluarga BKC (Bandung Karate Club) UIN Walisongo Semarang yang sudah menemani serta memotivasi perjalanan penulis dalam suka maupun duka selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang
  21. Keluarga IMAKEN (Ikatan Mahasiswa Kendal) Walisongo Semarang yang sudah menemani serta memotivasi perjalanan penulis dalam suka maupun duka selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang
  22. Keluarga IMM (Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah) UIN Walisongo Semarang yang sudah menemani serta memotivasi perjalanan penulis dalam suka maupun duka selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang.

23. Teman-teman KKN MIT ke-3 posko 33 Kelurahan Sadeng Kecamatan Gunungpati Kabupaten Kendal yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
24. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Do'aku untuk mereka, "Semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari apa yang mereka berikan kepadaku". Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan dan kesempurnaan hasil yang telah didapat. Akhirnya, hanya kepada Allah penulis berdo'a semoga bermanfaat dan mendapatri dhodari-Nya, *Amin Yarabbal Aalamin*.

Semarang, 31 Mei 2018

Penulis

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirahim.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Maha Penyayang.

Dengan ini saya persembahkan karya skripsi ini kepada:

1. Almamater tercinta Universitas Islam Nasional Walisongo Semarang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, serta seluruh dosen pengajar di Fakultas Universitas Islam Nasional Walisongo Semarang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Terima kasih untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada penulis.
2. Dosen pembimbing Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag dan Hj. Ariana Suryorini, SE., MMSI. yang sudah bersedia untuk membimbing penulis, menasehati, mengajari, sehingga penelitian tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak selama ini.
3. Pimpinan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal yang sudah memberikan izin informasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
4. Ibunda Muniratul Fuadz dan Ayahanda Nur Achmadi tercinta sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih atas limpahan doa dan kasih

## MOTTO

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “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 alama” (QS: Ali ‘Imran: 97) (Al Quran Tajwid Al Mu’asir 2017:63)

## ***ABSTRAK***

Penelitian ini disusun oleh AdiPurnawan (131311095) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016” merupakan penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016. 2) Untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016. Data diperoleh dengan menggunakan Wawancara, Dokumentasi dan Observasi. Kemudian di analisis deskriptif kualitatif

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Sesuai dengan Undang-undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jamaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Penyelenggaraan sistem dan manajemen haji di maksudkan agar pelaksana ibadah haji dapat berjalan dengan aman, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan Agama. Jamaah dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga di peroleh haji yang mabrur. KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal adalah instansi (non pemerintahan) yang memberikan pelayanan ibadah haji. KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal adalah instansi (non pemerintahan) yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah dari segi pelayanan. Bahkan dapat memberikan penjelasan atau menjawab atas apa yang masyarakat tidak ketahui tentang bentuk pelayanan dan bimbingan manasik haji

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal memberikan pelayanan meliputi administrasi, bimbingan manasik, konsumsi dan kesehatan. Kelebihan adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada Kordinator wilayah-kordinator wilayah (korwil-korwil) atau instansi terkait, sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji, Tersedianya tempat bimbingan praktek manasik di Rumah Sakit Islam Kendal yang dapat memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji, sarana dan prasarana mendukung dalam

pelayanan pendaftaran misalnya : Ruang ber AC, kursi tunggu, buletin, koran, air mineral dan Staf/Pimpinan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal kerumah jamaah untuk mendaftar jika calon jamaah belum sempat ke kantor KBIH Arrahmah. Dalam pelaksanaan manajemen pelayanan masih terdapat kekurangan yaitu jarak yang jauh, mempunyai keilmuan yang berbeda-beda dan untuk jamaah lansia adanya pendamping khusus

Kata Kunci :ManajemnPelayanan Haji

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>x</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>

## **BAB I: PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Metode Penelitian .....	15

## **BAB II: KARANGKA TEORI**

A. Manajemen.....	20
1. Pengertian Manajemen .....	20
2. Fungsi-fungsi Manajemen .....	24
3. Unsur-unsur Manajemen .....	37
B. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya .....	39

1.	Pengertian Pelayanan.....	39
2.	Pelaksanaan Pelayanan haji dan umrah .....	41
C.	Manajemen Pelayanan dan Ruang Lingkupnya .	45
1.	Pengertian Manajemen Pelayanan.....	45
2.	Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan .....	46
3.	Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal (SPM)	47
4.	Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM)	48
5.	Ciri-ciri pelayanan yang baik .....	49
D.	Dalil Pelayanan .....	51
E.	Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).....	52
1.	Pengertian Kelombok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) .....	52
2.	Perizinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).....	53
3.	Tugas pokok dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji .....	54
F.	Undang-undang haji.....	59

### **BAB III**

### **: GAMBARAN MANAJEMEN KBIH**

#### **ARRAHMAH MUHAMMADIYAH KENDAL**

A.	Gambaran Umum KBIH.....	64
1.	Sejarah berdirinya.....	64
2.	Visi dan Misi .....	65
3.	Tujuan.....	66
4.	Struktur Organisasi .....	70

B. Manajemen Pelayanan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal.....	76
C. Faktor pendukung dan penghambat Manajemen Pelayanan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016 .....	92

**BAB IV : ANALISIS HASIL TEMUAN**

A. Analisis Manajemn KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal .....	97
1. Analisis Perencanaan .....	97
2. Analisis Pengorganisasian .....	99
3. Analisis Penyusunan Personalialia....	81
4. Analisis Pengarahan.....	104
5. Analisis Pengawasan.....	106
B. Faktor pendukung dan penghambat KBIH	110
1. Kekuatan ( <i>Strengths</i> ) .....	110
2. Kelemahan ( <i>Weaknesses</i> ) .....	114
3. Peluang ( <i>Opportunities</i> ).....	116
4. Hambatan ( <i>Theats</i> .....	117

**BAB V: PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	126
C. Penutup.....	127

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**RIWAYAT HIDUP**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Di dalam menjalankan syariat agama Islam dengan baik, sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam agama Islam.

Menurut publikasi Badan Pusat Statistik (BPS) pada bulan Agustus 2010, jumlah penduduk berdasarkan hasil sensus ini adalah sebanyak 237.556.363 orang, yang terdiri dari 119.507.580 laki-laki dan 118.048.783 perempuan. Laju pertumbuhan penduduk Indonesia sebesar 1,49 % per tahun. Dengan jumlah pemeluk agama Islam yang paling besar.

Dari hasil sensus penduduk pada tahun 2010 yang terdiri dari enam agama yang diakui di Indonesia, agama Islam memiliki prosentase yang paling tinggi yaitu 87,18 %, kemudian di ikuti agama Kristen Protestan dengan prosentase 6,96 %, sedangkan diurutan ketiga ada agama Katolik dengan prosentase 2,91 %, sedangkan diurutan ke-empat ditempati agama Hindu dengan prosentase 1,69 %, diurutan ke-lima dan ke-enam ditempati berurutan oleh agama Budha dengan prosentase 0,72 % dan agama Kong Hu Cu dengan prosentase 0,05. Sedangkan yang

tidak ditanya dari sensus penduduk Tahun 2010 yaitu 0,06 % juga tidak menjawab dengan prosentase 0,32 %.

Dari hasil sensus penduduk Tahun 2010 tersebut dapat kita ketahui bahwa Indonesia merupakan Negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Hal ini terlihat jelas dari hasil sensus penduduk tahun 2010 dengan prosentase yang mencapai 87,18 % di bandingkan dengan agama-agama yang lain.

Agama Islam mengajarkan bahwa agama ini berdasarkan pada lima dasar utama, atau yang dikenal dengan rukun Islam. Rukun Islam ada lima yaitu syahadat, shalat, puasa, zakat dan haji. Jadi haji merupakan rukun Islam yang ke-lima. Melaksanakan haji merupakan kewajiban bagi setiap orang Islam yang memiliki kemampuan. Tidak semua umat Islam wajib melaksanakan ibadah haji, karena ibadah haji merupakan kewajiban yang menurut kesehatan jasmani yang baik dan memiliki kemampuan financial yang memadai (Aziz, 2004: 26).

Ibadah Haji merupakan ibadah yang Allah SWT wajibkan bagi umat Islam. Allah jadikan ibadah ini sebagai salah satu dari lima pondasi (rukun), dan Ibadah haji merupakan sebuah ibadah yang dijelaskan oleh Rasulullah SAW, dari Ibnu umar yang berbunyi:

Artinya : *“Saya mendengar Rasulullah SAW bersabda Islam didirikan atas lima sendi; mengakui bahwasannya tiada Tuhan melainkan Allah, dan bahwasannya Muhammmad utusan Allah, mengerjakan salat,*

*mengeluarkan zakat, mengunjungi Baitullah, dan berpuasa di bulan Ramadhan* (HR Bukhari dan Muslim dari Ibnu Umar) (Ash Shiddieqy, 1999: 1)

KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal sebagai salah satu penyelenggaraan manasik ibadah haji telah mempunyai aturan , Undang-undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menjelaskan bahwa ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) mempunyai tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan jamaah haji dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam (Pasal 3 UU No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji).dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin di capai, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan, dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan (Wawancara dengan Staf KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Rohmat Rohim S.Pd tgl 3 Agustus 2017).

Banyak KBIH perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga, mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah atau memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas yang dipersiapkan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang sesuai diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah (Kasmir, 2005: 9)

Penulis menjadikan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal sebagai objek penelitian, karena Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dikarenakan dengan maraknya KBIH yang belum resmi terdaftar di

Kementerian Agama membuat pelayanan haji dan umrah di Indonesia kurang maksimal hanya karena adanya KBIH-KBIH yang tidak bertanggung jawab. Maka dari itu penulis ingin meneliti KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal.

Salah satu keunikan dari KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal ini adalah memiliki 5 korwil (Kordinator Wilayah) (Kaliwungu, Kendal, Weleri, Sukorejo dan Boja), melayani calon jamaah haji bisa di rumah calon jamaah haji jika jamaah haji tidak sempat ke kantor dan memiliki program khusus, program itu bernama tarwiyah, tarwiyah (8 Dzulhijjah) adalah melakukan mabit (beristirahat di Mina) dan melakukan shalat lima waktu, mulai dari dzuhur sampai dengan subuh, keesokan harinya. Pada waktu itu shalat yang empat rakaat dijadikan dua rakaat. Keesokan harinya, hari arafah 9 Dzulhijjah setelah terbit matahari dan seterusnya Sedangkan mayoritas jamaah haji Indonesia tidak melakukan tarwiyah, karena kemudahan dan praktisnya.

Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik melakukan penelitian di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal, karena fenomena tersebut merupakan fenomena yang lain. Oleh karena itu, untuk mengetahui gambaran pelaksanaan pelayanan di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal akan dilakukan peneliti dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI ARRAHMAH MUHAMMADIYAH KENDAL TAHUN 2016”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari Uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah tersebut diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan Jamaah Haji di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016?
2. Bagaimanakah faktor pendukung dan faktor penghambat manajemen pelayanan Jamaah Haji yang dilakukan oleh KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan Ibadah Haji di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016.
2. Untuk mengetahui pendukung dan penghambat manajemen pelayanan Jamaah Haji yang dilakukan oleh KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016.

## **D. Manfaat penelitian ini adalah**

### **a) Manfaat Toeritis**

Manfaat secara teoritis dari hasil penelitian ini di harapkan memberikan sumbangan secara khazanah keilmuan, khususnya manajemen pelayanan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal dan sebagai masukan bagi KBIH untuk menambah

keilmuan dalam manajemen pelayanan serta memperluas wawasan penelitian dan mahasiswa khususnya, mahasiswa Manajemen Dakwah (MD)

b) Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam upaya kemajuan pelaksanaan kelembagaan dakwah khususnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

### **E. Tinjauan Pustaka**

Sebagai kajian pustaka, dan juga menghindari kesamaan pembahasan orang lain penulis akan memberikan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Pertama, Skripsi Joko Sulak Suwarno (2015) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015”, merupakan penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu: (1) untuk mengetahui bagaimana pelayanan jamaah haji manajemen pelayanan jamaah haji kementerian agama kabupaten Kendal Tahun 2015. (2) Untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji kementerian agama Kabupaten Kendal Tahun 2015. Adanya untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi yang kemudian di analisis dengan menggunakan analisis dekriptif kualitatif.

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat umat Islam di Indonesia. Sesuai dengan Undang-undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jamaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Penyelenggaraan sistem dan manajemen haji dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan baik dan aman, lebih lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama, jamaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur. Kementerian Agama Kabupaten Kendal adalah instansi yang bertugas memberikan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Kementerian Agama Kabupaten Kendal merupakan instansi yang memberikan penjelasan atau jawaban atas apa yang masyarakat tidak ketahui tentang bentuk pelayanan dan bimbingan haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kementerian Agama Kabupaten Kendal memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumen dan kesehatan. Kelebihan yaitu adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji. Tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di pondok pesantren SELAMET, yang hal ini dapat lebih memudahkan jama'ah calon haji dalam memahami

segala hal tentang haji, sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya ruang ber AC, kursi tunggu, TV, Koran, majalah, air mineral dll, memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain, adanya subsidi dari pemerintah, adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis, adanya tenaga ahli professional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sedangkan kekurangannya yaitu: Latar belakang jamaah yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial budaya, dll. Sehingga mempengaruhi daya tangkap jamaah terhadap informasi yang disampaikan. Kurang disiplinnya calon jamaaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, pindahnya jamaah ke daerah lain. Tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman informasi haji.

Kedua, skripsi Zaenal Arifin (2011) "Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada Tahun 2010-2011 studi analisis SWOT" permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tahun 2010-2011 serta bagaimana analisis SWOT dalam penyelenggara manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali 2010-2011. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun

2010-2011 serta untuk mengetahui analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali 2010-2011. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dalam pengumpulan data, penulisan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, yaitu menyajikan data dengan cara menggambarkan kenyataan sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mencakup rapat koordinasi yang merupakan perencanaan, membuat susunan panitia yang merupakan *organizing*, rapat evaluasi yang merupakan *controlling*, *actuating* dalam hal ini melaksanakan bimbingan dengan mengacu pada jadwal-jadwal yang sudah direncanakan sebelumnya. Secara umum penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 dapat terealisasi dengan baik. Hanya saja aspek-aspek pelayanan tertentu kurang optimalisasi, seperti sumber daya manusia yang kurang memadai sehingga banyak pekerjaan yang tumpang tindih. Kaitannya dengan SWOT berupa kekuatan, berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat, faktor kelemahan yaitu persoalan teknis seperti kurangnya sarana dan prasarana untuk praktek manasik itu sendiri, serta etos kerja dan kedisiplinan haji sangat besar dikarenakan bimbingan manasik haji sudah menjadi tanggung

jawab pemerintah dibawah Menteri Agama dalam hal ini Kementerian Agama. Kaitan dengan ancaman adalah ketidakpuasan calon jamaah haji dalam pelaksanaan manasik haji sendiri.

Ketiga, Skripsi Umi Kholisotun (2012) “Strategi Pelaksanaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdatul Ulama Dalam Memberi Kepuasan Jamaah di Kabupaten Tegal Periode 2007-2010. Kepuasan Jamaah di Kabupaten Tegal Periode 2007-2010. Permasalahan yang diteliti penulis tentang bagaimana aplikasi fungsi-fungsi manajemen oleh kelompok bimbingan ibadah haji Nahdatul Ulama (NU) dalam memberikan kepuasan jamaah di Kabupaten Tegal. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan studi lapangan (*Field Research*). Sumber data diperoleh dari hasil wawancara yang ditunjang dengan studi kepustakaan (*Library Research*). Metode kumpulan data dengan observasi dan wawancara. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa KBIH Nahdatul Ulama (NU) di Kabupaten Tegal menggunakan strategi dengan mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen didalam pelaksanaan KBIH sebagai salah satu fungsi manajemennya. KBIH Nahdatul Ulama Kabupaten Tegal cenderung merencanakan pembinaan dengan baik, di antaranya yaitu dalam menentukan tujuan, media, materi, metode, dan evaluasi. Melalui pengoptimalan KBIH NU dalam menjalankan perencanaan sebagai pengajaran dalam memberikan rangsangan calon haji untuk mengikuti bimbingan dengan baik pula.

Keempat, Thiara (2017) dengan judul “Penerapan fungsi manajemen pada bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arrahmah Muhammadiyah Kendal” (Analisis penerapan fungsi manajemen pada bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal penelitian ini berjudul: 1) Untuk mengetahui penerapan fungsi manajemen pada bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arrahmah Muhammadiyah Kendal, 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan dengan pendekatan manajemen dakwah. Data diperoleh dengan menggunakan: 1) Wawancara, di gunakan untuk mengumpulkan data tentang bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal, 2) Observasi dalam hal ini adalah mengenai pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal, 3) Dokumentasi, yaitu memperoleh dokumen KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal profil, struktur organisasi, visi dan misi KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan dan analisis data yang penulis lakukan. KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal dalam pengelolaannya telah menerapkan fungsi-fungsi

manajemen yaitu merencanakan kegiatan organisasi, menyusun struktur dan membagi jadwal kegiatan, serta membagi tugas kerja, melaksanakan kegiatan kegiatan sesuai dengan apa yang di rencanakan dan mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan Fungsi-fungsi manajemen tersebut telah diterapkan dengan baik guna mempermudah dalam melaksanakan pelayanan dan bimbingan kepada jamaah, mulai dari perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) maupun bimbingan di tanah suci (Pasca ibadah haji). Dalam pelaksanaan bimbingan masih masih terdapat faktor penghambat yaitu dari faktor usia jamaah yang kebanyakan berusia lanjut sehingga tidak dapat menyerap materi secara maksimal sehingga perlu adanya pendamping khusus. Sedangkan faktot pendukungnya yaitu memiliki dua pembimbing yang telah bersertifikat nasional. Dengan penerapan fungsi manajemen yang baik pada KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal, maka penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dapat terarah dan terlaksana dengan efektif.

Kelima, Ishmatul Maula (2011) dengan judul Manajemen Penyelenggaraan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Rahmah Kota Demak Tahun 2010-2011. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji di kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Ar Rahmah Kota Demak Tahun 2010-2011 dan mengetahui sistem evaluasi manajemen

penyelenggaraan manasik haji di kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Ar Rahmah Kota Demak Tahun 2010-2011. Penelitian Kualitatif, sedangkan spesifikasi yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini berupa teknik analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Rahmah Kota Demak dalam menyelenggarakan bimbingan manasik haji dengan sistem pengelompokan baik bimbingan selama di tanah air maupun di tanah suci selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu: *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*, meskipun masih kurang optimal yang disebabkan oleh banyaknya faktor penghambat yang ada. Seharusnya KBIH Ar Rahmah Kota Demak lebih mengoptimalkan dalam pembinaan manasik haji dan pelayanan calon atau jamaah haji.

Dari kelima penelitian di atas jelas memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan disusun saat ini. Karena penulis yang akan disusun saat ini fokus pada manajemen pelayanan jamaah haji di lakukan oleh Universitas Islam Nasional Walisongo Semarang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal dan faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan jamaah haji di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016 dengan studi analisis deskriptif.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan pendekatan penelitian**

Jenis Penelitian dari skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Maksud dari kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kualitatif (pengukuran). Penelitian kualitatif ini dapat menunjukkan pada penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, juga tentang fungsional pergerakan-pergerakan sosial atau hubungan kekerabatan (Corbin, 1997:11)

Penelitian dengan pendekatan kualitatif ini lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif (cara mengambil kesimpulan dari pernyataan umum diikutkan oleh uraian atau pernyataan yang bersifat khusus) dan induktif (mengemukakan data atau pernyataan khusus kemudia dilanjutkan dengan pernyataan umum) serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan melakukan logika/ilmiah (Azwar, 1997:5). Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan manajemen.

### **2. Sumber dan Jenis data**

Menurut Lofland (1984:47) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan

dengan hal itu pada bagian ini jelas datanya di bagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis. Foto dan statistik (Moleong, 2013:157)

a) Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 1998:91). Data Primer di peroleh melalui wawancara.

1. H. Farchan Tantowi (Pembimbing KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal)
2. H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal)
3. Drs. H Mustofa (Wakil Ketua KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal)
4. H. Mukmin Arifin (Koordinator Wilayah Kendal KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal))
5. Ghozwatul Fikri A (Staf KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal)
6. Rohmat Rohim S.Pd (Staf KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal)
7. H. Syamsudin (Jamaah Tahun 2016)
8. H. Suganto (Jamaah Tahun 2016).
9. Hj. Siti Aesah (Jamaah Tahun 2016).

- b) Data Sekunder yaitu sumber data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak bisa diabaikan, karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat di pertanggung jawabkan validitasnya (Moleong, 2004:113). Data yang di dapat bisa berupa file, buku, bulletin dan lain sebagainya.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, Observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang paling umum digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumen kadang-kadang depergunakan secara bersama-sama dan kadang-kadang secara induvidu. Semua jenis data ini memiliki satu aspek kunci secara umum: analisisnya terutama tergantung pada keterampilan *integratif* dan *interpretative* dari peneliti. *Interprestasi* diperlakukan karena data yang dikumpulkan jarang terbentuk angka dan karena data kaya rincian dan panjang (Emzir, 2012: 3).

Penulis akan melakukan penelitian di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal untuk memperoleh data-data yang diperlukan penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

#### a) Interview

Interview adalah pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang bertahap secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang

lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya (Sukandarrumidi, 2006:88) Dalam wawancara ini penulis melakukan komunikasi dan tanya jawab sepihak yang dilakukan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan Direktur, pimpinan, staff, Pembimbing dan jamaah haji pada tahun 2016. KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal yang dijadikan sampel sebagai responden atau Informan. Jenis wawancara ini berencana dan terbuka. Wawancara digunakan mengumpulkan data tentang bagaimana manajemen pelayanan di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal dan Fungsi-fungsi manajemen dan faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan jamaah haji di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal.

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda (Suharsimi Arikunto, 2002:206) Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, buletin, dan agenda yang berada di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal.

c) Observasi

Observasi adalah pengamatan perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjangkau data terhadap subjek atau objek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis (Supardi, 2005: 136) Observasi dalam hal ini adalah mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal.

#### **4. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam suatu kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Saebani, 2008: 199)

## **BAB II**

### **MANAJEMEN PELAYANAN JAMAH HAJI**

#### **A. Pengertian Pelayanan**

##### **1. Pengertian Manajemen**

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, dkk, 2005: 2).

Manajemen ialah proses dari pemimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang mengorganisir formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian dipaparkan juga tentang manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pencapaian (Soekarno, 1986: 4).

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah diterapkan (Handoko, 2009:8).

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan para pakar dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses

dari pemimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan bersama.

Bahwa manajemen mencakup berbagai tingkat keterampilan, tetapi di lain pihak juga sikap yang berbeda. Untuk lebih memperjelas pengertian manajemen akan dibicarakan topik-topik berikut ini :

- a). Manajemen sebagai ilmu dan seni
- b). Manajemen sebagai proses
- c). Pengertian-pengertian yang berbeda dengan istilah manajemen.
- d). Aplikasi-aplikasi yang berbeda dari istilah manajemen.
- a). Manajemen sebagai ilmu dan seni

Manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan (Handoko, 2009:11) Manajemen telah memenuhi persyaratan untuk disebut bidang ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari untuk waktu yang lama dan telah diorganisasikan menjadi suatu rangkaian teori. Teori-teori ini masih terlalu umum dan subjektif. Tetapi teori manajemen selalu diuji dalam

praktek, sehingga manajemen sebagai ilmu akan terus berkembang.

b) Manajemen sebagai profesi

Banyak usaha telah dilakukan untuk mengklasifikasikan manajemen sebagai suatu profesi. Edgar H. Schein setelah menguraikan kata-karakteristik-karakteristik atau kriteria-kriteria untuk menentukan sesuatu sebagai profesi yang dapat di perinci berikut :

- 1) Para profesional membuat keputusan atas dasar prinsip-prinsip umum.
- 2) Para professional mendapatkan status mereka karena mencapai standar prestasi kerja tertentu, bukan karena favoritisme atau karena suku bangsa atau agamanya dan kreteria politik atau sosial lainnya.
- 3) Para professional harus ditentukan oleh suatu kode etik yang kuat, dengan disiplin untuk mereka yang mencapai kliennya (Handoko, 2009: 14).

c) Pengertian-pengertian yang Berbeda dengan Istilah Manajemen.

Pengertian manajemen perlu dibedakan dengan pengertian istilah lain seperti kewirausahaan dan supervisi. Tidak hanya istilahnya berbeda, tetapi dengan gagasannya:

1) Manajemen berbeda dengan kewirausahaan.

Wiraswasta, menurut definisi, memahami, mendapatkan sumber daya-sumber daya, mengorganisasikan dan menjalankan perusahaan (bisnis). Mereka cenderung menjadi pengambilan resiko yang di dorong oleh motif keuntungan.

Manajemen sebaliknya terlibat dalam pengorganisasian dan memimpin perusahaan (bisnis) dan organisasi lainnya, tetapi tidak mencakup pemilikan. Oleh sebab itu manajer adalah karyawan yang mendefinisikan dirinya lebih dekat dengan karyawan lainnya daripada dengan pemilik. Manajer dapat menjadi wiraswasata dapat pula menjadi manajer.

2) Manajemen berbeda dengan supervisor. Pada umumnya, supervisi adalah pengarahan dan pengendalian karyawan-karyawan tingkat bawah dalam suatu organisasi. Namun umum yang sering di pakai untuk posisi ini adalah mandor atau kepala tukang (*foreman*) dan penyelia lini pertama (*firs-line supervisor*). Sehingga supervise merupakan bagian dari manajemen.

d) Aplikasi-aplikasi yang Berbeda dari Istilah Manajemen.

Ada paling sedikit empat aplikasi yang berbeda dari istilah manajemen. Istilah manajemen dapat digunakan untuk hal-hal yang berhubungan dengan:

- 1) Pengelompokan pekerjaan. Manajemen dapat berarti suatu kelompok orang yang melaksanakan tugas-tugas atau fungsi-fungsi manajerial. Ini digunakan untuk menyebut seluruh individu dalam kelompok tersebut secara kolektif.
- 2) Seorang Individu. Individu yang melaksanakan fungsi-fungsi manajerial atau bagian dari kelompok secara keseluruhan dapat disebut bagian manajemen.
- 3) Suatu disiplin akademik. Manajemen adalah suatu bidang spesialis akademik, atau suatu bidang studi.
- 4) Suatu proses. Manajemen juga merupakan suatu proses, karena mencakup pelaksanaan suatu rangkaian tipe-tipe khusus kegiatan atau fungsi.

## 2. Fungsi-fungsi Manajemen

Untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*briefing*), dan pengawasan (*controlling*) (Handoko, 2009:8) Berarti kelancaran proses kegiatan

manajemen diperlukan beberapa tahapan-tahapan yang dianggap dianggap penting. Tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

a). Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah penentu strategi, kebijaksanaan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang di butuhkan untuk mencapai tujuan (Handoko, 2009:23) Fungsi perencanaan dari karyawan operasi ke para manajer. Walaupun perencanaan tidak dapat sepenuhnya dipisahkan dari kegiatan-kegiatan para karyawan, hal ini merupakan suatu bagian yang terpadu (Integral) dari jabatan manajer. Pada dasarnya perencanaan kreatif merupakan pekerjaan penentu faktor-faktor, kekuatan, pengarah dan hubungan-hubungan dalam pencapaian tujuan yang telah di tetapkan.

Empat Tahap Dasar Perencanaan

- 1) Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan
- 2) Merumuskan keadaan saat ini.
- 3) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan-hambatan
- 4) Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan.

1). Tipe-tipe perencanaan

a) Rencana-rencana Strategik

Strategi adalah program umum untuk pencapaian tujuan-tujuan organisasi dalam pelaksanaan misi. Kata “program” dalam definisi tersebut menyangkut suatu peranan aktif, dasar dan rasional yang dimainkan oleh manajer dalam perumusan strategi organisasi.

b) Rencana-rencana sekali pakai

Rencana sekali pakai adalah serangkaian kegiatan terperinci yang kemungkinan tidak terulang dalam bentuk yang sama di waktu mendatang. (Handoko, 2009:86).

c) Rencana-rencana tetap

Rencana-rencana tetap adalah kebijaksanaan, prosedur atau aturan . Rencana ini sekali menetapkan akan terus diterapkan sampai perlu diubah (mdifikasi) (Handoko, 2009:89).

b). Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah penentu sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan, penyusunan, organisasi atau kelompok kerja, penugasan wewenang dan tanggungjawab serta koordinasi untuk mencapai tujuan organisasi (Handoko, 2009:24). Fungsi ini

menciptakan struktur formal dimana pekerjaan di tetapkan, dibagian dan dikoordinasikan.

Manajer perlu mempunyai kemampuan untuk mengembangkan (dan kemudian memimpin) tipe organisasi yang sesuai dengan tujuan rencana, dan program yang telah diciptakan.

#### 1) Struktur organisasi

Struktur organisasi (disain organisasi) sebagai mekanisme-mekanisme formal dengan nama organisasi dikelola (Handoko, 2009:169).

- a). Strategi organisasi untuk mencapai tujuannya.
- b). Teknologi yang digunakan.
- c). Anggota (karyawan) dan orang-orang yang terlibat dalam organisasi
- d). Ukuran Organisasi.

#### 2) Unsur-unsur Organisasi

- a). Spesialisasi kegiatan berkenaan dengan spesifikasi tugas-tugas individu dan kelompok kerja dalam organisasi (pembagian kerja) dan penyatuan tugas-tugas tersebut menjadi satuan-satuan kerja (departementalisasi).
- b). Standarisasi kegiatan, merupakan prosedur-prosedur yang digunakan organisasi untuk menjamin terlaksanakannya kegiatan seperti direncanakan.

- c). Koordinasi kegiatan menunjukkan prosedur-prosedur yang mengintegrasikan fungsi-fungsi satuan-satuan kerja dalam organisasi.
  - d). Sentralisasi dan desentralisasi pembuatan keputusan, yang menunjukkan lokasi (letak) kekuasaan pembuatan keputusan.
  - e). Ukuran satuan kerja, menunjukkan jumlah karyawan dalam suatu kelompok kerja (Handoko, 2009:170-171).
- 3) Bentuk-bentuk Bagan Organisasi
- a). Bentuk piramida. Bentuk ini yang paling banyak digunakan, karena sederhana, jelas dan dimengerti.
  - b). Bentuk vertikal. Bentuk vertical agak bentuk piramida, dalam bentuk hal pelimpahan kekuasaan dari atas ke bawah, hanya bagan vertical berwujud tegak sepenuhnya.
  - c). Bentuk horizontal. Bagan ini di gambarkan secara mendatar. Aliran wewenang dan tanggung jawab digambarkan dari kiri ke kanan.
  - d). Bentuk lingkaran. Bagan ini menekankan pada hubungan antara satu jabatan dengan jabatan lain. Bagan bentuk lingkaran jarang sekali

digunakan dalam praktek (Handoko, 2009:174-175).

c). Penyusunan Personalialia (*Staffing*)

Penyusunan Personalialia adalah penarikan, pelatihan, pengembangan serta penempatan dan pembagian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif. Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan seperti pembuatan system penggajian untuk pelaksanaan kerja yang efektif: penilaian karyawan untuk promosi, transfer, atau bahkan demosi pemecatan, serta latihan dan pengembangan karyawan.

1). Proses *penyusunan personalialia (Staffing process)* dapat di pandang sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan terus menerus untuk menjaga pemenuhan kebutuhan personalialia organisasi dengan orang-orang yang tetap dalam posisi – posisi tetap dan pada waktu yang tepat. Fungsi ini dilaksanakan dalam dua tipe lingkungan eksternal yang meliputi seluruh faktor di luar organisasi yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhinya. Dan kedua, lingkungan internal, yang terdiri dari unsur – unsur di dalam organisasi (Handoko, 2009:234)

(a) Perencanaan sumber daya manusia

Organisasi harus berusaha untuk merencanakan ke butuhan di masa yang akan datang dan memuaskan di mana akan menemukan orang-orang yang tetap untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan itu (Handoko, 2009:235).

(b) Penarikan

Penarikan (*recruitment*) berkenaan dengan pencarian dan penarikan sejumlah karyawan potensial yang akan diseleksi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan organisasi. Penarikan menyangkut usaha untuk memperoleh karyawan dalam jumlah yang tepat dengan kemampuan-kemampuan yang dibutuhkan untuk mengisi jabatan-jabatan yang tersedia.

(c) Seleksi

Seleksi adalah pemilihan seseorang tertentu dari sekelompok karyawan-karyawan potensial untuk melaksanakan suatu jabatan tertentu. Dalam teori, seleksi tampak sederhana. Seperti telah dibahas sebelumnya, manajemen memutuskan pekerjaan apa yang terlibat dan kemampuan-kemampuan

individu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif (Handoko, 2009:240).

(d) Pengenalan dan orientasi

Orientasi perlu dilakukan dilakukan dengan hati-hati dan bijaksana. Proses ini dapat merupakan pengenalan sederhana dengan para karyawan lama, tetapi juga dapat merupakan proses panjang, yang meliputi pemberian informasi mengenai kebijaksanaan-kebijaksanaan personalia (kondisi kerja, upah dan jaminan social), prosedur-prosedur kerja, gambaran umum sejarah dan sifat perusahaan dan manfaat-manfaat yang diperoleh karyawan baru. Berhasilnya karyawan baru bergabung dengan suatu lingkungan kerja banyak tergantung pada pelaksanaan tugas para penyelia. Oleh sebab itu sering dipakai ukuran kepuasan para penyelia dan karyawan-karyawan lama terhadap masuknya karyawan-karyawan baru tersebut, disamping kepuasan karyawan baru, untuk menilai keberhasilan proses orientasi. Bila tahap seleksi tidak berbuat kesalahan biasanya

proses orientasi yang tidak akan mengalami kesulitan (Handoko, 2009:242).

(e) Latihan dan pengembangan

Tujuan latihan dan pengembangan karyawan adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Latihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan keterampilan-keterampilan dan teknik-teknik melaksanakan pekerjaan tertentu, terperinci dan rutin. Pengembangan karyawan adalah penting bagi individu maupun organisasi, dan bahkan bagi negara (Handoko, 2009:243).

(f) Pemberian balas jasa dan penghargaan

*Kompensasi* adalah pemberian kepada karyawan dengan pembayaran financial sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang dilaksanakan dan sebagai motivator untuk pelaksanaan kegiatan di waktu yang akan datang. Bagi manajemen, masalah *kompensasi* karyawan mungkin merupakan masalah personalia yang membingungkan dan paling sulit (Handoko, 2009:243).

d). Pengarahan (*Motivation*)

Pengarahan adalah membuat dan mendapatkan para karyawan melakukan apa yang diinginkan, dan harus mereka lakukan ( Handoko, 2009:25). Fungsi ini melibatkan kualitas, gaya, dan kekuasaan pemimpin, serta kegiatan-kegiatan kepemimpinan seperti komunikasi, motivasi dan disiplin.

1). Berbagai pandangan tentang motivasi dalam manajemen

(a). Model Tradisional

Model Tradisional, model ini mengisyaratkan bahwa manajer menentukan bagaimana pekerjaan-pekerjaan harus dilakukan dan digunakan sistem pengupahan insentif untuk memotivasi para pekerja lebih banyak berproduksi, lebih banyak menerima penghasilan.

(b) Model hubungan manusia

Model hubungan manusia, hubungan manusiawi lainnya menemukan bahwa kontak-kontak sosial karyawan pada pekerjaannya adalah juga penting dan bahwa kebosanan dan tugas-tugas yang bersifat pengulangan adalah faktor-faktor pengurang motivasi.

(c). Model sumber daya manusia

Model sumber daya manusia, model ini menyatakan bahwa para karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, tidak hanya uang atau keinginan untuk mencapai kepuasan, tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan memperoleh pekerjaan yang berarti.

2). Teori-teori motivasi

(a). Teori-teori petunjuk

Teori-teori (*prescriptive theories*) mengemukakan bagaimana memotivasi para karyawan. Teori-teori ini didasarkan atas pengalaman coba-coba.

(b). Teori-teori isi

Teori-teori isi (*content theories*) adalah berkenaan dengan pertanyaan apa penyebab-penyebab perilaku atau memusatkan pada pertanyaan “apa” dari motivasi.

(c). Teori-teori proses

Teori-teori proses (*process theories*) berkenaan dengan bagaimana perilaku dimulai dan dilaksanakan atau menjelaskan aspek “bagaimana” dari motivasi. (Handoko, 2009:255).

#### d). Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana-rencana telah dilaksanakan sesuatu dengan yang ditetapkan (Handoko, 2009:25). Hal ini dapat positif maupun negatif. Pengawasan positif mencoba untuk mengetahui apakah tujuan organisasi mencapai dengan efisien dan efektif. Pengawasan negative mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau di butuhkan tidak terjadi atau terjadi kembali.

##### 1). Tipe-tipe pengawasan

Ada tiga tipe dasar pengawasan yaitu: 1). pengawasan pendahuluan, 2). Pengawasan dan 3). Pengawasan umpan balik.

##### (a) Pengawasan pendahuluan

Pengawasan pendahuluan, atau sering disebut *steering controls*, dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum sesuatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan. Jadi, pendekatan pengawasan ini lebih aktif dan agresif, dengan mendeteksi masalah-masalah dan pengambilan tindakan

yang diperlukan sebelum suatu masalah terjadi.

(b) Pengawasan.

Tipe pengawasan ini merupakan proses dimana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dulu, atau syarat tertentu harus dipenuhi dulu sebelum kegiatan kegiatan bisa dilanjut, atau menjadi semacam peralatan “*double-check*” yang lebih menjamin ketepatan pelaksanaan suatu kegiatan (Handoko, 2009:361-362).

(c) Pengawasan umpan balik.

Pengawasan umpan balik (*feedback control*) di kenal sebagai *past-action controls*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan.

2) Tahap-tahap dalam proses pengawasan.

Tahap-tahap adalah 1). Penetapan standar pelaksanaan (perencanaan), 2). Penentuan pengukuran pelaksana kegiatan, 3). Pengukuran pelaksanaan kegiatan, 4). Pembanding pelaksanaan kegiatan dengan standar penganalisisan penyimpangan-penyimpangan dan 5). Pengambilan tindakan koreksi bila perlu.

(a) Penerapan standar.

- (b) Penentuan pengukuran pelaksana kegiatan.
- (c) Pengukuran pelaksanaan kegiatan.
- (d) Pembeding pelaksanaan kegiatan dengan standar penganalisisan penyimpangan-penyimpangan.
- (e) Pengambilan tindakan koreksi bila perlu.

### 3) Perencanaan proses pengawasan

- (a) Merumuskan hasil yang diinginkan. Manajer harus merumuskan hasil yang akan dicapai se jelas mungkin.
- (b) Menetapkan petunjuk (*predictors*) hasil. Tujuan pengawasan sebelum dan selama kegiatan dilaksanakan adalah agar manajer dapat mengatasi dan memperbaiki adanya penyimpian sebelum kegiatan diselesaikan.
- (c) Menetapkan standar petunjuk dan hasil. Penetapan standar petunjuk dan hasil adalah bagian penting perencanaan proses pengawasan.
- (d). Menetapkan jaringan informasi dan umpan balik. Langkah keempat dalam perancangan.

### 3. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan turwujudnya tujuan perusahaan (Organisasi), karyawan dan

masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri: *man, money, method, machines, materials, dan market*, di singkat 6 M.

a) *Man* (Manusia, tenaga kerja)

Dalam hal haji, yang disebut *Man* disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing haji.

b) *Money* (Uang atau pembiayaan)

Pembiayaan ini berarti dan haji yang akan dipergunakan untuk membimbing manasik haji yang bersumber dari Kementerian Agama.

c) *Material* (Bahan-bahan atau perlengkapan)

Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya *material* yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.

d) *Machines* (Mesin-mesin)

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai adanya alat sebagai pelengkap.

e) *Method* (Metode, cara, sistem kerja)

Cara suatu melaksanakan pekerjaan guna mencapai tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode

tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam merampungkan tugas.

f) *Market* (Pasar)

Peran pasar sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produksi (barang) dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pasar itu sendiri (Soekarno, 1986:4).

## **B. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayananpun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apaun (Sukayat, 2016: 133).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik. Dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani

kebutuhan orang lain, dan melayani adalah membantu menitipkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

*Service* (pelayanan) bukan hanya sebuah kata, melainkan memiliki makna sebagaimana urain berikut ini:

- b) *Self Awareness and Self Esteem*, menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seseorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga martabat diri sendiri dan orang lain
- c) *Empathy and Enthusiasm*, lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang penuh antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang di layani.
- d) *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
- e) *Victory and Vision, melayani* berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama. Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan kedepan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.
- f) *Imoressive and Improvement*, pelayanan yang mengesankan dan berusahalah selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan.
- g) *Care, Cooperative and Comunication*, tunjukan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah

nilai-nilai yang mampu membuka kerjasama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk membutuhkan sinergi dan keterbukaan.

- h) *Evaluation and Compowerment*, lakukanlah penelian, perenungan dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan asset yang ada (Tasmara, 2002:96-100).

## **2. Pelaksanaan pelayanan haji dan umrah.**

- a) Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, serta surat keimigrasian.

- b) Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- 1) Pra Haji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti.
- 2) Bimbingan yang dilakukan ketika di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberikan pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah haji

3) Pasca Haji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemambruran haji dan umrah.

c) Transportasi

Transportasi memang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Saudi Arabia sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

d) Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus di perhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggaraan harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain: pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lain.

e) Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puasa. Bila di bandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan

rasakan, biaya mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan haji dan umrah menjadi seimbang.

f) Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti *medical check-up*, suntikan vaksin meningitis dan H1n1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta kembali ke tanah air (Sukayat, 2016:133).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan demikian penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesediaan dan loyalitas konsumen kepada penyedia jasa yang memberikan kualitas memuaskan (Tjiptono, 2002:54)

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Untuk menentukan kepuasan jamaah, kualitas pelayanan diperlukan karena jamaah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang

baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan jamaah akan terpenuhi apabila proses penyampian jasa kepada jamaah sesuai dengan apa yang dipersepsikan jamaah (Umar, 2002:53)

Maka pelayanan berarti memberikan Sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan. Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbing ibadah. Akan tetapi yang dimaksud pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hamper seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang di koodinasikan oleh KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal pada bagan ini, pelayanan ibadah haji dilakukan oleh direktorat penyelenggaraan haji yang mempunyai fungsi mempersiapkan perumusan kebijakan teknis dan tata cara pelaksanaan ibadah haji di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal.

Pemetintah telah berupaya dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jamaah haji namun yang paling penting adalah kesiapan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji baik kesiapan fisik, mental atau material serta kesiapan manasik. Proses penyusunan.

## **C. Manajemen Pelayanan**

### **1. Pengertian Manajemen Pelayanan**

Manajemen pelayanan adalah sesuatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinir dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Untuk dapat mengetahui definisi manajemen pelayanan sebelumnya harus memahami pengertiannya. Oleh karena itu dibawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen dan definsi manajemen pelayanan. Oleh karena itu di bawah ini akan di uraikan tentang definisi manajemen pelayanan. Ada beberapa definisi manajemen sebagai berikut: dalam kamus manajemen, arti dalam istilah manajemen adalah: manajemen, pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, dan kepengurusan, pengelolaan dan sebagainya (Moekijat, 1990:290-291) Demikian pula halnya dalam mendefiniskan istilah manajemen secara etimologi mempunyai arti pemimpin, direksi dalam mengurus dan memerintah, memimpin atau dapat juga diartikan sebagai pengurusan (Sanie, 1992:1)

Berdasarkan pengertian diatas pengertian manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-

aktifitas pelayanan tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Moenir: 186). Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar proses mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani (Moenir: 186).

## 2. Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, kita harus mengelola momen kritis pelayanan, berempati kepada konsumen dengan cara membuat lingkungan pelayanan dan menghindari terjadinya lima macam gap. Selain itu ada juga prinsip prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

- a) Identifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya.
- b) Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*).
- c) Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen.
- d) Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e) Layanilah keluhan konsumen secara baik.
- f) Terus berinovasi.
- g) Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen.

- h) Bersikap tegas tapi ramah pada konsumen.
- i) Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan Pelanggan.
- j) Selalu mengontrol kualitas (Ratminto, tt: 87-88).

### **3. Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Adapun prinsip-prinsip yang harus di perhatikan dalam penyusunan dan penerapan SPM adalah sebagai berikut (Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005):

- a) Standar Pelayanan Minimal (SMP) disusun sebagai alat Pemerintahan dan Pemerintahan Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
- b) Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditetapkan oleh Pemerintah dan dilakukan untuk seluruh Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.
- c) Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh Pemerintah Daerah merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.
- d) Standar Pelayanan Minimal (SPM) bersifat sederhana, kongkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggung jawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.

- e) Standar Pelayanan Minimal (SPM) disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan.

#### **4. Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Sesuai dengan ketentuan di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, proses dan mekanisme penyusunan SPM adalah sebagai berikut

- a) Menteri/Pemerintah Lembaga Pemerintah Non-Departemen menyusun Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan urusan wajib dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang mengatur urusan wajib.
- b) Dalam penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) tersebut ditetapkan jenis pelayanan dasar, indikator SPM dan batas waktu pencapaian SPM.
- c) Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh masing-masing Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen dilakukan melalui konsultasi yang dikoordinasikan oleh Menteri Dalam Negeri. Konsultasi ini dilakukan oleh masing-masing Menteri/Pemimpin Lembaga Pemerintah Non Departemen dengan tim konsultasi yang terdiri dari unsur-unsur Departemen

Dalam Negeri, Kementerian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Departemen Keuangan, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara, dengan melibatkan Menteri/Pimpinan Lembaga.

## **5. Ciri-ciri pelayanan yang baik**

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan menurut Kasmir, memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan yang harus melayani jamaah (Kasmir, 2005:185).

### **a) Tersedianya karyawan yang baik**

Kenyamanan jamaah tergabung dari karyawan yang melayani karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Karyawan harus juga mampi memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah merasa senang.

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah menginginkan pelayanan yang prima. Untuk melayani jamaah, salah satu yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman dalam ruang tersebut.

c) Bertanggung jawab

Artinya dalam menjalankan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai sehingga jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan dan sesuai dengan apa yang diinginkan jamaah.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani jamaah harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal dan jangan sampai membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

e) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berkomunikasi dengan jamaah. Karyawan juga harus cepat dan tanggap dalam memahami keinginan jamaah. Selain itu, jamaah harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f) Memiliki pengetahuan dan kemauan yang baik

Karena tugas jamaah selalu berhubungan dengan manusia, karena karyawan perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk memahami masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja.

g) Memahami kebutuhan jamaah

Artinya karyawan harus cepat dan tanggap dengan kebutuhan jamaah. Karyawan yang lambat akan membuat jamaah akan lari. Usaha memahami dan memahami dan mengerti keinginan dan kebutuhan jamaah secara tepat.

**D. Dalil tentang pelayanan.**

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْبِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ  
وَلَا الْقَلْبِدَّ وَلَا ءَامِينَ النَّبِيِّ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا  
وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ أَنْ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ

الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالْتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu menaggar syi'ar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan qurban), dan qalaid (hewan-hewan qurban yang diberitanda), dan jangan (pula) mengaggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam mereka mencari karunia dan keridhaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena kamu menghalang halangimu dari Masjidilharam mendorongmu berbuat melampui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya, Allah sangat berat siksa-Nya. (Q.S Al Ma'idah : Ayat 2).*

## **E. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)**

### **1. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIH**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial keagamaan islam yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji (Sukayat, 2016:75).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai penyelenggaraan swasta (non pemerintah) merupakan mitra kerja pemerintah dalam membimbing calon jamaah haji (pra haji dan pasca haji) dalam rangka mewujudkan calon jamaah haji yang mandiri.

Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan, KBIH diatur berdasarkan keputusan Menteri Agama RI Nomor 371 Tahun 2002 Tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintahan dalam pembimbingan (Diklat Depag RI, 2007:17)

Dalam menjalankan perannya KBIH diberi hak dan kewajiban tertentu, seperti diperbolehkan memungut biaya tambahan diluar BPIH dengan persyaratan yang telah ditentukan.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. D/799/Tahun 2013 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan menyatakan bahwa kelompok bimbingan dalam memberikan bimbingan manasik haji wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan bimbingan manasik haji di Tanah Air dilakukan paling sedikit 15 (lima belas) kali.
- b) Pelaksanaan bimbingan di Arab Saudi dikoordinir kepada petugas kloter (TPIHI)

- c) Materi bimbingan manasik haji berpedoman pada buku paket bimbingan manasik haji yang ditertibkan oleh Kementerian Agama.
  - d) Perlengkapan bimbingan manasik haji meliputi manequin ihram, miniature ka'bah, tempat sa'I, tempat wukuf, tempat melontar jumrah, dan audio manasik dan perjalanan haji.
  - e) Rencana kegiatan bimbingan oleh kelompok bimbingan di Tanah Air termasuk dalam dictum perjanjian yang sudah ditandatangani oleh pihak kelompok bimbingan dengan jamaah haji disahkan oleh kepada kantor Kementerian Agama meliputi : bentuk bimbingan, materi, volume, biaya, dll.
- Sementara kewajiban pokok KBIH di luar bimbingan ibadah kepada jamaah adalah membantu kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pelayanan kepada jamaah haji yang dilakukan oleh petugas haji pemerintah (Diklat Depag RI: 3).

## **2. Perizinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)**

Keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) harus memperoleh izin kepala Departemen Agama RI, dan salah satu program/kegiatan adalah memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Permohonan izin ditunjukkan kepada Kantor Wilayah Provinsi dengan rekomendasi kepala kantor Kementerian Agama setempat.
- b) Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) bersangkutan merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan Islam yang telah memiliki akta pendirian.
- c) Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomor telepon.
- d) Melampirkan susunan pengurus
- e) Memiliki pembimbing haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan calon haji oleh pemerintahan.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) ditetapkan oleh kepala Kantor Wilayah untuk masa berlaku 3 tahun. Penetapan tersebut dapat diperjuangkan apabila hasil akreditasi 2 tahun terakhir nilai kinerja paling rendah c (sedang).

### **3. Tugas pokok dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)**

KBIH mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

- a) Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.

- b) Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan lapangan Arab Saudi.
- c) Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaah di tanah air dan tanah suci.
- d) Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang dibimbingkan.
- e) Memberikan pelayanan yang bersifat pengarah, penyuluhan dan himbuan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji) (Choliq, 2015:12-14)

Adapun fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam pembimbingan meliputi :

- a) Penyelenggaraan/pelaksanaan pembimbingan haji tambahan di tanah air sebagai pembekalan.
- b) Penyelenggaraan/pelaksanaan pembimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c) Pelayanan, konsultasi dan sumber informasi perhajian
- d) Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah.

Berdasarkan tugas dan fungsi KBIH diatas, maka lembaga inti merupakan pelaksanaan kegiatan pembimbingan terhadap calon jamaah haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi yang lebih dikenal dengan bimbingan KBIH.

Pembimbing KBIH kepada para peserta bimbingan/jamaahnya menggunakan pendekatan andragogi yaitu ilmu pendidikan bagi orang dewasa yang mempunyai kekhusukan mandiri (Choliq, 2015:19)

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam melaksanakan tugas bimbingan harus ada koordinasi dengan beberapa pihak, baik di tanah air maupun di Arab Saudi.

Beberapa pihak dilibatkan dalam koordinasi oleh KBIH :

a) Di Indonesia

Kadepag sebagai Pembina KBIH sekaligus sebagai Kepala staf penyelenggaraan haji kabupate/kota.

Bentuk koordinasi meliputi:

- a) Informasi perhajian
  - b) Pengelompokan
  - c) Pemberangkatan
  - d) Penyelesaian kasus
- 1) Petugas kesehatan kecamatan dan kabupaten/kota dalam bentuk koordinasi yang meliputi:
- a) Pemeliharaan kesehatan jamaah
  - b) Pelaksanaan bimbingan
  - c) Informasi kesehatan haji
  - d) Penenangan kasus kesehatan

- 2) Ketua PPIH embarkasi dalam bentuk koordinasi meliputi:
  - a) Informasi perhajian.
  - b) Jadwal bimbingan.
  - c) Jadwal keberangkatan.
  - d) Penyelesaian dokumen.
- 3) Petugas operasional yang menyertai jamaah yang akan terbang dan berangkat bersama dalam kelompok terbang dengan bentuk koordinasi yang meliputi:
  - a) Rencana keberangkatan.
  - b) Pembagian paket haji antara lain: *dokumen, living cost*, dll.
  - c) Penempatan, pemantapan diasrama dan selama dalam perjalanan.
  - d) Informasi perhajian.
  - e) Penyelesaian khusus.
- 4) Forum komunikasi KBIH yang ada di wilayahnya dengan bentuk koordinasi meliputi:
  - a) Informasi pembinaan/pembimbing.
  - b) Pelaksanaan bimbingan.
  - c) Penyelesain kasus.
  - d) Kemitraan dan kebesaran.
    - b) Di Arab Saudi
- 1) Petugas operasional yang menyertai jamaah dengan bentuk koordinasi meliputi:
  - a) Penempatan dan angkutan

- b) Pelaksanaan
  - c) Informasi perhajian.
  - d) Penanganan kasus-kasus, yaitu: kasus ibadah, kesehatan dan umum
- 2) Petugas bandara di Arab Saudi dalam bentuk koordinasi
- a) Informasi yang diperlukan.
  - b) Penyelesain dokumen.
  - c) Penyelesain kasus.
- 3) PPIH Arab Saudi dalam bentuk koordinasi yang meliputi:
- a) Informasi perhajian.
  - b) Bimbingan ibadah.
  - c) Penyelesain dokumen.
  - d) Pelayanan kesehatan.
  - e) Pelayanan keberangkatan.
  - f) Penanganan kasus.
- 4) Petugas Maktab/Majmu'ah dalam bentuk koordinasi yang meliputi:
- a) Informasi penempatan dan keberangkatan.
  - b) Pelayanan.
  - c) Penanganan kasus (Depag RI, 2003:5-10).

## **F. Undang-undang haji**

Peraturan perundangan-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan haji dan umrah Undang-undang RI Nomor 13

Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yaitu (Sukayat, 2016:70) :

1. Bab II pasal 3 yang berbunyi

“Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam”.

2. Bab III pasal 6, yang berbunyi

“Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan, dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transparan, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain yang di perlukan oleh Jamaah Haji”.

3. Bab III pasal 7 yang berbunyi

“Jamaah Haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji yang meliputi:

- a) Pembimbingan manasik haji dan materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
- b) Pelayanan akomodasi, konsumen, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai baik di tanah air, selama di perjalanan maupun di Arab Saudi.
- c) Perlindungan sebagai warga Negara Indonesia
- d) Penggunaan paspor Haji di dokumen lainnya yang di perlukan untuk pelaksanaan ibadah Haji

- e) Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Suadi dan saat kepulangan ke Tanah Air.
4. Bab IV pasal 10 yang berbunyi
- a) Pemerintah sebagai penyelenggara Ibadah Haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan penyelenggaraan Ibadah Haji.
  - b) Pelaksana penyelenggaraan Ibadah Haji berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji sebagai berikut:
    - 1) Penetapan BPIH.
    - 2) Pembinaan Ibadah haji.
    - 3) Penyediaan akomodasi yang layak.
    - 4) Penyediaan transportasi.
    - 5) Penyediaan konsumen.
    - 6) Pelayanan kesehatan.
    - 7) Pelayanan administrasi dan dokumentasi.
5. Bab VII pasal 30 tentang pembinaan yang berpunyi:
- a) Dalam rangka pembinaan ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.
  - b) Ketentuan lebih lanjut mengenai bimbingan ibadah haji oleh masyarakat sebaigaimana di maksud pada ayat (1) di atur dengan peraturan Menteri

6. Bab VIII pasal 31 tentang kesehatan yang berbunyi:
  - a) Pembinaan dan pelayanan kesehatan ibadah haji, baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji di lakukan oleh menteri yang ruang lingkupnya tugas dan tanggungjawabnya di bidang kesehatan.
  - b) Pelaksanaan tugas sebagaimana di maksud pada ayat (1) di koordinasikan oleh menteri
7. Pasal 33 Bab X tentang transportasi yang berbunyi:
  - a) Pelayanan transportasi jamaah haji ke Arab Saudi dan pemulangan ke embarkasi asal di Indonesia menjadi tanggung jawab menteri dan berkoordinasi dengan menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan
  - b) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas sebagaimana di maksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan pemerintah.
8. Pasal 34 yang berbunyi  
“Penunjukan pelaksanaan transportasi jamaah haji di lakukan oleh menteri dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan dan efisiensi”
9. Pasal 35 yang berbunyi:
  - a) Transportasi jamaah haji dari daerah asal ke embarkasi dan dari debarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab pemerintah Daerah

- b) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembiayaan transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tetapkan dengan peraturan daerah.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM KBIH ARRAHMAH MUHAMMADIYAH KENDAL**

#### **A. GAMBARAN UMUM KBIH ARRAHMAH MUHAMMADIYAH KENDAL**

##### **1. Profil KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal**

Di Kabupaten Kendal ada 3 KBIH yang berbasis Muhammadiyah, KBIH saat itu yang sasaran khususnya warga Muhammadiyah dan simpatisan yaitu KBIH Ar Rahmah yang berkedudukan di Weleri, KBIH Haromain yang berkedudukan di Kaliwungu dan KBIH Assalaam yang berkedudukan di Brangsong. Rasa semangat untuk menjalin ukhuwah islamiyah, maka Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kendal Bersama Nur Khasanah, H. M Farchan Tontowi, H. Mukmin Arifin dan Jumarno ingin menyatukan 3 KBIH tersebut menjadi satu dan akhirnya di sepakati dengan nama KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal.

Seiring perjalanan waktu, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal semakin berkembang pesat dalam pelayanan sehingga jamaah semakin tahun semakin bertambah dan mendapat kepercayaan baik dari pihak penyelenggara Haji dan Umroh dalam hal ini Kementerian Agama Kendal ataupun dari warga muhammadiyah,

simpatisan dan masyarakat secara umum di Kabupaten Kendal. Hal ini terbukti semenjak tiga tahun terakhir selalu menjadi KBIH terbanyak dalam jumlah jamaah bila dibandingkan dengan KBIH-KBIH lain di Kabupaten Kendal dan tentunya terbaik pula dalam pelayanan dan kepembimbingan terhadap jamaah. Hal inilah yang mendorong pengurus untuk terus meningkatkan dan melebarkan sayap KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah agar dakwah dan manfaatnya bisa dirasakan oleh masyarakat lebih luas lagi. Tidak hanya pada program Hajinya saja tapi harapannya juga bisa melayani Haji Plus dan Umroh. Oleh karena itu dibuatlah sebuah wadah yang diberi nama “ **PT. Arrahmah Muhammadiyah Kendal** “ (Wawancara dengan Ghozwatul Fikri A (Staf KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 7 Desember 2017)

## **2. Visi, Misi, Tujuan Pendirian KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal**

### **a) Visi dan Misi KBIH Arrahmah Kabupaten Kendal**

#### **1) Visi :**

a) Mencetak pribadi Muslim yang beraqidah shohihah, berakhlak karimah, dan beribadah sesuai sunah Rasulullah SAW.

#### **2) Misi**

a) Menyelenggarakan kepembimbingan secara professional dan akuntabel

- b) Mengawal sunnah-sunnah Rasulullah SAW khususnya dalam ibadah Haji dan Umroh.
- c) Melaksanakan dakwah amar makruf nahi mungkar dengan cara hikmah, mauidhotul hasanah dan jadal humbillati hiyaahsan
- d) Mengusahakan dan menjaga kemabruran jamaah. (Dokumen KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal.

#### b) Tujuan Pendirian

Dalam sebuah organisasi diperlukan tujuan yang jelas, agar organisasi tersebut lebih terarah dan terorganisir dengan baik. Tujuan didirikannya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal adalah” Menyatukan 3 KBIH yang berbasis Muhammadiyah di Kabupaten Kendal (KBIH Arrahmah yang berkedudukan di Weleri, KBIH Haromain yang berkedudukan di Kaliwungu dan KBIH Assalaam yang berkedudukan di Brangsong) dan memberikan pelayanan yang baik untuk jamaahnya dalam menjalankan ibadah haji sesuai dengan syariat Islam untuk menuju haji yang mabrur)

c) Dasar Penyelenggaraan

- 1) Surat keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji nomor : D/348/Tahun 2003
- 2) Akta Notaris dan PPAT “ MAKIN AMIN , S.H. Nomor : 51 ( Lima puluh satu ) Tanggal 19 Agustus 2014.
- 3) Surat keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan haji dan umroh Nomor : D/799/2013 tentang pedoman operational kelompo bimbingan.
- 4) Keputusan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Nomor : AHU-22049.40.10.2014 , tanggal 27 Agustus 2014 tentang perseroan terbatas (PT) Arrahmah Muhammadiyah Kendal sebagai Biro Perjalanan Wisata .
- 5) Penerbitan NPWP oleh Kementeran keuangan Direktorat Jenderal Pajak P.T. Arrahmah Muhammadiyah Kendal dengan nomor NPWP : 70.832.413.2-513.000
- 6) Keputusan Bupati Kendal Nomor : 556/BPW/15/BPMPT Tanggal 8 Oktober 2014 Tentang Pemberian Persetujuan Prinsip dan Izin Usaha PT.Arrahmah Muhammadiyah Kendal sebagai Biro Perjalanan Wisata .

- 7) Tanda Daftar Perusahaan Perseroan Terbatas untuk PT.Arrahmah Muhammadiyah Kendal oleh Kepala BPMPT Kabupaten Kendal no. 11.18.1.79.00279 tanggal 23 September 2014 .
  - 8) Kementerian Agama Kantor Kabupaten Kendal nomor Kd.11.24/6/Hj.08/2652/2014 tanggal 24 Oktober 2014
  - 9) SK Kemenkumham RI Kanwil Jawa Tengah Nomor W9-PR.07.04-312 tahun 2015 dan diperpanjang dengan SK nomor W9-PR.07.04-194 tentang izin operasional pengurus jasa keimigrasian tanggal 29 Januari 2016.
- d) Tujuan penyelenggara.
- 1) Memasyarakatkan pengajian manasik haji kepada masyarakat luas meskipun mereka belum mendaftar pergi haji, sehingga pengetahuan mereka tentang manasik diperbolehkan lebih dini dan diharapkan begitu mereka dianugerahi Allah kemampuan pergi haji, pengetahuannya telah cukup memadai, sehingga mampu melaksanakan haji lebih mandiri dalam meraih haji mabrur.
  - 2) Menghapus kebiasaan keliru masyarakat luas dalam gairah tholabul ilmu termasuk manasik haji. Umumnya mereka baru terpanggil untuk belajar manasik hanya ketika menjelang berangkat dan

umumnya dalam usia lanjut, akibatnya penguasaan materi kurang maksimal

- 3) Memasyarakatkan pengetahuan tentang manasik haji menurut Sunnah Rasulullah SAW, yang sebenarnya sederhana, praktis dan mudah.
- 4) Menghapus kesan atau persepsi masyarakat luas tentang pelaksanaan ibadah haji yang sering dipersepsikan sebagai suatu rangkaian ibadah yang rumit dan sulit sehingga melahirkan sikap kebergantungan yang berlebihan dan dilebih-lebihkan kepada figure tertentu dalam suatu komunitas.
- 5) Membekali jamaah calon haji dengan pengetahuan lain yang terkait dengan pelaksanaan ibadah haji.
- 6) Membantu pemerintah dalam hal ini Departemen Agama dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada jamaah calon haji, sehingga mereka tidak hanya mampu secara mandiri melakukan ritualitas haji, tetapi juga memahami dengan lebih baik spiritualitas yang terkandung dalam ibadah haji.
- 7) Memebantu jamaah haji sepulang dari tanah suci dalam kerangka menerjemahkan kemamburan haji mereka pada kegiatan aplikatif keseharian didalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. (Laporan Pra Haji KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016)

### 3. Struktur Organisasi

**Tabel 1**  
**Susunan Kepengurusan KBIH Arrahmah**  
**Muhammadiyah Kendal**

H.Muslim Komisaris		
H.Ikhsan Intizam Direktur		
H. Junaidi Keuangan	H. Maryono Administrasi dan Sekertaris	H. Moh. Zabidi Manasik
Mohd. Akhirudin Pasport	Djumarno Transportasi dan Bendahara	Hj. Endang Nuraini Hotel dan Akomodasi

**Tabel 2 Susunan Kepengurusan KBIH  
Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2015-2018**

Pembimbing Haji			
No.			
1.	H. Farchan Tontowi	14.	H. Mustofa
2.	H. Muslim	15.	H. Jumarno
3.	H. Abdullah Sachur	16.	H. Fandhol AR
4.	H. Ishaq	17.	M. Ali Satiran
5.	H. Teguh Suhardi	18.	H. Jumali
6.	H. Ikhsan Intizam	19.	H. Anis Yunus
7.	H. Djamzuri	20.	H. Abdul Jalal
8.	Mohammad Zabidi	21.	H. Mukmin Arifin
9.	H. Maryono	22.	H. Muslikhin
10.	H. Abdul Jamil	23.	HH. Burhani Bambang K
11.	H. Jumhono	24.	Hj. Sugiarti
12.	H. Ahmad Tukri	25.	Hj. Churiyati
13.	Hj. Endang Nurainai	26.	Hj. Muslikhah

*(Sumber : Arsip KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah  
Kendal)*

**Tabel 3 Sususann Devisi KBIH  
Arrahmah Muhammadiyah Kendal**

No.	Devisi			
	Perlengkapan	Kesehatan	Humas	Pembimbing Jamaah
1.	H. Junaidi	Hj. Mastutuik	Ahmad Sulkhan	H. Djamzuri
2.	H. Daryono	H. Iwan Cahyo	H. Tahsin	H. Abdul Jamil
3.	H. Kris Sugiyono	H. Rohmat	H. Sani A	H. Mohammad Zabidi
4.	H. Sunardi	A. Alexander B	Luthfi Ahyani	H. Ahmad Murtadji
5.	-	-	-	Burhani Bambang Karnadi
6.	-	-	-	Hj. Churiyati
7.	-	-	-	Sugiarti

*(Sumber : Arsip KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal)*

**Tabel 4. Susunan Koordinator Wilayah KBIH  
Arrahmah Muhammadiyah Kendal**

No	Koordinator Wilayah (Koorwil)				
	Kendal	Weleri	Sukorejo	Kaliwungu	Boja
1.	H. Mukmin A	H. Ali Mu'Zi	H. Jumhono	H. Soekarno	H. Fandhol AR
2.	Hj. N Qomariyah	H. Jumali	H. A Tukri	H. Antono	H. Widodo
3.	H. Subkhan	H. Yusuf D	H. Irfan	H. Adib	H. Anis Y
4.	Hj. N Fadhilah	H. Su'ud N	H. Ahmad S	H. Sugiri	H. Abdul Jalal
5.	H. Gatot	Hj. Nurainai	Hj. Kristinaningru m	Hj. Muslikhah	H. Supardi
6.					HJ. Yulaikah

*(Sumber : Arsip KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal)*

Tugas Koordinator wilayah adalah sebagai berikut

- a) Mengkoordinir seluruh jamaah
- b) Memfasilitasi jamaah untuk menyelesaikan tanggung jawab yang ada.
- c) Melayani jamaah untuk pembuatan paspor, suntik meningitis dan influenza
- d) Menyampaikan semua pengumuman dan hasil keputusan terkait perhajian kepada jamaah.
- e) Mengatur jadwal pembimbingan per wilayahnya masing-masing.

Masing-masing unit memiliki tugas, tanggung jawab dan fungsi yang berbeda-beda secara terperinci, tugas dari masing-masing unit dalam struktural organisasi KBIH Ar Rahmah adalah sebagai berikut:

- a) Penasehat
  - 1) Untuk mengawasi kegiatan organisasi dan bersifat tidak langsung
  - 2) Sebagai penasehat di dalam KBIH
- b) Ketua
  - 1) Sebagai pengontrol, pengelola, pengawas dan penanggung jawab atas semua kegiatan di KBIH
  - 2) Melaksanakan tugas harian dan mengawasi secara langsung di lapangan proses kerja organisasi
  - 3) Mengambil langkah otoriter ketika dalam keadaan darurat.
- c) Sekretaris
  - 1) Mengatur, mengelola dan mengarsipkan semua administrasi yang ada di KBIH
  - 2) Menjalankan proses administrasi organisasi.
  - 3) Memiliki tanggung jawab persoalan administrasi yaitu semenjak pendaftaran hingga pelaporan administrasi.
  - 4) Bertanggung jawab atas setiap arsip yang ada.

- 5) Berfungsi sebagai pelaksanaan tugas-tugas yang bersifat membantu ketua agar dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.
- d) Bendahara
- 1) Mengatur, mengelola, dan mencatat semua yang berkaitan dengan keuangan KBIH
  - 2) Sebagai manajer keuangan yang mengerjakan keuangan yang mengerjakan dan mengatur keuangan organisasi
  - 3) Memegang dan mengelola keuangan serta mengatur keuangan yang masuk dan keluar lembaga.
  - 4) Mengelola keuangan dan membuat laporan keuangan.
- e) Divisi Humas
- 1) Sebagai penanggung jawab dalam bidang hubungan masyarakat.
  - 2) Membantu jamaah yang ingin menunaikan ibadah haji yaitu membantu proses pendaftaran
  - 3) Mempromosikan KBIH agar dikenal masyarakat.
  - 4) Mencapai tujuan organisasi dengan melaksanakan komunikasi dua arah antara organisasi dan masyarakat dengan menumbuhkan pengertian dan pada akhirnya timbul partisipasi

- f) Divisi Kesehatan
  - 1) Menyediakan (obat sesuai diagnosa penyakit) apabila ada jamaah yang kurang sehat.
  - 2) Membantu jamaah sebelum beribadah haji maupun saat beribadah haji dan umrah dalam bidang pemeriksaan kesehatan dan pengobatan
- g) Divisi Perlengkapan
  - 1) Menyiapkan segala perlengkapan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji.
- h) Divisi Pembinaan Jamaah
  - 1) Penanggung jawab dalam bidang sosial, seperti pembentukan jamaah yang telah melaksanakan ibadah haji, pengajian untuk menjaga silaturahmi antar jamaah. (Wawancara dengan H Mukmin Arifin (Korwil Kendal) KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal).

## **B. Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arrahmah Muhummadiyah Tahun 2016.**

### **1. Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan adalah penentu strategi, kebijaksanaan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang di butuhkan untuk mencapai tujuan (Handoko, 2009:23).

Fungsi perencanaan dari karyawan operasi ke para manajer. Walaupun perencanaan tidak dapat sepenuhnya dipisahkan dari kegiatan-kegiatan para karyawan, hal ini merupakan suatu bagian yang terpadu (*Integral*) dari jabatan manajer. Pada dasarnya perencanaan kreatif merupakan pekerjaan penentu faktor-faktor, kekuatan, pengarah dan hubungan-hubungan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi fungsi-fungsi atau pekerjaan di antara para anggota organisasi, agar tugas organisasi dapat dicapai dengan efisien. (Handoko, 2009:168).

KBIH Arrahmah melakukan fungsi pengorganisasian ini dengan membagi tupoksi tentunya dengan latar belakang dan keilmuannya. Dan membuat tim coordinator di 5 (lima) wilayah (Boja, Kaliwungu, Kendal, Sukorejo dan Boja. Tim koordinator wilayah ini bertugas untuk mengkoordinir jamaah yang mendaftar di korwilnya, dan setiap devisi di korwil-korwil harus fokus dengan tupoksinya masing-masing dan setiap bulan ada rapat koordinasi masing-masing koorwil, mana program yang akan di laksanakan, dilakanakan, dan setelah di laksanakan.

**Tabel 1**  
**Susunan Kepengurusan KBIH Arrahmah**  
**Muhammadiyah Kendal**

	H.Muslim Komisaris	
	H.Ikhsan Intizam Direktur	
H. Junaidi Keuangan	H. Maryono Administrasi dan Sekertaris	H. Moh. Zabidi Manasik
Mohd. Akhirudin Pasport	Djumarno Transportasi dan Bendahara	Hj. Endang Nuraini Hotel dan Akomodasi

**Tabel 2 Susunan Kepengurusan KBIH  
Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2015-2018**

Pembimbing Haji			
No.			
1.	H. Farchan Tontowi	14.	H. Mustofa
2.	H. Muslim	15.	H. Jumarno
3.	H. Abdullah Sachur	16.	H. Fandhol AR
4.	H. Ishaq	17.	M. Ali Satiran
5.	H. Teguh Suhardi	18.	H. Jumali
6.	H. Ikhsan Intizam	19.	H. Anis Yunus
7.	H. Djamzuri	20.	H. Abdul Jalal
8.	Mohammad Zabidi	21.	H. Mukmin Arifin
9.	H. Maryono	22.	H. Muslikhin
10.	H. Abdul Jamil	23.	HH. Burhani Bambang K
11.	H. Jumhono	24.	Hj. Sugiarti
12.	H. Ahmad Tukri	25.	Hj. Churiyati
13.	Hj. Endang Nurainai	26.	Hj. Muslikhah

*(Sumber : Arsip KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah  
Kendal)*

**Tabel 3 Sususann Devisi KBIH  
Arrahmah Muhammadiyah Kendal**

No.	Devisi			
	Perlengkapan	Kesehatan	Humas	Pembimbing Jamaah
1.	H. Junaidi	Hj. Mastutuik	Ahmad Sulkhan	H. Djamzuri
2.	H. Daryono	H. Iwan Cahyo	H. Tahsin	H. Abdul Jamil
3.	H. Kris Sugiyono	H. Rohmat	H. Sani A	H. Mohammad Zabidi
4.	H. Sunardi	A. Alexander B	Luthfi Ahyani	H. Ahmad Murtadji
5.	-	-	-	Burhani Bambang Karnadi
6.	-	-	-	Hj. Churiyati
7.	-	-	-	Sugiarti

*(Sumber : Arsip KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal)*

**Tabel 4. Susunan Koordinator Wilayah KBIH  
Arrahmah Muhammadiyah Kendal**

No	Koordinator Wilayah (Koorwil)				
	Kendal	Weleri	Sukorejo	Kaliwungu	Boja
1.	H. Mukmin A	H. Ali Mu'Zi	H. Jumhono	H. Soekarno	H. Fandhol AR
2.	Hj. N Qomariyah	H. Jumali	H. A Tukri	H. Antono	H. Widodo
3.	H. Subkhan	H. Yusuf D	H. Irfan	H. Adib	H. Anis Y
4.	Hj. N Fadhilah	H. Su'ud N	H. Ahmad S	H. Sugiri	H. Abdul Jalal
5.	H. Gatot	Hj. Nurainai	Hj. Kristinaningrum	Hj. Muslikhah	H. Supardi
6.					HJ. Yulaikah

*(Sumber : Arsip KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal)*

Tugas Koordinator wilayah adalah sebagai berikut

- a) Mengkoordinir seluruh jamaah
- b) Memfasilitasi jamaah untuk menyelesaikan tanggung jawab yang ada.
- c) Melayani jamaah untuk pembuatan paspor, suntik meningitis dan influenza
- d) Menyampaikan semua pengumuman dan hasil keputusan terkait perhajian kepada jamaah.
- e) Mengatur jadwal pembimbingan per wilayahnya masing-masing.

Masing-masing unit memiliki tugas, tanggung jawab dan fungsi yang berbeda-beda secara terperinci, tugas dari masing-masing unit dalam struktural organisasi KBIH Ar Rahmah adalah sebagai berikut:

- a) Penasehat

- 1) Untuk mengawasi kegiatan organisasi dan bersifat tidak langsung
  - 2) Sebagai penasehat di dalam KBIH.
- b) Ketua
- 1) Sebagai pengontrol, pengelola, pengawas dan penanggung jawab atas semua kegiatan di KBIH
  - 2) Melaksanakan tugas harian dan mengawasi secara langsung di lapangan proses kerja organisasi
  - 3) Mengambil langkah otoriter ketika dalam keadaan darurat.
- c) Sekretaris
- 1) Mengatur, mengelola dan mengarsipkan semua administrasi yang ada di KBIH
  - 2) Menjalankan proses administrasi organisasi.
  - 3) Memiliki tanggung jawab persoalan administrasi yaitu semenjak pendaftaran hingga pelaporan administrasi.
  - 4) Bertanggung jawab atas setiap arsip yang ada.
  - 5) Berfungsi sebagai pelaksanaan tugas-tugas yang bersifat membantu ketua agar dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.
- d) Bendahara
- 1) Mengatur, mengelola, dan mencatat semua yang berkaitan dengan keuangan KBIH

- 2) Sebagai manajer keuangan yang mengerjakan keuangan yang mengerjakan dan mengatur keuangan organisasi
  - 3) Memegang dan mengelola keuangan serta mengatur keuangan yang masuk dan keluar lembaga.
  - 4) Mengelola keuangan dan membuat laporan keuangan.
- e) Divisi Humas
- 1) Sebagai penanggung jawab dalam bidang hubungan masyarakat.
  - 2) Membantu jamaah yang ingin menunaikan ibadah haji yaitu membantu proses pendaftaran
  - 3) Mempromosikan KBIH agar dikenal masyarakat.
  - 4) Mencapai tujuan organisasi dengan melaksanakan komunikasi dua arah antara organisasi dan masyarakat dengan menumbuhkan pengertian dan pada akhirnya timbul partisipasi
- f) Divisi Kesehatan
- 1) Menyediakan (obat sesuai diagnosa penyakit) apabila ada jamaah yang kurang sehat.
  - 2) Membantu jamaah sebelum beribadah haji maupun saat beribadah haji dan umrah dalam bidang pemeriksaan kesehatan dan pengobatan

- g) Divisi Perlengkapan
  - 1) Menyiapkan segala perlengkapan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji.
- h) Divisi Pembinaan Jamaah
  - 1) Penanggung jawab dalam bidang sosial, seperti pembentukan jamaah yang telah melaksanakan ibadah haji, pengajian untuk menjaga silaturahmi antar jamaah. (Wawancara dengan H Mukmin Arifin (Korwil Kendal) KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal).

### **3. Penyusunan personalia atau kepegawian (*Staffing*)**

Penyusunan Personal adalah penarikan, pelatihan, pengembangan serta penempatan dan pembagian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif. Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan seperti pembuatan sistem pengajian untuk pelaksanaan kerja yang efektif: penilaian karyawan untuk promosi, transfer, atau bahkan demosi pemecatan, serta latihandan dan pengembangan karyawan. Fungsi ini dilaksanakan dalam dua tipe lingkungan eksternal yang meliputi seluruh faktor di luar organisasi yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhinya. Dan kedua, lingkungan internal, yang terdiri dari unsur – unsur di dalam organisasi (Handoko, 2009:234)

- a. Perencanaan sumber daya manusia
- b. Penarikan
- c. Seleksi
- d. Pengenalan dan orientasi
- e. Latihan dan pengembangan
- f. Pemberian balas jasa dan pengembangan
- g. Perencanaan dan pengembangan karier

Berdasarkan teori di atas Penyusunan Personalia yang dilakukan oleh KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal pada manajemen pelayanan sebagai berikut:

- 1) Perencanaan sumber daya manusia, membuka pendaftaran, setelah pendaftar di terima KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melakukan seleksi baik tertulis maupun interview, setelah lolos seleksi KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal memberikan pelatihan kepada anggota yang baru bergabung di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal
- 2) Penarikan, mendaftar dan mengikuti seleksi menurut garis besar KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal, seperti bisa komputer, paham tata cara manasikhaji
- 3) Seleksi, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal menyeleksi dan melihat dari pendidikan,

memiliki pemahaman tentang cara manasik haji, bisa computer dan memiliki SIM

- 4) Pengenalan dan orientasi, setelah bergabung KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melihat anggota yang baru bergabung mengenalkan tugas pokoknya setelah itu di pantau selama tiga bulan, melihat pekerjaannya baik atau tidak, kalau baik di pertahankan kalau tidak bisa di pikirkan ulang
- 5) Latihan dan pengembangan, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal mengadakan pelatihan bimbingan pembimbing, dan ke ikut sertifikasi pembimbing.
- 6) Penilaian dan pelaksanaan kerja, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melihat satu semester satu kali, setelah itu di evaluasi apakah bekerjanya baik atau tidak
- 7) Pemberian balas dan penghargaan, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Pemberian balas dan penghargaan dengan gaji, karena Pemberian balas dan penghargaan yang di gaji setiap bulan hanya staff, pengurus dan pembimbing tidak di gaji, hanya mendapatkan bisarah ketika mengisi manasik haji

- 8) Perencanaan dan pengembangan karier di Pemberian balas dan penghargaan belum ada.

#### 4. Pengarahan dan kepemimpinan (*Leading*)

Pengarahan merupakan kegiatan yang berkenaan dengan cara bagaimana manajer dapat memotivasi para bawahannya agar pelaksanaan kegiatan dan kepuasan kerja mereka meningkat. (Handoko, 2009:251).

Motivasi itu bekerja adalah ibadah, melayani masyarakat dan jamaah adalah ibadah, ibadah itu sejak niat pelaksanaan sampai selesai harus professional walaupun pengurus tidak di gaji, ibadah harus dengan ilmu yang tujuan akhirnya mengharap rindha Allah SWT, tidak bias kita tanpa perencanaan, saran dan kritik dari internal dan eksternal.

- 1) Berbagai pandangan tentang motivasi dalam manajemen
  - a) Model Tradisional

Model Tradisional, model ini mengisyaratkan bahwa manajer menentukan bagaimana pekerjaan-pekerjaan harus dilakukan dan digunakan sistem pengupahan insentif untuk memotivasi para pekerja lebih banyak berproduksi, lebih banyak menerima penghasilan.

KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal selalu memotivasi pengurusnya bekerja adalah ibadah, melayani masyarakat dan jamaah adalah ibadah,

ibadah itu sejak niat pelaksanaan sampai selesai harus professional walaupun pengurus tidak di gaji

b) Model hubungan manusia

Model hubungan manusia, hubungan manusiawi lainnya menemukan bahwa kontak-kontak sosial karyawan pada pekerjaannya adalah juga penting dan bahwa kebosanan dan tugas-tugas yang bersifat pengulangan adalah faktor-faktor pengurang motivasi.

KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melakukan pekerjaan dengan baik, karena pekerjaan hal yang penting, apalagi ketika bisa melayani jamaah haji, tetapi dalam sebuah organisasi kebosanan ada saja, dari KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal untuk mengantisipasi kebosanan dengan selalu membuat inovasi-inovasi untuk para pengurus dalam membuat program-program yang progresih

c) Model sumber daya manusia

Model sumber daya manusia, model ini menyatakan bahwa para karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, tidak hanya uang atau keinginan untuk mencapai kepuasan, tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan memperoleh pekerjaan yang berarti.

KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal memotivasi pengurus tidak hanya uang dan keinginan,

melainkan prestasi para pengurus dan pembimbing, jika pembimbing cara menyampaikan materinya bagus, otomatis pembimbing tersebut sering di pakai dalam mengisi manasik haji.

## 5. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan organisasi tercapai. (Handoko, 2009:359). Pengawasan dapat di definisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai.

Pengawasan akan berlangsung dengan efektif apabila memiliki berbagai cirri yaitu sebagai berikut (cirri tersebut di bawah telah di ringkas oleh satria dari Siagian (Fungsi-Fungsi Manajerial).

- a. Pengawasan harus mempunyai kejelasan tentang pencapaian tujuan dalam mengadakan perbaikan.
- b. Dalam pelaksanaan pengawasan, manajer harus adil dan bijak pelaksanaan kegiatan tersebut.
- c. Pengawasan harus bersifat fleksibel, dimana jika terjadi perubahan-perubahan pada pelaksanaannya, pengawasan dapat menyesuaikan dengan keadaan.
- d. Pengawasan haruslah berjalan secara efektif, bila perlu efisien.
- e. Pengawasan bersifat membimbing agar terjadi perbaikan.

Berdasarkan teori di atas pengawasan yang dilakukan oleh KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal pada manajemen pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pengawasan harus mempunyai kejelasan tentang pencapaian tujuan dalam mengadakan perbaikan. Hal ini seperti dilakukan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal dimana KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal telah melakukan pengawasan dengan jelas sesuai dengan tujuan dilakukannya pengawasan dalam manajemen pelayanan jamaah haji yaitu untuk mengetahui kendala apa yang di hadapi dan merumuskan penyelesaian
- 2) Dalam pelaksanaan pengawasan, manajer harus adil dan bijak pelaksanaan kegiatan tersebut. Ketua KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melakukan pengawasan terhadap para pengurus 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 manajemen pelayanan jamaah haji dimana ketua KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal tidak dapat

hadir dalam proses pengecekan berkas jamaah guna melakukan pengawasan, maka ketua KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melakukan tinjauan secara tidak langsung dengan meminta siapa yang mengambil pengecekan berkas

- 3) Pengawasan haruslah berjalan secara efektif, bila perlu efisien. Suatu pengawas dikatakan efektif apabila pelaksanaan sesuai dengan yang telah direncanakan. Pengawasan yang berlu dilakukan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal yaitu bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan jamaah haji di lakukan oleh pengurus di koorwil masing-masing dan selalu ada diskusi antar pengurus, saling adanya tukar pikiran jika terjadi kesalahan-kesalahan sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara pempinan, pengurus dan pembimbing. Sedangkan pengawasan terhadap manajemen pelayanan jamaah haji di lakukan diskusi di Kementerian Agama Kabupaten Kendal
- 4) Pengawasan bersifat membimbing agar terjadi perbaikan. Pengawas disini dapat dilihat ketika KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal questioner/angket evaluasi pelayana dan kepembimbingan kepada jamaah haji pasca ibadah haji. Dimana pembagian angket ini bertujuan untuk

mengetahui tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan dan bimbingan yang diberikan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal. Dengan mengisi angket yang diberikan, maka akan terjadi bahan koreksi untuk perbaikan pelayanan dan bimbingan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal di tahun-tahun selanjutnya

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

### **C. Faktor pendukung dan penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Tahun 2016.**

#### **1. Pendukung**

- a) Memiliki Koordinator Wilayah di lima wilayah yang tersebar di Kabupaten Kendal.

KBIH Ar Rahmah adalah satu-satunya yang memiliki koordinator di lima wilayah yang tersebar di Kabupaten Kendal. Yaitu: Kendal, Kaliwungu, Weleri, Sukorejo dan Boja. Tujuan dari di benuknya koordinator wilayah ini adalah untuk memudahkan para jamaah yang bertempat tinggal jauh dari Kota Kendal untuk mendaftar haji di Korwil terdekat dan staf silaturahmi ke calon jamaah

untuk memudahkan pelayanan calon jamaah haji (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal tgl 7 Januari 2018).

- b) Pembimbing yang memiliki sertifikat pembimbing nasional H. M Farchan Tontowidan H. Ikhsan Intizam Lc.,M.Ag adalah Dj.VII.I/IHj.01/4648/2015 dan No Sertifikat Pembimbing H. Farchan Tantowi adalah Dt.VII.I/I/S.I10866/2012 dan berpengalaman.
- c) Banyak jamaah haji KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal yang memiliki mobil, jadi untuk transportasi kita hanya menyediakan untuk daerah yang jauh daru Pendopo Kendal yaitu Koorwil (Boja dan Sukorejo).
- d) KBIH Arrahmah berkoordinasi dengan 5 kordinator wilayah (Korwil) (Kaliwungu, Kendal. Weleri. Sukorjo dan Boja), dengan menyetarakan pelayanan seperti LCD, Leptop, dll, sehingga jamaah merasa terlayani dengan baik.
- e) KBIH Arrahmah di mudahkan dengan Amal Usaha Muhammadiyah seperti pemesanan snack, makan di Pengurus Aisyah Kendal untuk menunjang kenyamanan dan pelayanan, dll.
- f) KBIH Arrahmah dalam kesehatan bekerjasama dengan Rumah Sakit yang di bawah Muhamadiyah dan KBIH juga membentuk tim kesehatan dari jamaahnya sendiri

yang di koordinir dokter dan anggotanya yang bekerja sebagai suster..

- g) Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Semua KBIH selalu meningkatkan pelayanan ibadah haji setiap tahunnya menjadikan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal harus selalu meningkatkan kualitas terutama dalam manajemen pelayanan, karena mengingat persaingan antar KBIH setiap tahun meningkat

- h) Kerjasama dengan pihak lain terutama dengan lembaga kesehatan, kementerian agama kabupaten Kendal khususnya sie. Haji dan umrah.

- i) Meningkatkan jumlah jamaah pendaftar jamaah haji.

(Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam Lc., M. (Ketua KBIH ArRahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017.

## 2. Penghambat

- a) KBIH Arrahmah memiliki kendala dalam administrasi yaitu jarak yang jauh dari lima koorwil (Kaliwungu, Kendal. Weleri. Sukorjo dan Boja), dan Kesibukan masing-masing pengurus yang berbeda-beda, sehingga mengganggu proses pelayanan pembimbing yaitu memiliki aktivitas lain sebagai tenaga pengajar baik di SMA maupun di Perguruan Tinggi.

- b) Bimbingan haji di KBIH Arrahmah menyampaikan materi yang sama, tetapi dalam penyampian pembimbing para jamaah menanggapnya berbeda-beda, karena walaupun di setarakan, pembimbing dan jamaah mempunyai keilmuan yang berbeda-beda baik dalam menyampaikan ataupun dari jamaah dalam menangkap materi yang di sampaikan.
- c) Dalam Transportasi KBIH Arrahmah hanya menyediakan 2 koorwil (Boja dan Sukorejo) karena jarak kedua koorwil itu paling jauh dari Kendal dari pada 3 koorwil lainnya (Kaliwungu, Kendal dan Weleri).
- d) Memiliki lima kordinator wilayah (korwil) membuat KBIH Ar Rahmah memutar strategi untuk mengoordinir korwil-korwilnya lebih baik, sehingga tidak banyak bantu yang terbuang sia-sia dalam mengoordinir.
- e) KBIH Ar Rahmah memesan makanan atau snack di berbagai chatering, itu yang membuat manakan dan snack jamaah tidak semua sama.
- f) Kesehatan sering kali kerepotan menanggapi jamaah lansia, karena kebanyakan jamaah lansia mau menang sendiri dan susah di atur.
- g) Kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji.
- h) Tingkatan pemahaman dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman terhadap jammah. Wawancaradengan H

MukminArifin (Koordinator Wilayah Kendal) tgl 10  
Desember 2017)

- i) Tingkat pendidikan jamaah haji tahun 2016 paling banyak  
lulusan SD.

## **BAB IV**

### **ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI KBIH AR RAHMAH MUHAMMADIYAH KENDAL TAHUN 2016**

#### **A. Analisis Fungsi-fungsi Manajemen**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial keagamaan Islam yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji (Sukayat, 2016:75) Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga/yayasan sosial Islam dalam pemerintahan bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air atau maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi (Abdul Aziz, 2007:17).

Setiap tahunnya, penyelenggaraan bimbingan ibadah haji tidak luput dari permasalahan-permasalahan yang muncul. Baik dalam pelayanan maupun bimbingan ibadah haji, untuk mengulangi masalah tersebut fungsi manajemen sangat perlu di terapkan dalam sebuah KBIH.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, dkk, 2005:2)

Manajemen ialah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah di harapkan (Handoko, 2009:8)

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

Untuk menganalisis dari fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal dalam manajemen pelayanan, penulis menggunakan teori yang disampaikan oleh Handoko yang meliputi:

- a. Perencanaan (*Planning*).
- b. Pengorganisasian (*Organizing*).
- c. Penyusunan Personalia atau kepegawaian (*Staffing*)
- d. Pengarahan (*Motivation*)
- e. Pengawasan (*Controlling*)

kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ketahun, menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi manajerial

## 1. Analisis Penerapan Fungsi perencanaan.

Perencanaan adalah penentu strategi, kebijaksanaan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang di butuhkan untuk mencapai tujuan (Handoko, 2009:23). Fungsi perencanaan dari karyawan operasi ke para manajer. Walaupun perencanaan tidak dapat sepenuhnya dipisahkan dari kegiatan-kegiatan para karyawan, hal ini merupakan suatu bagian yang terpadu (*Integral*) dari jabatan manajer. Pada dasarnya perencanaan kreatif merupakan pekerjaan penentu faktor-faktor, kekuatan, pengarah dan hubungan-hubungan dalam pencapaian tujuan yang telah di tetapkan.

Pendekatan perencanaan strategik (atau dapat disebut “manajemen strategik”) merupakan penetapan serangkaian keputusan dan kegiatan dalam perumusan dan implementasi strategi-strategi yang di rancang untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Langkah-langkah proses penyusunan strategic dapat di uraikan sebagai berikut:

- a. Penentuan misi dan tujuan,
- b. Pengembangan Profil Perusahaan
- c. Analisis lingkungan eksternal. (Handoko, 2009:94-95)

Berdasarkan teori di atas pengawasan yang dilakukan oleh KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal pada manajemen pelayanan sebagai berikut:

- 1) Penentuan misi dan tujuan. Perencanaan Sesuatu hal yang paling penting. Karena Perencanaan di mulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal menyelenggarakan kepemimpinan secara professional dan akuntabel.
- 2) Pengembangan Profil Perusahaan. KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal. KBIH yang berbasis Muhammadiyah yang sasaran utamanya warga Muhammadiyah dan simpatisannya, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal salah satu KBIH tersukses di Kabupaten Kendal. Hal ini terbukti dalam tiga tahun terakhir KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal selalu menjadi KBIH terbanyak di bandingkan KBIH-KBIH yang lain yang ada di Kabupaten Kendal dan tentunya terbaik pula dalam pelayanan dan kepemimpinan terhadap jamaah. Hal ini yang mendorong pengurus untuk terus meningkatkan dan melebarkan sayap yang lebih luas sehingga manfaat bisa di rasakan masyarakat lebih luas.

- 3) Analisis lingkungan eksternal. KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal selalu melakukan pendekatan terhadap warga Muhammadiyah, simpatisannya dan warga Kendal dengan mengadakan kajian setiap pekan dan menyampaikan pelayanan bimbingan di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal baik lewat perkataan ataupun lewat bulletin.

Berdasarkan teori siagian dan melihat dari beberapa proses perencanaan yang telah dilakukan, maka KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal dalam melakukan perencanaan telah berjalan dengan efektif.

## **2. Analisis Penerapan Fungsi Pengorganisasian**

Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi fungsi-fungsi atau pekerjaan di antara para anggota organisasi, agar tugas organisasi dapat dicapai dengan efisien. (Handoko, 2009:168).

KBIH Arrahmah melakukan fungsi pengorganisasian ini dengan membagi tupoksi tentunya dengan latar belakang dan keilmuannya. Dan membuat tim coordinator di 5 (lima) wilayah (Boja, Kaliwungu, Kendal, Sukorejo dan Boja. Tim koordinator wilayah ini bertugas untuk mengkoordinir jamaah yang mendaftar di korwilnya, dan setiap devisi di

korwil-korwil harus fokus dengan tupoksinya masing-masing dan setiap bulan ada rapat koordinasi masing-masing koorwil, mana program yang akan di laksanakan, dilakanakan, dan setelah di laksanakan.

### **3. Analisis Penyusunan Personalia atau kepegawaian**

Penyusunan Personal adalah penarikan, pelatihan, pengembangan serta penempatan dan pembagian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif. Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan seperti pembuatan sistem penggajian untuk pelaksanaan kerja yang efektif: penilaian karyawan untuk promosi, transfer, atau bahkan demosi pemecatan, serta latihan dan pengembangan karyawan. Fungsi ini dilaksanakan dalam dua tipe lingkungan eksternal yang meliputi seluruh faktor di luar organisasi yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhinya. Dan kedua, lingkungan internal, yang terdiri dari unsur – unsur di dalam organisasi (Handoko, 2009:234)

- a. Perencanaan sumber daya manusia
- b. Penarikan
- c. Seleksi
- d. Pengenalan dan orientasi
- e. Latihan dan pengembangan
- f. Pemberian balas jasa dan pengembangan

g. Perencanaan dan pengembangan karier

Berdasarkan teori di atas Penyusunan Personalia yang dilakukan oleh KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal pada manajemen pelayanan sebagai berikut:

- 1) Perencanaan sumber daya manusia, membuka pendaftaran, setelah pendaftar di terima KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melakukan seleksi baik tertulis maupun interview, setelah lolos seleksi KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal memberikan pelatihan kepada anggota yang baru bergabung di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal
- 2) Penarikan, mendaftar dan mengikuti seleksi menurut garis besar KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal, seperti bisa komputer, paham tata cara manasikhaji
- 3) Seleksi, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal menyeleksi dan melihat dari pendidikan, memiliki pemahaman tentang cara manasik haji, bisa computer dan memiliki SIM
- 4) Pengenalan dan orientasi, setelah bergabung KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melihat anggota yang baru bergabung mengenalkan tugas pokoknya setelah itu di pantau selama tiga bulan,

- melihat pekerjaannya baik atau tidak, kalau baik di pertahankan kalau tidak bisa di pikirkan ulang
- 5) Latihan dan pengembangan, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal mengadakan pelatihan bimbingan pembimbing, dan ke ikut sertifikasi pembimbing.
  - 6) Penilaian dan pelaksanaan kerja, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melihat satu semester satu kali, setelah itu di evaluasi apakah bekerjanya baik atau tidak
  - 7) Pemberian balas dan penghargaan, KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Pemberian balas dan penghargaan dengan gaji, karena Pemberian balas dan penghargaan yang di gaji setiap bulan hanya staff, pengurus dan pembimbing tidak di gaji, hanya mendapatkan bisarah ketika mengisi manasik haji
  - 8) Perencanaan dan pengembangan karier di Pemberian balas dan penghargaan belum ada

#### **4. Analisis Penerapan Fungsi Pengarahan**

Pengarahan merupakan kegiatan yang berkenaan dengan cara bagaimana manajer dapat memotivasi para bawahannya agar pelaksanaan kegiatan dan kepuasan kerja mereka meningkat. (Handoko, 2009:251).

Motivasi itu bekerja adalah ibadah, melayani masyarakat dan jamaah adalah ibadah, ibadah itu sejak niat pelaksanaan sampai selesai harus professional walaupun pengurus tidak di gaji, ibadah harus dengan ilmu yang tujuan akhirnya mengharap rindha Allah SWT, tidak bisa kita tanpa perencanaan, saran dan kritik dari internal dan eksternal.

- 1) Berbagai pandangan tentang motivasi dalam manajemen
  - a) Model Tradisional

Model Tradisional, model ini mengisyaratkan bahwa manajer menentukan bagaimana pekerjaan-pekerjaan harus dilakukan dan digunakan sistem pengupahan insentif untuk memotivasi para pekerja lebih banyak berproduksi, lebih banyak menerima penghasilan.

KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal selalu memotivasi pengurusnya bekerja adalah ibadah, melayani masyarakat dan jamaah adalah ibadah, ibadah itu sejak niat pelaksanaan sampai selesai harus professional walaupun pengurus tidak di gaji

- b) Model hubungan manusia

Model hubungan manusia, hubungan manusiawi lainnya menemukan bahwa kontak-kontak sosial karyawan pada pekerjaannya adalah juga penting dan bahwa kebosanan dan tugas-tugas yang

bersifat pengulangan adalah faktor-faktor pengurang motivasi.

KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melakukan pekerjaan dengan baik, karena pekerjaan hal yang penting, apalagi ketika bisa melayani jamaah haji, tetapi dalam sebuah organisasi kebosanan ada saja, dari KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal untuk mengantisipasi kebosanan dengan selalu membuat inovasi-inovasi untuk para pengurus dalam membuat program-program yang progresif

c) Model sumber daya manusia

Model sumber daya manusia, model ini menyatakan bahwa para karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, tidak hanya uang atau keinginan untuk mencapai kepuasan, tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan memperoleh pekerjaan yang berarti.

KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal memotivasi pengurus tidak hanya uang dan keinginan, melainkan prestasi para pengurus dan pembimbing, jika pembimbing cara menyampaikan materinya bagus, otomatis pembimbing tersebut sering di pakai dalam mengisi manasik haji

## 5. Analisis Penerapan Fungsi Pengawasan

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan organisasi tercapai. (Handoko,

2009:359). Pengawasan dapat di definisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai.

Pengawasan akan berlangsung dengan efektif apabila memiliki berbagai cirri yaitu sebagai berikut (cirri tersebut di bawah telah di ringkas oleh satria dari Siagian (Fungsi-Fungsi Manajerial).

- a. Pengawasan harus mempunyai kejelasan tentang pencapaian tujuan dalam mengadakan perbaikan.
- b. Dalam pelaksanaan pengawasan, manajer harus adil dan bijak pelaksanaan kegiatan tersebut.
- c. Pengawasan harus bersifat fleksibel, dimana jika terjadi perubahan-perubahan pada pelaksanaannya, pengawasan dapat menyesuaikan dengan keadaan.
- d. Pengawasan haruslah berjalan secara efektif, bila perlu efisien.
- e. Pengawasan bersifat membimbing agar terjadi perbaikan.

Berdasarkan teori di atas pengawasan yang dilakukan oleh KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal pada manajemen pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pengawasan harus mempunyai kejelasan tentang pencapaian tujuan dalam mengadakan perbaikan. Hal ini seperti dilakukan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal dimana KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal telah melakukan

pengawasan dengan jelas sesuai dengan tujuan dilakukannya pengawasan dalam manajemen pelayanan jamaah haji yaitu untuk mengetahui kendala apa yang di hadapi dan merumuskan penyelesaian

- 2) Dalam pelaksanaan pengawasan, manajer harus adil dan bijak pelaksanaan kegiatan tersebut. Ketua KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melakukan pengawasan terhadap para pengurus 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 manajemen pelayanan jamaah haji dimana ketua KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal tidak dapat hadir dalam proses pengecekan berkas jamaah guna melakukan pengawasan, maka ketua KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal melakukan tinjauan secara tidak langsung dengan meminta siapa yang mengambil pengecekan berkas
- 4) Pengawasan haruslah berjalan secara efektif, bila perlu efisien. Suatu pengawas dikatakan efektif apabila pelaksanaan sesuai dengan yang telah

direncanakan. Pengawasan yang perlu dilakukan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal yaitu bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan jamaah haji di lakukan oleh pengurus di koorwil masing-masing dan selalu ada diskusi antar pengurus, saling adanya tukar pikiran jika terjadi kesalahan-kesalahan sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara pempinan, pengurus dan pembimbing. Sedangkan pengawasan terhadap manajemen pelayanan jamaah haji di lakukan diskusi di Kementerian Agama Kabupaten Kendal

- 5) Pengawasan bersifat membimbing agar terjadi perbaikan. Pengawas disini dapat dilihat ketika KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal questioner/angket evaluasi pelayana dan kepembimbingan kepada jamaah haji pasca ibadah haji. Dimana pembagian angket ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan dan bimbingan yang diberikan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal. Dengan mengisi angket yang diberikan, maka akan terjadi bahan koreksi untuk perbaikan pelayana dan bimbingan KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal di tahun-tahun selanjutnya

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

## **B. Faktor pendukung dan penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di KBIH Ar Rahmah Muhummadiyah Tahun 2016**

Dalam penelitian ini kinerja sebuah instansi dapat dilakukan dengan kombinasi factor Eksternal dan Internal, yang di pertimbangkan dalam analisis SWOT. Begitu juga kebijakan yang digunakan dalam manajemen pelayanan ini menggunakan analisis SWOT (Stengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats). Adapun yang menganalisis sebagai berikut:

### **1. Kekuatan (*Strengths*)**

#### a) Administrasi

Memiliki Koordinator di lima wilayah yang tersebar di Kabupaten Kendal.

KBIH Ar Rahmah adalah satu-satunya yang memiliki koordinator di lima wilayah yang tersebar di Kabupaten Kendal. Yaitu: Kendal, Kaliwungu, Weleri, Sukorejo dan Boja. Tujuan dari di benuknya koordinator wilayah ini adalah untuk memudahkan para jamaah yang bertempat tinggal jauh dari Kota Kendal untuk mendaftar haji di Korwil terdekat dan staf silaturahmi ke calon

jamaah untuk memudahkan pelayanan calon jamaah haji (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 7 Januari 2018)

KBIH Ar Rahmah adalah satu-satunya yang memiliki koordinator di lima wilayah yang tersebar di Kabupaten Kendal. Yaitu: Kendal, Kaliwungu, Weleri, Sukorejo dan Boja. Tujuan dari di benuknya koordinator wilayah ini adalah untuk memudahkan para jamaah yang bertempat tinggal jauh dari Kota Kendal untuk mendaftar haji di Korwil terdekat dan pimpinan atau staf melayani pendaftaran di rumah calon jamaah

b) Bimbingan haji

Kebetulan pembimbing kita pernah haji, jadi punya pengalaman-pengalaman, sehingga ketika menyampaikan materi itu kita bisa menggambarkan dan mengetahui kondisi disana, dan jamaahpun merasa puas karena yang menjelaskan sudah pernah haji dan Pembimbing ibadah haji yang bersertifikat (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 7 Januari 2018).

Pembimbing yang menyampaikan materi dalam bimbingan haji tentunya sudah berpengalaman dan memiliki sertifikat nasional yaitu: H. M Farchan Tontowidan H. Ikhsan Intizam Lc.,M.Ag adalah

Dj.VII.I/I/Hj.01/4648/2015 dan No Sertifikat Pembimbing H. Farchan Tantowi adalah Dt.VII.I/I/S.I10866/2012. Untuk memantapkan para jamaah.

c) Transportasi

Jamaah sendiri banyak yang memiliki mobil (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 25 Januari 2018)

Banyak jamaah haji yang memiliki mobil, jadi untuk transportasi kita hanya menyediakan untuk daerah yang jauh daru Pendopo Kendal yaitu Koorwil (Boja dan Sukorejo).

d) Akomodasi

Kita koordinasikan dengan koorwil-koorwil, apakah ada kekurangan seperti, LCD, Leptop, sehingga jamaah merasa terlayani (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 25 Januari 2018)

KBIH Ar Rahmah berkoordinasi dengan 5 koorwil (Kaliwungu, Kendal. Weleri. Sukorjo dan Boja), dengan menyetarakan pelayanan seperti LCD, Leptop, dll, sehingga jamaah merasa terlayani dengan baik.

## a) Konsumsi

Kita diuntungkan dengan Amal Usaha Muhammadiyah pemesanan snack, makan dll (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 25 Januari 2018)

KBIH Ar Rahmah diuntungkan dengan Amal Usaha Muhammadiyah seperti pemesanan snack, makan di Pengurus Aisyah Kendal untuk menunjang kenyamanan dan pelayanan, dll.

## b) Kesehatan

Kita berkoordinasi dengan RS Islam, RS Darul Istiqomah, RS Aisyah, dan RS yang di bawah Muhammadiyah dan membentuk tim kesehatan dari jamaah sendiri untuk melayani jamaah haji ketika di Tanah Air maupun di Tanah Suci (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 25 Januari 2018)

KBIH Ar Rahmah dalam kesehatan bekerjasama dengan Rumah Sakit yang di bawah Muhamadiyah dan KBIH juga membentuk tim kesehatan dari jamaahnya sendiri yang di koordinir dokter dan anggotanya yang bekerja sebagai suster.

## 2. Kelemahan (*Weaknesses*)

### a) Administrasi

Jarak yang jauh dari 5 koorwil (Kaliwungu, Kendal. Weleri. Sukorejo dan Boja), ke Kendal dan Kesibukan masing-masing pengurus yang berbeda-beda, sehingga mengganggu proses pelayanan pembimbing yaitu memiliki aktivitas lain sebagai tenaga pengajar. (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

KBIH Ar Rahmah memiliki kendala dalam administrasi yaitu jarak yang jauh dari lima koorwil (Kaliwungu, Kendal. Weleri. Sukorjo dan Boja), dan Kesibukan masing-masing pengurus yang berbeda-beda, sehingga mengganggu proses pelayanan pembimbing yaitu memiliki aktivitas lain sebagai tenaga pengajar baik di SMA maupun di Perguruan Tinggi Swasta

### b) Bimbingan haji

Karena masing-masing pembimbing punya keilmuan yang berbeda- beda, sehingga meskipun sudah kita seragamkan tetapi ada saja perbedaan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang di timbulkan Oleh Jamaah Haji (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Ketua KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

Bimbingan haji di KBIH Ar Rahmah menyampaikan materi yang sama, tetapi dalam penyampaian pembimbing para jamaah menanggapnya berbeda-beda, karena walaupun di setarakan, pembimbing dan jamaah mempunyai keilmuan yang berbeda-beda baik dalam menyampaikan ataupun dari jamaah dalam menangkap materi yang di sampaikan.

a) Transportasi

Karena tidak semua jamaah mempunyai mobil (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Ketua KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

Dalam Transportasi KBIH Ar Rahmah hanya menyediakan 2 koorwil (Boja dan Sukorejo) karena jarak kedua koorwil itu paling jauh dari Kendal dari pada 3 koorwil lainnya (Kaliwungu, Kendal dan Weleri).

b) Akomodasi

Terbagi menjadi 5 koorwilayah, itulah kemudian yang membuat koorwil banyak memotong waktu dalam mengoordinasi (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Ketua KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

Memiliki lima korwil membuat KBIH Ar Rahmah memutar strategi untuk mengoordinir korwil-

korwilnya lebih baik, sehingga tidak banyak bantu yang terbuang sia-sia dalam mengoordinir.

c) Konsumsi

Bedanya menu konsumsi jamaah (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

KBIH Ar Rahmah memesan makanan atau snack di berbagai chatering, itu yang membuat manakan dan snack jamaah tidak semua sama.

d) Kesehatan

Karena banyak jamaah lansia, dan susah di atur karena merasa tua (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

Kesehatan sering kali kerepotan menanggapi jamaah lansia, karena kebanyakan jamaah lansia mau menang sendiri dan susah di atur.

**3. Peluang (*Opportunities*)**

a) Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Semua KBIH selalu meningkatkan pelayanan ibadah haji setiap tahunnya menjadikan KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal harus selalu meningkatkan kualitas terutama dalam manajemen pelayanan, karena mengingat persaingan antar KBIH setiap tahun meningkat.

b) Hubungan dengan lembaga lain

Kerjasama dengan pihak lain terutama dengan lembaga kesehatan, kementerian agama kabupaten Kendal khususnyasie. Haji dan umrah.

c) Meningkatkan jumlah jamaah pendaftar jamah haji.  
(Wawncaradengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Ketua KBIH ArRahmahMuhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017.

**4. Hambatan (*Threat*)**

a) Kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji.

Banyak jamaah haji yang telat manasik haji yang telah di jadwalkan petugas/pimpinan KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal

b) Tingkatan pemahaman dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman terhadap jammah. Wawancaradengan H MukminArifin (Koordinator Wilayah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

Tingkat pemahaman dan pengetahuan jamaah beda, akhirnya apa yang di sampaikan pemateri kadang tidak di terima dengan baik oleh para jamaah.

- c) Tingkat pendidikan jamaah haji tahun 2016 paling banyak SD

Tingkat pendidikan jamaah haji tahun 2016 paling banyak lulusan SD, itu membuat pemateri berusaha lebih sabar untuk mengambarkan mengenai haji biar jamaah lebih paham untuk menerimanya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian penelitian yang dilakukan penelitian di Kantor KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal mengenai “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal.

1. Manajemen Pelayanan KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal yang ada cukup baik dari para jamaah haji, hal ini saya buktikan hasil wawancara dengan 3 jamaah haji tahun 2016 bahwa semua mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal 2016 sudah sesuai yang di harapkan, yaitu sudah memenuhi pelayanan haji dan umrah.
  - a) Administrasi
  - b) Bimbingan manasik haji
  - c) Transportasi
  - d) Akomodasi
  - e) Konsumsi
  - f) Kesehatan (Sukayat, 2016:133) Hanya saja pada pelayanan haji dan umrah tentunya perlu optimalisasi agar pelaksanaan di lapangan dapat berjalan sesuai rencana.

## 2. Faktor pendukung dan penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Tahun 2016

### a) Pendukung

#### 1) Administrasi

Memiliki Koordinator di lima wilayah yang tersebar di Kabupaten Kendal.

KBIH Ar Rahmah adalah satu-satunya yang memiliki koordinator di lima wilayah yang tersebar di Kabupaten Kendal. Yaitu: Kendal, Kaliwungu, Weleri, Sukorejo dan Boja. Tujuan dari di benuknya koordinator wilayah ini adalah untuk memudahkan para jamaah yang bertempat tinggal jauh dari Kota Kendal untuk mendaftar haji di Korwil terdekat dan staf silaturahmi ke calon jamaah untuk memudahkan pelayanan calon jamaah haji (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 7 Januari 2018)

KBIH Ar Rahmah adalah satu-satunya yang memiliki koordinator di lima wilayah yang tersebar di Kabupaten Kendal. Yaitu: Kendal, Kaliwungu, Weleri, Sukorejo dan Boja. Tujuan dari di benuknya koordinator wilayah ini adalah untuk memudahkan para jamaah yang bertempat tinggal jauh dari Kota Kendal untuk mendaftar haji di Korwil terdekat dan

pimpinan atau staf melayani pendaftaran di rumah calon jamaah

2) Bimbingan haji

Kebetulan pembimbing kita pernah haji, jadi punya pengalaman-pengalaman, sehingga ketika menyampaikan materi itu kita bisa menggambarkan dan mengetahui kondisi disana, dan jamaahpun merasa puas karena yang menjelaskan sudah pernah haji dan Pembimbing ibadah haji yang bersertifikat (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 7 Januari 2018).

Pembimbing yang menyampaikan materi dalam bimbingan haji tentunya sudah berpengalaman dan memiliki sertifikat nasional yaitu: H. M Farchan Tontowidan H. Ikhsan Intizam Lc.,M.Ag adalah Dj.VII.I/IHj.01/4648/2015 dan No Sertifikat Pembimbing H. Farchan Tantowi adalah Dt.VII.I/I/S.I10866/2012. Untuk memantabkan para jamaah.

3) Transportasi

Jamaah sendiri banyak yang memiliki mobil (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 25 Januari 2018)

Banyak jamaah haji yang memiliki mobil, jadi untuk transportasi kita hanya menyediakan untuk daerah yang jauh dari Pendopo Kendal yaitu Koorwil (Boja dan Sukorejo).

4) Akomodasi

Kita koordinasikan dengan koorwil-koorwil, apakah ada kekurangan seperti, LCD, Leptop, sehingga jamaah merasa terlayani (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 25 Januari 2018)

KBIH Ar Rahmah berkoordinasi dengan 5 koorwil (Kaliwungu, Kendal. Weleri. Sukorjo dan Boja), dengan menyetarakan pelayanan seperti LCD, Leptop, dll, sehingga jamaah merasa terlayani dengan baik.

5) Konsumsi

Kita diuntungkan dengan Amal Usaha Muhammadiyah pemesanan snack, makan dll (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhamamdiyah Kendal tgl 25 Januari 2018)

KBIH Ar Rahmah diuntungkan dengan Amal Usaha Muhammadiyah seperti pemesanan snack,

makan di Pengurus Aisyah Kendal untuk menunjang kenyamanan dan pelayanan, dll.

6) Kesehatan

Kita berkoordinasi dengan RS Islam, RS Darul Istiqomah, RS Aisyah, dan RS yang di bawah Muhammadiyah dan membentuk tim kesehatan dari jamaah sendiri untuk melayani jamaah haji ketika di Tanah Air maupun di Tanah Suci (Wawancara dengan H. Ikhsan Intizam, Lc, M.Ag (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal tgl 25 Januari 2018)

KBIH Ar Rahmah dalam kesehatan bekerjasama dengan Rumah Sakit yang di bawah Muhammadiyah dan KBIH juga membentuk tim kesehatan dari jamaahnya sendiri yang di koordinir dokter dan anggotanya yang bekerja sebagai suster.

b) Penghambat

1) Administrasi

Jarak yang jauh dari 5 koorwil (Kaliwungu, Kendal. Weleri. Sukorejo dan Boja), ke Kendal dan Kesibukan masing-masing pengurus yang berbeda-beda, sehingga mengganggu proses pelayanan pembimbing yaitu memiliki aktivitas lain sebagai tenaga pengajar. (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

KBIH Ar Rahmah memiliki kendala dalam administrasi yaitu jarak yang jauh dari lima koorwil (Kaliwungu, Kendal, Weleri, Sukorjo dan Boja), dan Kesibukan masing-masing pengurus yang berbeda-beda, sehingga mengganggu proses pelayanan pembimbing yaitu memiliki aktivitas lain sebagai tenaga pengajar baik di SMA maupun di Perguruan Tinggi.

2) Bimbingan haji

Karena masing-masing pembimbing punya keilmuan yang berbeda-beda, sehingga meskipun sudah kita seragamkan tetapi ada saja perbedaan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang di timbulkan Oleh Jamaah Haji (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Ketua KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

Bimbingan haji di KBIH Ar Rahmah menyampaikan materi yang sama, tetapi dalam penyampaian pembimbing para jamaah menanggapnya berbeda-beda, karena walaupun di setarakan, pembimbing dan jamaah mempunyai keilmuan yang berbeda-beda baik dalam menyampaikan ataupun dari jamaah dalam menangkap materi yang di sampaikan.

### 3) Transportasi

Karena tidak semua jamaah mempunyai mobil (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Ketua KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

Dalam Transportasi KBIH Ar Rahmah hanya menyediakan 2 koorwil (Boja dan Sukorejo) karena jarak kedua koorwil itu paling jauh dari Kendal dari pada 3 koorwil lainnya (Kaliwungu, Kendal dan Weleri).

### 4) Akomodasi

Terbagi menjadi 5 koorwilayah, itulah kemudian yang membuat koorwil banyak memotong waktu dalam mengoordinasi (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Ketua KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

Memiliki lima korwil membuat KBIH Ar Rahmah memutar strategi untuk mengoordinir korwil-korwilnya lebih baik, sehingga tidak banyak bantu yang terbuang sia-sia dalam mengoordinir.

### 5) Konsumsi

Bedanya menu konsumsi jamaah (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

KBIH Ar Rahmah memesan makanan atau snack di berbagai chatering, itu yang membuat manakan dan snack jamaah tidak semua sama.

6) Kesehatan

Karena banyak jamaah lansia, dan susah di atur karena merasa tua (Wawancara dengan H. IkhsanIntizamLc.,M. (Direktur KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal) tgl 10 Desember 2017)

Kesehatan sering kali kerepotan menanggapi jamaah lansia, karena kebanyakan jamaah lansia mau menang sendiri dan susah di atur.

## **B. SARAN**

Setelah melakukan penelitian di Kantor KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal, dalam pengembangan peningkatan manajemen pelayanan maka penelitian mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pembimbing yang ikut ke Saudi Arabia di tambah, karena kalau 1 pembimbing 161 jamaah, jamaah itu kurang terlalu terpanatu walaupun ada karu dan karom.
2. Pengurus harus bias membagi waktu dengan baik antara rapat, jadwal membimbing dan mengajar.
3. Perlunya perbedaan cara menyampaikan/memberikan materi kepada jamaah yang berpendidikan rendah, berpendidikan

tinggi dan usia lanjut, karena penyerapan calon jamaah dalam memahai materi berbeda-beda.

### **C. PENUTUP**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan baik dan lancer.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisannya sehingga masih belum sempurna. Dengan menyadari keterbatasan tersebut, maka penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun, guna penulis jadikan bekal untuk perbaikan skripsi dan peningkatan pada pelaksanaan tugasnya.

Penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca dan penulis pribadi. Amin.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara)
- Abdul Choliq, *Tugas, Fungsi, dan Metodologi Pembimbingan Manasik Haji*, cetakan 1 (Jakarta: Kementerian Agama RI, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2015)
- Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1992)
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Ash Shiddieqy, Hasbi, Muhammad Teungku, 1999, *Pedoman Haji*. Semarang: PT Pustaka Rizki Putra
- Aziz, Ali, Moh, 2004, *Ilmu Dakwah*, Jakarta: Predana Media.
- Azwar, Saifudin, 1997. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI (Puslitbang Kehidupan Keagamaan), *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon Jamaah Haji tentang pembimbingan dan pelayanan oleh KBIH DAN Pemerintah di Indonesia dan Saudi Arabia)*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007)
- Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI (Puslitbang Kehidupan Keagamaan) Bahruddin HS, *Pembinaan Mental Pembimbing Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984)
- Departemen Agama RI, Al-Aiyya, Al Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: Diponegoro, 2009)

Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: rajawali pers, 2012).

H. Edi Mulyo & H. Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Safirah, 2013)

Ishak Farid, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999)

Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005).

Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005)

M. Hsbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman haji, Jakarta, Indonesia: Bulan Bintang*, Tahun 1994

Moekijat, *Kamus Manajemen*, (Bandung: CV: Mandar Maju, 1990)

Molcong Lexy J , *Metode penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2012).

Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana Perdata Media Grup, 2009)

Ratminto dan Atik Serti winarsuh, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar)

Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1992)

Saebani Beni Ahmad , *Metode Penelitian*, (Bandung : Pustaka Setia, 2008).

Sayyid Sabiq, *Faith Samah Tiga*, (Jakarta : Cakrawala Publising, 2008)

Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Muda*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006).

Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Miswar, 1986

Sukayat, Tata, 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UUI Press, 2005).

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

Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Isnani Press.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

T Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta 2009) edisi 2

Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

LAMPIRAN:



Pemberangkatan Calon Jamaah Haji KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal (Koorwil Boja) menuju Pendopo Kabupaten Kendal



Koordiansi Ketua PDM Kendal dengan Lembaga BMHU Kendal



H. Sumari, M.Ag (ka.Sie. PHU), Drs. H. Saidun, M.Ag (Ka.Kan Kemenag Kendal), Moh Rozi, S.H, M.A (Ka.Bag. Kestra Kendal)



Ust. H. M Farchan Tontowi, pembimbing KBIH Arrahmah yang akan mengawal JH sampai di Arab Saudi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185  
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website [www.fakdakom.walisongo.ac.id](http://www.fakdakom.walisongo.ac.id)

Nomor : B-3460 /Un.10.4/K/PP.00.9/I/2017

29, November 2017

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal : *Permohonan Ijin Riset*

Kepada Yth.

Ketua KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal,  
di Kendal

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Adi Purnawan  
NIM : 131311095  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Lokasi Penelitian : KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal 2016

Bermaksud melakukan riset penggalan data di KBIH Ar Rahmah Muhammadiyah Kendal. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

An. Dekan,  
Kabag. Tata Usaha

M. YASIN

Tembusan Yth. :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
2. Arsip



KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI ( KBIH )

“ AR RAHMAH “

MUHAMMADIYAH DAERAH KENDAL

Sekretariat : Jalan Pemuda No 42 – 46 Kendal, Telp (0294) 388 647  
Email : kbiharramahkendal@gmail.com



**SURAT KETERANGAN**

No. 13/Ket/ARM/II/2018

Assalamualaikum Wr Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Adi Purnawan  
NIM : 131311095  
Perguruan tinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang  
Fakultas : Dakwah dan komunikasi  
Jurusan : Manajemen dakwah  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di KBIH Arrahmah  
Muhammadiyah Kendal tahun 2016

telah melakukan penelitian di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal pada tanggal 10 Juni  
– 2 November 2017.

Surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr Wb

Kendal, 22 Februari 2018  
Ketua KBIH  
Arrahmah Muhammadiyah Kendal,  
  
**Dr. H. Musthofa**  
NBM. 856 556

## BIODATA

### A. Identitas Diri

1. Nama : Adi Purnawan
2. NIM : 131311095
3. Tempat/ tanggalahir : Kendal, 18 April 1995
4. AlamatAsal : Desa Magelung RT/RW 02/08 Kecamatan  
Kaliwungu Selatan, Kabupaten Kendal, Provinsi Jawa Tengah,  
Indonesia
5. Agama : Islam
6. Kewarganegaraan : WNI
7. Nomor Hp : 082136491166
8. Email : Purnawanadi46@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. MI NU 48 Magelung. Desa Magelung Kec. Kaliwungu Selatan  
Kab. Kendal. Lulus tahun 2007
  - b. SMP Muhammadiyah 3 Kaliwungu. Desa Kutoharjo Kec.  
Kaliwungu Kab. Kendal. Lulus tahun 2010
  - c. SMA N 1 Kaliwungu. Desa Protomulyo Kec. Kaliwungu  
Selatan Kab. Kendal tahun 2013
  - d. UIN Walisongo Semarang angkatan 2013
2. Pendidikan Nonformal
  - a. TPQ – MDA Al Huda Magelung. Desa Magelung Kec  
Kaliwungu Selatan. Kab. Kendal