

BAB IV

ANALISIS MANAJEMEN PELAKSANAAN BIMBINGAN IBADAH HAJI DI PEDESAAN PADA KBIH AL-MADINAH BOJA

Fungsi pelaksanaan dalam suatu kegiatan organisasi dipengaruhi oleh beberapa langkah yang mendukung tercapainya kegiatan dari pelaksanaan program yang terencana secara maksimal. Langkah pertama dalam fungsi pelaksanaan terlihat dari pola kepemimpinan yang digunakan pemimpin dalam memberikan pengarahan kepada bawahannya untuk melaksanakan kegiatan dengan maksimal. Tugas manajer atau pemimpin adalah mendorong orang lain untuk bekerja secara efektif guna mencapai perusahaan dan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pribadinya dan karyawannya (Koontz, 1989: 94). Pemimpin berperan aktif dalam fungsi pelaksanaan selain berperan sebagai pengarah dan penentu tujuan organisasi, pemimpin juga berperan untuk memberikan dorongan atau memotivasi karyawan atau bawahannya untuk melaksanakan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi.

Langkah kedua dari pelaksanaan yakni motivasi. Motivasi yang diberikan oleh pemimpin akan mempermudah tercapainya suatu tujuan dari organisasi. Motivasi dapat mempengaruhi karyawan atau pelaksanaan kegiatan dengan cara memberi dorongan, memberikan pujian, dan memberi penghargaan. Adanya penghargaan akan meningkatkan semangat kerja karyawan dalam mencapai tujuan. Secara pasif motivasi sebagai kebutuhan sekaligus dorongan yang dapat menggerakkan semua potensi baik karyawan maupun sumberdaya lainnya. Sedangkan secara aktif motivasi tampak sebagai suatu usaha positif dalam menggerakkan daya dan potensi karyawan secara produktif berhasil mencapai tujuan (Siswanto. 2006: 119). Adanya motivasi juga menjamin terjalinya komunikasi yang efektif, dikarenakan pemberian motivasi melalui interaksi antara pemimpin dengan menggunakan komunikasi langsung maupun tak langsung.

Langkah pelaksanaan yang ketiga adalah komunikasi yang mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan kegiatan organisasi secara maksimal. Adanya komunikasi yang digunakan karyawan atau bawahan akan mempermudah dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta akan mempermudah dalam bertukar informasi satu dengan yang lain. Melalui komunikasi juga dapat saling mempengaruhi sikap, perilaku dan pemahaman antara yang satu dengan yang lain (Schermerhorn, 1996: 56). Komunikasi yang digunakan pemimpin dalam membentuk dan mempertahankan hubungan interpersonal yang diperlukan karyawan, dengan komunikasi juga pemimpin mendengarkan karyawan dan

memperoleh pemahaman tentang kebutuhannya untuk menciptakan lingkungan kerja yang termotivasi sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan maksimal.

Ketiga langkah dalam fungsi pelaksanaan kegiatan (*actuating*) mempunyai pengaruh yang besar dalam tercapainya kegiatan dan tujuan dari organisasi secara maksimal. Ketiga aspek tersebut juga saling berkesinambungan antara aspek yang satu dengan yang lain. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan ketiga aspek dalam fungsi pelaksanaan yang diterapkan dalam pelaksanaan bimbingan ibadah di KBIH Al-Madinah dengan latar belakang masyarakat pedesaan. Bimbingan ibadah haji merupakan suatu pengamalan dari agama islam yaitu melaksanakan rukun islam yang ke lima dengan memenuhi panggilan Allah Swt untuk meelakukan ibadah haji.

A. Analisis Pola Kepemimpinan Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Madinah Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah Haji Di Pedesaan

Kepemimpinan merupakan suatu proses mendorong orang lain untuk bekerja keras untuk menyelesaikan rencana tugas dan mengarahkan usaha-usaha untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan (*leadership*) sebagai proses mempengaruhi seseorang untuk berusaha dalam mencapai tujuan dengan kemampuan dan antusias. Memimpin berarti membimbing, melaksanakan, mengarahkan, dan mendahului dalam kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan (Koontz, 1989: 147).

Pemimpin dari KBIH Al-Madinah yakni K.H. Hasim Masduki adalah seorang ulama yang tinggal di daerah Boja. K.H. Hasim Masduki berperan sebagai pemimpin yang dapat mengayomi, memberi perhatian kepada pengurus/pembimbing, santri, jamaah haji. Beliau tidak hanya menjadi pemimpin dari KBIH Al-Madinah tetapi juga sebagai pemimpin dari pondok pesantren Miftahul Huda Boja. K.H. Hasim Masduki tidak hanya sebagai ketua atau pemimpin tetapi juga berperan sebagai pembimbing di KBIH Al-Madinah. Beliau seorang pemimpin yang mempunyai kepedulian dan perhatian yang tinggi terhadap pembimbing/pengurus KBIH beserta jamaah haji, dengan sikap hangat dapat mendukung pembimbing melaksanakan kegiatan bimbingan dengan baik. K.H. Hasim Masduki seorang pemimpin menciptakan hubungan sosial harmonis antara jamaah sehingga tercipta hubungan interpersonal yang baik dan dapat menghindarkan konflik dari pembuatan keputusan. K.H. Hasim Masduki seorang pemimpin) yang memberikan kepercayaan kepada pembimbing/pengurus untuk mencapai tujuan KBIH.¹

¹ hasil wawancara dengan Bapak Suharto pada tanggal 21 Agustus 2014.

Berdasarkan hasil data di atas dapat dijelaskan bahwa K.H Hasim Masduki merupakan seorang pemimpin yang demokratis terhadap pembimbing/pengurus untuk mencapai tujuan dan terciptanya visi dan misi dari KBIH. K.H Hasim Masduki dalam memimpin KBIH selalu memberikan pengarahan kepada pembimbing/pengurus untuk berpegang pada visi dan misi dari KBIH demi menciptakan kepuasan jamaah atas pelayanan yang diberikan oleh KBIH. Adanya tujuan pada visi dan misi dari KBIH juga menunjukkan bahwa adanya fungsi manajemen pada langkah pengarahan melalui kepemimpinan yang digunakan dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Madinah yakni perencanaan. Fungsi perencanaan juga terlihat dari rencana program bimbingan yang akan dilakukan di tanah air, tanah suci hingga pasca kepulangan ibadah haji.

Likert berpendapat yang dikutip oleh Koontz (1989: 152) memandang pemimpin demokratis dalam menjalin hubungan yang efektif bergantung pada komunikasi kepada bawahan yang digunakan untuk menjaga agar semua bawahan mau berkerja sebagai satu unit yang menyatu. Semua anggota kelompok atau organisasi yang berhubungan suportif dimana saling berbagi kebutuhan, nilai-nilai aspirasi, tujuan dan harapan bersama, dikarenakan dengan pendekatan yang seperti ini akan menimbulkan motivasi manusia bekerja sesuai tujuan. Likert memandang pendekatan seperti ini sebagai cara yang paling efektif dalam memimpin kelompok.

K.H Hasim Masduki seorang pemimpin yang demokratis karena pada saat pelaksanaan bimbingan ia berperan sebagai pemimpin dan pembimbing. (Pemimpin) untuk pengurus/pembimbing, pembimbing bagi masyarakat yang menjadi peserta/jamaah haji dari bimbingan ibadah haji di KBIH. K.H. Hasim Masduki selalu berkonsultasi atau berkoordinasi kepada pembimbing yang lain dalam pengambilan keputusan atau tindakan yang digunakan untuk pelaksanaan bimbingan yang maksimal dan menciptakan kepuasan jamaah haji sebagai peserta bimbingan.²

Pemimpin KBIH Al-Madinah K.H.Masduki merupakan salah satu pembimbing dari KBIH yang memberikan bimbingan ibadah haji kepada calon haji sebagai peserta bimbingan, dengan cara memberi materi bimbingan secara tatap muka langsung yang dikelompokkan di Aula KBIH. Pembimbing selalu memberikan pengarahan pada para calon haji untuk selalu memperhatikan dalam proses penyampaian informasi atau materi bimbingan. Pembimbing juga bersikap mengayomi pada jamaah haji dengan cara memperhatikan kondisi fisik dan rohani calon jamaah haji dengan cara diberi

²hasil wawancara dengan Bapak Saiful pada tanggal 17 september 2014.

siraman rohani dan untuk menjaga kesehatan, karena ibadah haji merupakan ibadah yang membutuhkan kondisi fisik yang baik.³

Berdasarkan data yang tersaji diatas dapat dijelaskan bahwa pada saat pelaksanaan bimbingan ibadah haji pembimbing tidak hanya memberikan bimbingan kepada calon haji, tetapi juga harus menciptakan suasana rasa aman, nyaman calon haji dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji di tanah air maupun di tanah suci. K.H. Hasim Masduki juga memberikan pengarahan kepada pembimbing dalam melaksanakan pembimbingan dan pelayanan terhadap calon haji KBIH Al-Madinah secara maksimal agar tercapai kepuasan jamaah, dan pembimbing dari KBIH Al-Madinah bertanggung jawab atas segala kebutuhan jamaah haji dalam melakukan ibadah haji. Pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Madinah dengan latar belakang masyarakat pedesaan yang sudah direncanakan dengan maksimal dapat tercapai sesuai tujuan yang tertuang dalam visi dan misi KBIH Al-Madinah. Pemimpin KBIH Al-Madinah berharap bahwa pembimbing/pengurus, memberikan pelayanan yang baik sehingga para jamaah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Adanya fasilitas yang membantu pelaksanaan bimbingan ibadah haji sehingga mempermudah penyerapan materi seperti alat peraga.

Jamaah haji dari KBIH Al-Madinah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pembimbing. Kepuasan jamaah haji terlihat dari tutur kata hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji dari KBIH Al-Madinah yaitu Ibu Ponidah pada hari ahad legi tanggal 1 Juli 2014. Jamaah haji puas atas pelayanan KBIH karena pembimbing memberikan rasa aman dan nyaman serta tanggung jawab KBIH dalam memperhatikan jamaahnya. Hal ini terbukti dengan tutur kata ibu Pondjiah yaitu :

“saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan pada saat pembimbingan ibadah haji di tanah air dan tanah suci. Karena di tanah air saya sudah diberi bekal ilmu haji dan tentang kondisi cuaca, budaya Arab Saudi, dan diberi fasilitas buku-buku tentang manasik haji, do’a-do’a mustajabah. Dan KBIH Al-Madinah memberikan tanggung jawab atas pelaksanaan dan pelayanan haji”.

Berdasarkan data yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan pembimbing secara maksimal menciptakan kepuasan tersendiri bagi jamaah haji, serta pembimbing juga memberikan tanggung jawab kepada jamaah haji sehingga merasa aman dan nyaman saat melaksanakan ibadah haji di tanah suci. Pembimbing juga sabar dalam memberikan materi dan perhatian,

³ hasil wawancara dengan Bapak K.H. Hasim Masduki pada tanggal 29 Agustus 2014.

serta adanya alat peraga yang memudahkan calon jamaah haji dari KBIH Al-Madinah dalam memahami materi yang diajarkan oleh pembimbing. Sebagaimana calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Madinah karena adanya tanggung jawab dari pihak KBIH. Tanggung jawab yang diberikan KBIH Al-Madinah kepada jamaahnya membawa daya tarik tersendiri untuk mengikuti bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Madinah Boja.

Pemimpin atau pembimbing harus mempunyai sistem komunikasi yang efektif dalam mencapai tujuan dan rencana program yang telah disusun sebelumnya dengan maksimal, karena pada hakekatnya fungsi kepemimpinan yang hakiki adalah seorang pimpinan sebagai penentu arah jalannya organisasi, pimpinan sebagai wakil dan juru bicara organisasi, seorang pimpinan juga berperan sebagai komunikator, moderator, untuk organisasi (Siagian, 2010: 47-48).

Jadi seorang pemimpin itu harus bisa menjadi jalan penentu arah untuk pembimbing/pengurus agar dapat melaksanakan kegiatan organisasi secara maksimal, dan mencapai tujuan organisasi dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Pemimpin juga berperan sebagai wakil atau juru bicara dengan menjalin hubungan baik dengan organisasi luar KBIH, pemimpin juga bisa menjadi fasilitator untuk KBIH dengan menjalin komunikasi yang baik dan efektif di KBIH maupun diluar KBIH. Jalinan komunikasi yang baik antara pemimpin dengan pembimbing/pengurus akan mempermudah tercapainya tujuan dari KBIH. Pemimpin juga harus menjadi penengah atau sebagai moderator dalam menagani konflik. K.H. Hasim Masduki juga mempunyai sikap atau perilaku kepemimpinan dakwah yang baik, dikarena K.H. Hasim Masduki bukan pemimpin yang bergaya instruksional, tetapi seorang pemimpi yang selalu berprasangka baik pada pembimbing/pengurus, memberikan rasa aman dan nyaman, serta memberikan peringatan atau nasehat dan motivasi pada jamaah haji dan pembimbing/pengurus sehingga tujuan dari KBIH Al-Madinah tercapai dan terlaksana dengan maksimal.

B. Analisis Pola Motivasi Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Madinah Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah Haji Di Pedesaan

Motivasi diberikan untuk mempengaruhi perasaan, kehendak atau keinginan, kemauan atau dorongan individu dalam berperilaku dan bertindak mencapai tujuan (Siswanto, 2006: 25). Motivasi juga berperan sebagai kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai kepuasan pada dirinya (Handoko, 2003: 252).

Dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji, jamaah haji diberi motivasi berupa pengarahan atau dorongan untuk menjadi haji yang mabrur. Bentuk dari motivasi yang diberikan kepada calon haji berupa dipandu dalam pembacaan do'a-do'a secara bersama pada saat pembimbingan, penjelasan materi yang diberikan, memberikan informasi tentang ibadah haji dan jamaah haji diberikan dorongan untuk melakukan amalan-amalan Islam untuk kekuatan rohaninya, dan pemberian dorongan dengan melakukan olahraga atau belajar berjalan untuk melatih melakukan amalan haji seperti thowaf da sa'i di tanah suci. Pemberian motivasi untuk selalu menjaga kesehatan jasmani dengan menjaga pola makan, dan mengurangi makanan yang membahayakan yang menjadi menghambat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci.⁴

Berdasarkan data yang tersaji di atas dapat dijelaskan bahwa sistem motivasi yang diberikan kepada jamaah haji dengan kondisi jamaah haji dari KBIH Al-Madinah yang rata-rata memiliki usia diatas 50 tahun dan pendidikan yang rendah, sehingga sangat membutuhkan motivasi atau dorongan dari seseorang untuk melaksanakan ibadah haji dengan baik. Motivasi bagi jamaah sangat berpengaruh positif karena dapat meningkatkan keinginan dan niat untuk melakukan amalan-amalan haji dengan sempurna. Motivasi positif dapat dilaksanakan dengan mempengaruhi jamaah haji serta memberikan dorongan untuk melakukan perbuatan yang menambah keimanan. Pengajaran materi bimbingan ibadah haji dapat dilakukan dengan suasana yang nyaman dan aman serta menciptakan rasa percaya diri pada jamaah haji. Pemberian motivasi dari pembimbing pada jamaah haji dapat dilakukan dengan bimbingan untuk menguasai doa-doa dan amalan-amalan ibadah haji yang lain sehingga pada saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci dapat berjalan dengan mandiri meski tetap dalam pengawasan dari pembimbing KBIH Al-Madinah untuk memperoleh haji yang mabrur.

Pemberian motivasi kepada bawahannya dapat berbentuk atau elemen yang mendasari tercapainya suatu tujuan perusahaan. Adapun bentuk motivasi yang sering digunakan untuk perusahaan meliputi kompensasi berbentuk uang, adanya pengarahan dan pengendalian dari pemimpin, adanya penetapan pola kerja yang efektif sesuai dengan bidang masing-masing sumber daya yang ada, dan seorang pemimpin juga menetapkan kebijakan yang digunakan karyawan sebagai pedoman kinerja dan dapat mempengaruhi sikap atau peragaan karyawan (Siswanto, 2006: 124-126).

⁴ hasil wawancara dengan K.H. Hasim Masduki pada tanggal 29 Agustus 2014.

Pemimpin atau ketua dari KBIH Al-Madinah dalam memotivasi pembimbing/pengurus dengan cara memberikan semangat dan petunjuk atau pembekalan kepada pembimbing/pengurus untuk selalu bersikap baik, ramah, perhatian, dan peduli kepada jamaah haji sehingga tercipta pelayanan bimbingan ibadah haji yang maksimal sehingga jamaah haji merasa puas. Pembimbing/pengurus KBIH harus berusaha untuk tidak mengecewakan jamaah haji yang mengikut bimbingan di KBIH. Pemimpin juga memberikan bentuk motivasi lainnya seperti kompensasi berupa uang sebagai gaji selama menjadi pembimbing dan pengurus KBIH setiap bulannya, memberikan insentif berupa naik haji gratis yang diberikan kepada pembimbing/pengurus secara bergilir dan bertugas menjadi pembimbing di tanah suci.

Untuk jamaah haji bentuk motivasi yang diberikan pemimpin/pembimbing berupa pemberian pembimbing bimbingan ibadah haji yang berkualitas dan berkompeten dalam bidang haji serta memberikan fasilitas untuk kemudahan jamaah haji dalam memahami materi pelajaran bimbingan ibadah haji.⁵

Berdasarkan data yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa pola motivasi yang digunakan pemimpin KBIH kepada pembimbing/pengurus dengan memberikan kompensasi berupa uang yang diberikan sebagai gaji bulanan, insentif untuk melaksanakan ibadah haji secara gratis. Sistem pengarahan dan pengendalian kegiatan bimbingan dikendalikan oleh pemimpin KBIH yakni K.H. Hasim Masduki. Pemimpin membagi tugas sesuai dengan bidang yang dikuasai pembimbing tercantum pada struktur organisasi KBIH Al-Madinah, serta pada jadwal pelaksanaan bimbingan ibadah haji di tanah air. Adapun pemberian motivasi dari pemimpin/pembimbing untuk jamaah haji sebagai peserta bimbingan dengan menyediakan pembimbing yang berpengalaman dan berkualitas, memberikan materi bimbingan yang sesuai, memberikan pengarahan tentang perjalanan ibadah haji, diberikan do'a-do'a yang mustajabah dengan cara membaca secara berulang-ulang dan bersama saat bimbingan.

Pemberian motivasi yang diberikan kepada jamaahnya sesuai dengan teori kepuasan teori ini berorientasi pada faktor dalam individu yang menguatkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku. Menurut Abraham H. Maslow yang dikutip oleh Siswanto (2006: 128-129) bahwa pendukung teori kepuasan adalah

⁵ hasil wawancara dengan Bapak Suharto pada tanggal 21 Agustus 2014

adanya kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan dan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri.

Penyampaian materi yang secara perlahan-lahan atau “ngemong” dari pembimbing dikarenakan kondisi jamaah yang mempunyai pendidikan rendah dan usia lanjut sehingga harus perlahan dalam membuat jamaah mengerti. Jamaah juga diberikan motivasi untuk selalu menjaga kesehatan dengan diberi pengarahan untuk melakukan olahraga atau berjalan-jalan setiap pagi. KBIH Al-Madinah juga memberikan rasa aman dan nyaman karena pembimbing memberikan tanggung jawab pada saat pelaksanaan bimbingan di tanah air maupun tanah suci serta KBIH akan memberikan rasa kepuasan terhadap pelayanan jamaah dengan tidak mengecewakan pelayanan yang diberikan.⁶

Berdasarkan data yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa dalam bimbingan ibadah haji di tanah air maupun di Arab Saudi selalu mengedepankan kepuasan jamaah atas pelayanan yang diberikan KBIH. Pada kebutuhan fisiologis pembimbing memberikan motivasi kepada jamaah haji dengan bentuk memberikan pelayanan yang maksimal, dengan menyediakan konsumsi dan penunjang keberhasilan bimbingan seperti buku panduan dan doa-doa mustajab. Selain kebutuhan fisiologi KBIH juga memberikan rasa aman demi keselamatan jamaahnya dengan menciptakan suasana aman dan nyaman saat pelaksanaan bimbingan dan adanya tanggung jawab KBIH kepada jamaahnya. Bagi pembimbing motivasi yang diberikan berbentuk uang dan naik haji gratis serta adanya pengakuan diri dari pemimpin terhadap kinerja pembimbing yang telah memberikan pelayanan secara maksimal.

C. Analisis Sistem Komunikasi Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Madinah Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah Haji Di Pedesaan

Sistem komunikasi yang digunakan dalam bimbingan KBIH Al-Madinah adalah dengan sistem komunikasi yang efektif. Prinsip komunikasi yang efektif adalah berbicara dengan efektif, mendengarkan dengan aktif, mempunyai ketrampilan bicara dan gaya bicara yang baik (Lestari, 2009: 42-44).

Chester I. Barnard memandang komunikasi sebagai sarana penghubung antara orang didalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini merupakan fungsi dasar komunikasi, tanpa adanya komunikasi tidak mungkin akan terjadi aktifitas kelompok. Pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi karena menyangkut peran

⁶ hasil wawancara dengan K.H. Hasim Masduki pada tanggal 29 Agustus 2014.

koordinasi pekerjaan antara pemimpin dengan bawahan yang dapat dilakukan dengan baik untuk mencapai tujuan organisasi bersama (Koontz, 1989: 169).

Dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Madinah menggunakan sistem komunikasi yang efektif terlihat dari metode pembelajaran dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Madinah. Adapun metode penyampaian materi bimbingan menggunakan metode ceramah, tanya jawab, peraga, praktek lapangan, sarasehan dan konsultasi. Jamaah dikumpulkan di aula KBIH Al-Madinah dengan diberi foto kopi materi dan pembimbing memberikan penjelasan dengan metode ceramah dan didukung dengan alat peraga seperti miniatur ka'bah, tempat sa'i, tempat lempar jumroh dan menggunakan peraga elektronik yakni VCD. Setelah diberi penjelasan jamaah diberikan waktu untuk bertanya kepada pembimbing tentang materi yang belum jelas atau persoalan haji sehingga dapat terjalin komunikasi yang efektif antara pembimbing dengan jamaah haji. Setelah semua materi bimbingan ibadah haji selesai diberikan, para calon haji diajak ke Wisma Haji Manyaran Semarang untuk melakukan praktek haji dilapangan. KBIH juga memberikan kemudahan kepada calon via telepon dan tatap muka secara langsung di kantor KBIH Al-Madinah untuk berkonsultasi.⁷

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa sistem komunikasi yang dijalankan oleh pembimbing KBIH Al-Madinah dalam melaksanakan bimbingannya menggunakan komunikasi langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung dalam hal ini terlihat dari pelaksanaan bimbingan menggunakan metode seperti ceramah, tanya jawab, peraga, konsultasi. Dalam metode ceramah pembimbing memberikan materi dengan berbicara secara langsung kepada peserta bimbingan yang didukung oleh alat peraga yang digunakan sebagai alat untuk meraga langsung sesuai materi pengajaran. Disamping itu pembimbing juga memberikan hak kepada calon jamaah haji untuk bertanya kepada pembimbing tentang materi yang belum jelas dan tentang ilmu perhajian yang lain. Interaksi yang seperti dapat menjalin hubungan interpersonal yang baik antara pembimbing dengan jamaah untuk tercapainya tujuan pembimbingan.

Selain ceramah, peraga, dan tanya jawab pembimbing juga menggunakan metode sarasehan. Metode ini mengumpulkan para calon haji untuk belajar bersama tanpa adanya klasifikasi umur, pendidikan, jabatan dan lainnya. Dalam metode sarasehan para calon haji diajak untuk saling memahami, mengerti, menolong antar

⁷Dokumen KBIH Al-Madinah, laporan pasca ibadah haji tahun 2013.

sesama jamaah haji. Jamaah haji yang muda membantu yang tua, yang sudah bisa mengajari yang belum bisa, hal ini dapat mempererat rasa persaudaraan dan kerukunan antara jamaah yang satu dengan yang lain.

Sedangkan komunikasi yang tidak langsung adalah menggunakan materi berupa buku-buku pembelajaran dan do'a mustajabah yang diberikan kepada peserta bimbingan ibadah haji. Buku tuntunan serta doa sebagai bahan acuan untuk belajar dirumah sehingga calon haji dapat lebih memahami dan mengerti materi pelajaran yang diajarkan oleh pembimbing.

Praktek manasik haji langsung dari KBIH Al-Madinah yang dilaksanakan di Wisma Haji Manyaran Semarang untuk melakukan praktek haji lapangan. Praktek lapangan ini bertujuan untuk memberi gambaran kepada calon jamaah haji tentang pelaksanaan yang hampir mirip dengan yang ada di Mekkah. Sehingga jamaah haji sudah terbiasa dan tidak canggung lagi dalam melaksanakan ibadah haji di tanah suci dan memperoleh haji yang mabrur. Praktek lapangan ini dilaksanakan dua kali selama pembimbingan ibadah haji di tanah air.⁸

Komunikasi yang dijalankan oleh pemimpin kepada pengurus/pembimbing terjadi hanya pada saat rapat koordinasi, penetapan materi, jadwal serta tugas pembimbing pada saat pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Komunikasi antara pemimpin dengan pembimbing/pengurus terjadi hanya pada saat kebutuhan yang mendesak dan diberi pengarahan. Sedangkan komunikasi antara pembimbing dengan pembimbing berjalan seperti biasa, bicara mengenai proses pembelajaran, materi pemberlajaran dan pada waktu yang sengang (istirahat) bila berkomunikasi diluar tugas. Komunikasi antara pembimbing satu dengan yang lain jarang dilakukan karena pembimbing mempunyai pekerjaan sambilan dan adanya sistem masuk kerja secara bergiliran.⁹

Berdasarkan data yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa sistem komunikasi yang digunakan KBIH Al-Madinah menggunakan sistem komunikasi langsung dan tidak langsung dengan arah komunikasi vertikal dan horisontal dalam proses komunikasi yang dijalankan pemimpin dengan pembimbing/pengurus, pembimbing/pengurus dengan pemimpi, pembimbing/pengurus dengan pembimbing atau pengurus serta pembimbing dan pemimpin dengan jamaah haji. Arah komunikasi yang dijalankan pemimpin dengan pengurus/pembimbing yaitu adanya pengendalian,

⁸ hasil wawancara dengan Bapak K.H Hasim Masduki pada tanggal 29 Agustus 2014.

⁹ hasil wawancara dengan Bapak Suharto pada tanggal 21 Agustus 2014.

pengarahan dan musyawarah dalam pengambilan keputusan pada pelaksanaan bimbingan ibadah haji yang maksimal. Dalam musyawarah tersebut sering membahas tentang rencana program pelaksanaan bimbingan, materi dan jadwal serta pembagian tugas dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Dalam musyawarah ini terjalin interaksi antara pembimbing dengan pembimbing/pengurus, pemimpin dengan pembimbing. Interaksi tersebut dijalankan untuk mencapai tujuan dari KBIH serta menciptakan kepuasan pelayanan terhadap jamaah haji dari KBIH Al-Madinah. Adanya koordinasi yang kuat akan menumbuhkan rasa saling melengkapi antara pembimbing satu dengan yang lain dan terciptanya calon jamaah haji yang berkualitas meskipun dari pedesaan.

Pembimbing menggunakan komunikasi yang efektif dalam pengajaran bimbingan ibadah haji di tanah air. Pembimbing dalam memberikan materi bimbingan berbicara dengan efektif yakni dengan percaya diri dan jelas dalam menyampaikan materi dan pembimbing mendengarkan secara aktif keluhan dan permasalahan jamaahnya yang belum mengetahui tentang persoalan haji. Pembimbing juga menggunakan gaya bahasa aksidenton yakni pembimbing berharap agar jamaah memperhatikan dan mengerti seluruh materi yang diajarkan. Sistem komunikasi yang digunakan pembimbing kepada calon/jamaah haji menggunakan sistem komunikasi langsung yakni dengan penyampaian materi dengan *face to face* atau tatap muka secara langsung, komunikasi publik yang digunakan dalam bentuk bimbingan klasikal, dan menggunakan bentuk komunikasi lisan dan tertulis dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji yang diberikan kepada calon/jamaah haji KBIH Al-Madianah Boja dengan latar belakang orang pedesaan. Arah komunikasi yang digunakan KBIH Al-Madinah berarah vertikal dan horisontal antar pemimpin dengan pembimbing/pengurus, dan pembimbing dengan jamaah haji, sehingga dapat menciptakan jamaah haji yang berkualitas dan mandiri meski dari daerah pedesaan.

D. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji Di KBIH Al-Madinah Boja

Dalam fungsi pelaksanaan, suatu kegiatan organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi. Pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH dengan kondisi masyarakat pedesaan guna untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan menciptakan kepuasan pelayanan dari KBIH untuk jamaahnya. Para pengurus/pembimbing dan pemimpin KBIH selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam pelaksanaan

bimbingan ibadah haji dimulai dari bimbingan di tanah air, bimbingan di tanah suci dan bimbingan pasca ibadah haji. Manajemen pelaksanaan bimbingan ibadah haji yang diterapkan dalam pelaksanaan bimbingan dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat pada saat pelaksanaan kegiatan. Adapun faktor pendukung dan penghambat sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji Di KBIH Al-Madinah Boja dalam meningkatkan kualitas jamaah haji di pedesaan

Faktor pendukung pada fungsi pelaksanaan atau *actuating* akan berhasil dalam menjalankan suatu kegiatan organisasi yang dipengaruhi oleh yang pertama kepemimpinan. Kemampuan dan ketrampilan kepemimpinan dalam pelaksanaan/pengarahan kegiatan menjadi faktor penting dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif (Handoko, 2003: 293). Pemimpin juga sikap dan bermoril yang baik dalam mempengaruhi kinerja karyawannya dengan kekuasaan yang dimilikinya karena kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran (Handoko, 2003: 294-295).

Faktor pendukung yang kedua komunikasi. Adanya komunikasi yang efektif dalam organisasi akan terjalin hubungan komunikasi di pihak intern perusahaan dan pihak ekstern perusahaan sehingga dapat mempercepat tujuan dari perusahaan. Dalam pengarahan atau pelaksanaan kegiatan seorang manajer atau pemimpin mengarahkan untuk berkomunikasi dengan bawahannya agar tujuan kelompok dapat dicapai (Handoko, 2003: 271).

Faktor pendukung pada fungsi pelaksanaan yang ketiga motivasi. Adanya motivasi yang berupa insentif atau penghargaan dari perusahaan atas kinerja karyawan. Insentif diberikan dalam bentuk kompensasi berbentuk uang, pengakuan diri oleh perusahaan atas kerja karyawan, tercipta lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Motivasi yang ada pada diri seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan dan kepuasan pada dirinya (Handoko, 2003: 252).

Ketiga faktor tersebut dapat menjadi faktor pendukung fungsi pelaksanaan untuk mencapai tujuan dari perusahaan yang sudah tersusun sebelumnya. Faktor pendukung yang mempengaruhi pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Madinah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan yang digunakan pemimpin KBIH yakni K.H Hasim Masduki bergaya kepemimpinan demokratis dan kebabakan. Beliau sosok pemimpin yang menjunjung tinggi nilai sosial antara jamaah dengan pengurus/pembimbing yang lain. Beliau menggunakan kekuasaan hanya untuk kepentingan bersama dalam mencapai tujuan dari KBIH. Pemimpin KBIH selalu bersikap saling menghormati dan menghargai antara jamaah dan pembimbing/pengurus (hasil wawancara dengan Bapak K.H Hasim Masduki pada tanggal 29 Agustus 2014). Sehingga tercipta suasana yang harmonis antara pembimbing/pengurus dengan pemimpin dan pemimpin dengan jamaah, pembimbing dengan pembimbing dan pembimbing dengan jamaah. Pemimpin KBIH juga mengikut sertakan pembimbing/ pengurus dalam mengambil keputusan untuk kemandirian KBIH. Pemimpin KBIH dalam mempengaruhi pembimbing dan jamaahnya dengan baik akan menciptakan lingkungan kerja dan tempat bimbingan yang aman dan nyaman sehingga tujuan dari KBIH tercapai dengan maksimal.
2. Pola motivasi yang diberikan pemimpin KBIH kepada pembimbing/pengurus yaitu kompensasi berbentuk uang dan bentuk insentif atas kinerja pembimbing/pengurus dengan baik. Bentuk motivasi yang diberikan pemimpin KBIH/pembimbing kepada jamaah haji sebagai peserta bimbingan dalam bentuk pembacaan doa-doa mustajaba hsecara bersama, pemberian materi sesuai dengan kebutuhan jamaah, dan menyiapkan pembimbing yang berkualitas dan berpengalaman dalam bidang haji. Pembimbing juga memberikan rasa aman, nyaman serta perhatian kepada jamaah sehingga merasa puas atas pelayanan KBIH.¹⁰ Motivasi yang diberikan pimpinan KBIH kepada pembimbing dan jamaah haji, dapat mendorong pembimbing dan jamaah untuk melakukan kegiatan atas instruksi yang diarahkan oleh pemimpin sehingga tercipta kepuasan pada dirinya sehingga dapat dengan mudah tujuan dari bimbingan ibadah haji tercapai.
3. Ketiga Sistem komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan materi pembelajaran yang efektif dengan metode yang dipakai sesuai kebutuhan jamaah haji. Komunikasi ini terjalin secara interaktif yakni dengan adanya sesi tanya jawab dan metode konsultasi di KBIH Al-Madinah. Komunikasi berjalan dengan lancar dengan adanya jamaah yang memperhatikan materi

¹⁰hasil wawancara dengan Bapak K.H Hasim Masduki pada tanggal 29 Agustus 2014

pembelajaran.¹¹ Adanya fasilitas yang diberikan KBIH berupa alat peraga seperti miniatur ka'bah, tempat sai, tempat lontar jamarot, alat peraga visual dengan adanya VCD. Tempat pembelajaran yang nyaman dan lebar karena berada di aula KBIH, pemberian foto kopi materi dan buku panduan manasik haji beserta doa-doa mustajab. Akan mempercepat pemahaman jamaah tentang pembelajaran materi bimbingan ibadah haji.

2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji Di KBIH Al-Madinah Boja dalam meningkatkan kualitas jamaah haji di pedesaan

Faktor penghambat dari pelaksanaan dipengaruhi oleh pertama kegagalan pemimpin. Seorang pemimpin yang tidak mempunyai sifat kepemimpinan yang baik dalam memberikan pengarahan maka tidak akan mampu mempengaruhi karyawan untuk bekerja dengan maksimal dan akan menghambat tercapainya tujuan organisasi. Kedua kegagalan dalam memotivasi, kegagalan manajer atau pemimpin dalam menumbuhkan motivasi kerja kepada bawahannya hal ini terjadi karena pemimpin kurang memahami hakekat perilaku manusia dan hubungan antar manusia. Abraham Maslow yang di kutip oleh Koontz (1989: 119) menjelaskan bahwa perilaku manusia itu dipengaruhi oleh kebutuhan fisik, rasa aman, nyaman, dan adanya pengakuan diri dari pemimpin, terciptanya lingkungan kerja yang baik akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan produktifitas kerja.

Ketiga kegagalan dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Hambatan dalam komunikasi dipengaruhi persepsi selektif, status komunikator, pendengar lemah, ketidaktepatan dalam penggunaan bahasa dalam berkomunikasi sehingga dapat menghambat pelaksanaan kegiatan dalam mencapai tujuan dan target dari perusahaan (Handoko, 2003: 285)

Adapun faktor pengahambat yang menghambat jalannya pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Madinah Boja antara lain sebagai berikut terlihat dari jamaah haji KBIH Al-Madinah rata-rata usia lebih dari 50 tahun dan mempunyai latar pendidikan yang rendah yang berasal dari daerah pedesaan. Pada saat proses bimbingan berlangsung sebagian jamaah haji merasa mengantuk dan ada yang tidak memperhatikan serta berbicara sendiri yang menyebabkan terganggunya jamaah lain. Adanya jamaah haji yang tidak bisa membaca tulisan arab, serta

¹¹ hasil wawancara dengan Bapak K.H Hasim Masduki pada tanggal 29 Agustus 2014.

adanya jamaah yang hadir tidak tepat waktu sehingga tertinggal materi pembelajaran.¹²

Jalinan komunikasi yang kurang efektif juga terjadi karena komunikasi yang digunakan antara pemimpin dengan pembimbing/pengurus hanya sebatas kerja atau proses pembimbingan sehingga pemimpin tidak mengetahui apa kebutuhan pembimbing/pengurus. Untuk pembimbing dalam penyampaian materi terhadap jamaah haji terkadang monoton karena terlalu lama menjelaskan materi sehingga membuat jamaah mengantuk membuat acara sendiri dengan mengobrol dengan jamaah yang lain, yang membuat sebagian jamaah tidak memahami apa penjelasan pembimbing.

Pada tahun keberangkatan 2013, KBIH mempunyai masalah yang cukup serius yakni dengan adanya pemotongan kuota sebesar 20% dari pemerintah Arab Saudi yang menyebabkan jamaah haji dan pembimbing tidak dapat berangkat ke tanah suci. Pembimbing yang disiapkan untuk mendampingi jamaah dalam melaksanakan ibadah haji tidak bisa berangkat mendampingi jamaahnya karena terkena pemotongan kuota jamaah dari pihak pemerintah. Pada pemberangkatan tahun 2013, dua jamaah haji dari KBIH Al-Madinah meninggal dunia di tanah suci saat pelaksanaan ibadah haji.

¹² hasil wawancara dengan Bapak K.H Hasim Masduki pada tanggal 29 Agustus 2014