

**IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
CALON JAMAAH HAJI
(KBIH NU HASYIM ASY'ARI TARUB TEGAL)**



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos.)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Ali Aulia Farish

1401036095

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

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

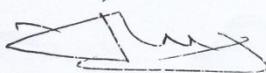
Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa proposal skripsi saudara :

Nama : Ali Aulia Farish
NIM : 1401036095
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/ Konsentrasi: Manajemen Dakwah
Judul : Implementasi Fungsi Pengawasan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji (K.BiH NU hasyim Asy'ari Tarub)

Dengan ini kami menyatakan telah menyetujui naskah, dan mohon agar segera diujikan. Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 11 Oktober 2019
Pembimbing,



DR. Hj. Yuyun Affandi, Lc., MA.
NIP. 19600603 199203 2 002

PENGESAHAN

SKRIPSI

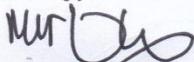
IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI (KBIH NU HASYIM ASY'ARI TARUB)

Disusun Oleh:
Ali Aulia Farish
1401036095

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 26 Desember 2019 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I



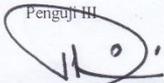
Dr. Ali Murtadho, M.Pd.
NIP. 19690818 199503 1 001

Sekretaris/Penguji II



Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc., M.A.
NIP. 19600603 199203 2 002

Penguji III



Saerozi, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19700605 199803 1 004

Penguji IV



Dra. Siti Prihatiningtyas, M.Pd.
NIP. 19670823 199303 2 003

Mengetahui

Pembimbing I



Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc., M.A.
NIP. 19600603 1992203 2 002



Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal 21 Desember 2019

Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag.
NIP. 19720410 200112 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwasanya skripsi ini merupakan hasil dari kerja saya sendiri, jika ada skripsi serupa, maka bisa dipastikan bahwa hasil, tempat dan sumbernya berbeda, dan tidak ada karya yang sama persis dengan penelitian yang saya lakukan untuk memperoleh gelar sarjana pada perguruan tinggi lain. Dengan ini surat pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 24 Oktober 2019



Ali Aulia Farish

1401036095

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda agung Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat dan para pengikutnya.

Skripsi yang berjudul “*Implementasi Fungsi Pengawasan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji (KBIH NU Hasyim Asy’ari Tarub Tegal)*” disusun guna melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) strata I, dalam jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Penulis mengucapkan terimakasih sedalam dalamnya kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih penulis kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag.
2. Bapak Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Ibu Dra. Siti Prihatinintyas, M.Pd. dan Bapak Dedy Susanto S.Sos.I, M.S.I Ketua Jurusan dan Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Walisongo Semarang.

4. Bapak Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc., M.A selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, terimakasih atas segala ilmu yang diberikan.
6. Segenap Staff TU yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
7. Segenap pihak KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal yang telah berkenan dan bersedia memberikan ijin penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua yang telah tulus memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi strata 1 di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
9. Adik-adik saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi bagi penulis.
10. Dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Kepada mereka semua penulis tidak bisa memberikan apa-apa kecuali doa semoga Allah senantiasa memberikan balasan yang setimpal atas segala bantuan dalam wujud apapun di dalam penulisan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha sebaik-baiknya, namun penulis menyadari atas segala kekurangan, kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah penulis harapkan untuk penyempurnaan lebih lanjut di kemudian hari. Meskipun dengan segala keterbatasan dan

kekurangan yang ada, penulis berharap penulisan ini dapat berguna bagi semua pihak untuk pembelajaran yang lebih baik.

Semarang, 22 Oktober 2019
Penulis,

Ali Aulia Farish

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan segala kerja keras, kesabaran, dukungan dan do'a orang-orang tercinta karya sederhana ini penulis persembahkan untuk: Kedua orangtua saya, Bapak M. Soleh dan Ibu Nok Farikha yang selalu mendoakan penulis siang malam, yang selalu mencurahkan kasih sayangnya, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Adik-adik tercinta, Usman Aulia Fasrigh dan Salman Aulia Farish yang selalu memberi semangat dan do'a.

Pembimbingku Ibu Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc., M.A. yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan ketelitian sehingga selesai skripsi ini.

MOTTO

الْوَرِيدِ حَبْلِ مَنْ إِلَيْهِ أَقْرَبُ وَنَحْنُ ۖ نَفْسُهُ بِهِ تُوسَّوْسُ مَا وَنَعْلَمُ الْإِنْسَانَ خَلَقْنَا وَلَقَدْ

“Dan sesungguhnya kami telah menciptakan manusia dan mengetahui apa yang dibisikan oleh hatinya, dan kami lebih dekat kepadanya daripada urat lehernya”

(QS. Qaf : 16)

ABSTRAK

Pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan, pelaksanaannya sangat perlu untuk dimaksimalkan karena dapat mengurangi dan mencegah secara dini terjadinya penyimpangan-penyimpangan atau penyelewengan dalam berfungsi sebagai sarana peningkatan profesionalisme kinerja pegawai, melalui peningkatan kinerja, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan dan kegiatan bimbingan manasik haji dapat tercapai secara berhasil dan berdaya guna, dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok, fungsi, rencana atau programnya, pembagian dan pendelegasian tugas, rumusan kerja, pedoman pelaksanaan dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah tentang implementasi fungsi pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan calon jamaah haji di KBIH NU Hasyim Asy'ari, hal itu bertujuan untuk mempelajari dan mengetahui apakah pengawasan kegiatan pada KBIH NU Hasyim Asy'ari sesuai apa yang telah direncanakan sehingga secara praktis dan akademis dapat menjadi pengetahuan dan sebagai bahan masukan dalam perbaikan pengawasan terhadap kegiatan bimbingan manasik haji kedepanya.

Penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa, wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Dari hasil penelitian dengan menganalisis kegiatan bimbingan manasik haji dengan mengimplementasikannya ke dalam tahapan-tahapan pengawasan seperti Penetapan Standar, Penentuan Pengukuran Suatu Kegiatan dengan menggunakan beberapa pertanyaan yang dapat digunakan seperti (berapakali, dalam bentuk apa, siapa), tahapan selanjutnya merupakan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan, Perbandingan Pelaksanaan Dengan Standar dan Analisa Penyimpangan, dan tahapan terakhir adalah Pengambilan Tindakan Koreksi Bila Diperlukan, dengan menggunakan tahapan tadi pengawasan terhadap kegiatan bimbingan manasik haji cukup baik walaupun kurang begitu optimal dan juga dijumpai penyimpangan.

Kata Kunci : Implementasi, Fungsi Pengawasan, Kualitas Pelayanan, KBIH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iError! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Tinjauan Pustaka	9
E. Metode Penelitian.....	13
F. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II KERANGKA TEORITIK	
A. Teori Implementasi	22
B. Teori Manajemen	22
C. Teori Dakwah.....	28
D. Teori Pengawasan	32
E. Teori Kualitas Pelayanan	39

	F. Haji dan Umrah	48
	G. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	49
BAB III	GAMBARAN UMUM KBIH NU HASYIM AS'ARI	
	A. Profil KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub	53
	B. Dasar Hukum dan Tujuan KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub	55
	C. Macam-macam Pengawasan di KBIH NU Hasyim Asy'ari.....	56
	D. Sarana dan Prasarana KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub	57
	E. Pelayanan Pendaftaran dan Data Jumlah Jamaah KBIH NU Hasyim Asy'ari.....	58
BAB IV	ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI KBIH NU HASYIM ASY'ARI	
	A. Analisis Fungsi Pengawasan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub.....	62
	B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Bimbingan Manasik Haji KBIH NU Hasyim Asy'ari.....	83
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	87

B. Saran.....90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Sesuai dengan Undang-undang No. 13 tahun 2008, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam. Hak-hak yang diperoleh jamaah haji meliputi:

1. Bimbingan manasik haji dan materi lainnya baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
2. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
3. Perlindungan sebagai warga Negara Indonesia.
4. Penggunaan paspor haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.
5. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air (Undang-undang No. 13 Tahun 2008).

Haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi *Ka'bah* dan dilakukan pada waktu tertentu dengan

syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka menaati perintah Allah SWT, dan mencapai Ridhonya (Sukayat, 2016: 4). Ibadah haji merupakan salah satu rukun islam yang diwajibkan oleh Allah SWT bagi setiap muslim yang mampu (istatha'a) untuk menunaikannya. Ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Q.S Ali-Imran [3]: 97 :

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ

اللَّهُ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya:

“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah yaitu (bagi) orang yang sanggup melaksanakan perjalanan ke Baitullah. Dan barangsiapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”(Q.S Ali-Imran [3]: 97)

Ayat di atas dapat diartikan bahwa terdapat beberapa aspek, yaitu kemampuan material yang diperoleh secara halal, tetapi bukan dengan menjual satu-satunya sumber penghasilan atau menjual sesuatu yang dapat mengakibatkan kesulitan hidup yang bersangkutan dan keluarganya. Kemampuan material ini bukan saja untuk ongkos naik haji, yakni biaya perjalanan ibadah haji, serta kebutuhan hidup selama di kota suci, tetapi juga kebutuhan keluarga yang ditinggal selama calon haji dalam perjalanan (Shihab, 2012: 220).

Pada hakikatnya haji wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim dan Muslimah sekali seumur hidup selama ia mempunyai kemampuan. Umrahpun demikian, menurut banyak ulama, walau ada di antara mereka yang tidak menilainya wajib, tetapi sunnah. Allah SWT mengundang seluruh manusia yang mampu, sekali dalam seumur hidupnya agar berkunjung ke rumah-Nya serta tempat-tempat tertentu, datang dengan tulus penuh pemahaman dan penghayatan, guna menyaksikan keagungan-Nya, memperoleh ampunan dan ridha-Nya serta manfaat dunia akhirat.

Ibadah haji, walaupun dapat diselesaikan dalam sekian hari, namun Allah SWT berfirman:

أَلْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ

Artinya : “Haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi”(Q.S Al-Baqoroh [2]: 197).

Ayat diatas menjelaskan bahwa bulan Syawal, Dzulqa’dah, dan beberapa hari dari bulan Dzulhijjah. Bulan tersebut maksudkan agar calon jama’ah haji dapat mempersiapkan diri sebaik mungkin, baik mental, spiritual, pengetahuan, maupun jasmani dan material. Tentu saja itu tidak dapat diraih tanpa persiapan yang cukup, sebagaimana tidak juga akan sempurna bila tidak disertai rasa aman atas diri dan keluarga yang ditinggal. Hal itulah, maka ditetapkan beberapa syarat bagi yang hendak melaksanakan ibadah haji.

1. Seorang Muslim, karena disanalah hendaknya nampak jelas penyerahan diri seorang manusia kepada Allah SWT, siapapun

yang bermaksud berkunjung ke sana hendaknya membersihkan diri dengan bertaubat kepada Allah SWT, saling memaafkan dan berusaha secara sungguh-sungguh untuk tidak membawa atau menggunakan sesuatu yang haram.

2. Berakal sehat, dan merdeka tanpa satu ikatan perbudakan. Dengan akal yang sehat calon jama'ah dapat memahami makna dan tujuan ibadahnya, dan dengan kebebasan dari ikatan perbudakan akan bebas memilih untuk hanya mengabdikan kepada Allah SWT dan berserah diri sepenuhnya.
3. Kemampuan, yang mencakup beberapa aspek. Kemampuan material yang didapatkan secara halal. Kemampuan fisik, karena ibadah haji adalah ibadah yang sangat membutuhkan fisik yang sehat. Yang tidak kurang pentingnya adalah kemampuan ilmiah dan rohani, bawa sertalah bekal mental berupa pengetahuan, kesabaran, dan ketakwaan.
4. Bisanya perjalanan itu dilakukan. Seseorang yang merasa belum mempunyai waktu yang sesuai untuk melaksanakan haji, maka boleh menanggukuhkan sampai keadaan menjadi lebih sesuai, atau tersedianya kuota yang bersangkutan (Shihab, 2012: 217).

Dalam menjalankan ibadah Haji dan Umroh ada satu hal yang harus di perhatikan sebelum melaksanakannya, yaitu kegiatan pembinaan kepada calon jama'ah haji, pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama, membuka diri terhadap adanya peran serta masyarakat. Bentuk peran serta dan keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam bentuk organisasi, yakni Kelompok

Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI). Kedudukan pemerintah adalah sebagai penyelenggara ibadah haji, sedangkan KBIH adalah mitra kerja pemerintah membimbing calon jama'ah (pra haji dan pasca haji). KBIH adalah penyelenggara swasta yang merupakan perpanjangan tangan Kementerian Agama sebagai pengemban Undang-undang dalam hal memberikan bimbingan manasik haji. Maka dari itu peran serta keterlibatan KBIH disini termasuk bentuk dakwah kepada masyarakat agar para calon jamaah haji dapat melaksanakan haji dengan sempurna.

Pada awal pemerintah mengizinkan adanya KBIH adalah agar dapat membina dan membimbing calon jama'ah haji sehingga mereka dapat menjalankan ibadahnya secara sempurna. Selain itu, keterbatasan pemerintah dalam pelayananan dan pembinaan haji, serta keragaman pengetahuan calon jama'ah haji tentang berhaji sehingga membutuhkan pencerahan tentang haji. Ketentuan tentang keberadaan KBIH diatur dalam keputusan Menteri Agama RI Nomor 371 Tahun 2002 pada Bab XI Pasal 31 dan Pasal 32. Peran yang bisa dilakukan oleh KBIH, antara lain:

1. Memberikan bantuan kepada calon jama'ah haji dalam proses pendaftaran haji.
2. Melakukan sosialisasi tentang ketentuan-ketentuan perhajian di Indonesia.
3. Menyusun buku panduan bimbingan yang didasarkan pada buku pedoman bimbingan Departemen Agama.

4. Melaksanakan bimbingan dan pelatihan ibadah haji di Tanah Air serta di Arab Saudi.
5. Melaksanakan bimbingan dan pendampingan ibadah haji di Arab Saudi dengan menyediakan pembimbing 1 orang/rombongan.
6. Memberikan bimbingan dan pendampingan ibadah yang wajib dan sunnah termasuk umrah.
7. Memberikan bimbingan pasca haji untuk meningkatkan kualitas jama'ah haji dan menjaga kemabruran hajinya.
8. Membantu petugas haji dalam pelaksanaan penyelenggara ibadah haji, baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

Dalam Undang-undang No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terusmenerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementrian agama sebagai leading sector penyelenggaraan ibadah haji yaitu: Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlangsung, dan pasca haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji (Sukayat, 2016: 75-77).

Penerapan manajemen dalam organisasi sangat berpengaruh terhadap kesuksesan organisasi. Terry membagi empat fungsi dasar manajemen yang meliputi POAC (*planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), *controlling*

(pengawasan)), fungsi tersebut menjadi penting diterapkan dalam suatu organisasi atau kegiatan yang berkaitan dengan ibadah haji, termasuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Sebuah organisasi atau aktifitas jika dilaksanakan dengan manajemen dapat diketahui secara utuh mewujudkan tujuan-tujuannya (Munir dan Ilahi, 2006: 82).

Peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh lembaga-lembaga KBIH penyelenggara berkompetisi untuk menarik simpati calon jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas.

Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran, dimana ada diantara mereka yang menangani ini semata-mata karena bisnis, namun diantara mereka ada karena memang panggilan Agama dan mengimplementasikan manajemen dakwah di masyarakat. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perludanya suatu manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Sebagai organisasi atau lembaga sosial yang bergerak dibidang perhajian melakukakn pelatihan manasik haji. Kegiatan pelatihan manasik haji dilakukan guna memberikan bekal pengetahuan terhadap calon jamaah haji, agar pelaksanaan ibadah

haji dapat terstruktur dan terkoordinasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh calon jamaah haji. Maka dari itu lembaga KBIH NU Hasyim Asy'ari berusaha memberikan pelayanan sesuai keinginan calon jamaah haji guna meningkatkan kualitas pelayanan calon jamaah haji.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin mengetahui tentang “Implementasi Fungsi Pengawasan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pada kegiatan bimbingan manasik haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui manajemen pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan calon jama'ah haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub.
 - b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada kegiatan bimbingan manasik haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini, diterapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang suatu manajemen, terutama berkaitan dengan penerapan fungsi manajemen di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang penerapan fungsi manajemen pengawasan dimasa mendatang.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan telaah kritis dan sistematis atas penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang secara tematis memiliki kesesuaian dengan penelitian yang akan dilakukan. Melalui pemaparan tinjauan pustaka, peneliti berupaya mengkaji sesuatu yang berbeda untuk menghindari adanya kecenderungan plagiasi dan pelanggaran hak cipta. Oleh sebab itu, akan disajikan beberapa penelitian terdahulu sebagai tinjauan pustaka antara lain:

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Hikmah Waffaqi fakultas ilmu dakwah dan ilmu komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2018, yang berjudul “*Implementasi Pengawasan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur*”. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yaitu peneliti langsung pada obyek penelitian, sedangkan metode pengumpulan data yang

digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini menyimpulkan bahwa kantor wilayah Kementerian Agama menjalankan proses pengawasan terhadap KBIH bertujuan meminimumkan terjadinya kesalahan, sebagai tindakan preventif agar tidak mengulangi kesalahan, meningkatkan kegiatan operasional dari KBIH yang diawasi, serta melakukan tindakan koreksi terhadap kesalahan yang dilakukan demi pencapaian kerja yang lebih baik.

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Etty Etriana jurusan Manajemen dakwah UIN Sunan Kalijaga Tahun 2018, dengan judul “*Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPU) Oleh Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta*”. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, menggunakan teknik *Triangulasi*, dimana penulis mengumpulkan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya. Selain itu dalam skripsi ini membahas tentang Implementasi fungsi pengawasan yang diterapkan kepada penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) oleh kantor wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta terkait pengawasan preventif dan korektif sudah dilakukan dengan cukup baik.

Ketiga, Skripsi yang ditulis oleh Ofik Fikrurosyadi Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah tahun 2014, dengan judul “*Pengawasan Kegiatan Bimbingan Manasik Haji Pada KBIH Nurul Hikmah*”. Metodologi yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu skunder dan primer, adapun isi dalam skripsi ini yaitu dengan menganalisis kegiatan bimbingan manasik haji dengan mengimplementasikannya kedalam tahapan-tahapan pengawasan seperti, penetapan standar, penentuan pengukuran suatu kegiatan dengan menggunakan beberapa pernyataan yang dapat digunakan seperti (berapa kali, dalam bentuk apa, siapa), tahapan selanjutnya pengukuran pelaksanaan kegiatan, perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan, dan tahapan terakhir adalah pengembalian tindakan koreksi bila diperlukan.

Keempat, Skripsi yang ditulis oleh Lili Indrawati tahun 2019 IAIN Purwokerto, dengan judul “*Tahapan Pengawasan Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH) Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas*”. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen. Sumber data yang digunakan dalam skripsi ini yaitu sumber data primer dan skunder, sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu isi skripsi ini menemukan bahwa dalam melakukan pengawasan KBIH, seksi PHU

Kementerian Agama Banyumas mempunyai beberapa tahapan pengawasan yaitu: menetapkan standar, menentukan pengukuran dalam pelaksanaan kegiatan, membandingkan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan dan melakukan pengembalian tindakan koreksi jika diperlukan.

Kelima, Jurnal yang ditulis oleh Asyifa Rahmadina Fazrine jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa tahun 2018, dengan judul “*Pelaksanaan Fungsi Pengawasan DPR RI dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia Tahun 2016*”. Jenis penelitian ini menggunakan sumberdata yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun pengumpulan datanya menggunakan metode kualitatif dengan teknik deskriptif analitik non stastistik, yaitu penyelidikan yang tertuu pada masa sekarang atau masalah-masalah aktual dengan menggunakan data-data yang mula-mula disusun, dijelaskan kemudian dianalisa. Adapun hasil penelitian ini yaitu terkait fungsi pengawasan DPR RI bidang pengawasan terhadap penyelenggaraan ibadah haji Indonesia tahun 2016 yaitu: Teknik pemantauan, Tekhnik pemeriksaan, dan Tekhnik laporan yang dilakukan oleh DPR dalam melaksanakan fungsi pengawasan.

Dari beberapa penelitian yang sudah dijelaskan diatas belum ada penelitian yang secara rinci menjelaskan mengenai Implementasi Fungsi Pengawasan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji KBIH NU Hasyim Asy’ari Tarub Tegal. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada proses penerapan fungsi manajemen

pengawasan di KBIH Hasyim Asy'ari Tarub. Serta kualitas pelayanan calon jama'ah haji Hasyim Asy'ari Tarub. Untuk itu penelitian ini layak untuk dilakukan.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai suatu usaha atau proses untuk mencari jawaban atas suatu pertanyaan atau masalah dengan cara yang sabar, hati-hati, terencana, sistematis atau dengan cara ilmiah dengan tujuan untuk menemukan fakta-fakta atau prinsip-prinsip, mengembangkan dan menguji kebenaran ilmiah suatu pengetahuan (Soewadji, 2012: 12).

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) atau studi langsung kelapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan di lapangan, yang berarti bahwa datanya diambil dari lapangan atau masyarakat (Soewadji, 2012: 21).

Hal ini penulis melakukan penelitian atau studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit tentang implementasi fungsi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan calon jamaah haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.

Fenomena itu biasanya berupa bentuk, aktifitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006: 72).

Sedangkan penelitian kualitatif adalah sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti (Suyanto, 2005: 166).

2. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting. Karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data terdiri dari:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data utama yang berkaitan dengan pokok masalah penelitian yang mana data tersebut dimabil dari sumber data utama (Azwar, 2007: 91). Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan pengurus KBIH NU Hasyim Asy'ari. Yaitu wawancara dengan Bapak H. Untung Satibi sebagai Ketua KBIH, dan Bapak H. Wahyudin sebagai Sekretaris KBIH.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder sifatnya mendukung keperluan data primer.

Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa data tertulis yang berasal dari jurnal ilmiah dan buku-buku referensi budaya (Fajrie, 2016: 47).

Sumber data sekunder ini peneliti mencari dari sumber data tidak langsung seperti artikel, surat kabar, buletin, AD/ART lembaga dan catatan lainnya sebagai penunjang dari sumber primer, juga disertai karya-karya tulis yang sesuai dengan judul penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses memperoleh dan mengukur berbagai informasi tentang variabel yang diteliti dengan suatu cara yang sistematis. Cara yang sistematis ini memungkinkan seorang peneliti untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dinyatakan sebelumnya, kemudian menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil-hasil kajiannya berdasarkan data yang dikumpulkan tersebut (Purwoto, 2015: 97).

a. Metode Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam *setting* alamiah dengan tujuan mengeksplorasi atau menggali suatu makna suatu fenomena yang ada dalam diri partisipan. Dalam upaya merekam secara akurat fenomena penelitian maka selama proses observasi, peneliti yang menjadi pengamat perlu membuat catatan lapangan selama dan segera sesudah proses observasi berkenaan dengan peristiwa atau

fenomena penting yang ada dalam konteks penelitian dan subjek penelitian (Hanurawan, 2016: 116).

Melalui metode *observasi* ini, peneliti akan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data detail tentang Implementasi Fungsi Pengawasan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab, wawancara dapat dilakukan dengan dua cara. *Pertama*, wawancara sebagai strategi utama dalam mengumpulkan data. *Kedua*, wawancara sebagai strategi penunjang teknik lain dalam mengumpulkan data, seperti observasi partisipan, analisis dokumen, dan fotografi (Danim, 2002:130).

Jenis wawancara yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur ini biasanya dilakukan oleh peneliti dengan cara terlebih dahulu mempersiapkan bahan pertanyaan yang diajukan dalam wawancara nanti, inilah yang lebih sesuai dalam penelitian kualitatif sebab jenis wawancara terstruktur ini memberi peluang kepada peneliti untuk mengembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian (Idris, 2009:107).

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang mewakili berbagai tingkatan yang ada dalam obyek. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis secara langsung melakukan wawancara kepada pengurus, dan calon jamaah haji KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal sebagai salah satu pendukung yang memperkuat data.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknis pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, melainkan kepada dokumen-dokumen tertentu. Terdapat dua macam dokumen yaitu, dokumen primer merupakan yang ditulis oleh orang yang secara langsung mengalami suatu peristiwa. Sedangkan dokumen skunder adalah dokumen yang di tulis oleh orang lain yang mendapat cerita dari pelaku peristiwa (Echdar, 2017:301).

Metode dokumentasi ini peneliti gunakan untuk memperoleh data-data yang ada di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal yaitu sejarah, visi misi, AD/ART lembaga, surat kabar, buku-buku, arsip atau dokumen-dokumen, notulen, foto dan lain sebagainya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

4. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah untuk menjamin semua yang diamati dan diteliti penulis sesuai dengan keadaan sesungguhnya dan memang terjadi. Untuk memperoleh keabsahan data penulis

menggunakan triangulasi, yaitu untuk membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif (Kriyanto, 2006: 71).

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji keabsahan data. Uji keabsahan data adalah tingkat ukuran suatu kebenaran atas data-data yang dikumpulkan dan dicocokkan data antara konsep penelitian dengan hasil penelitian. Uji keabsahan data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan cara triangulasi (Sugiyono, 2016: 372).

Model triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yakni penelitian menggunakan berbagai jenis sumber data dan bukti dari situasi yang berbeda. Ada 3 (tiga) subjenis yaitu orang, waktu dan ruang.

- a. Orang, data-data dikumpulkan dari orang-orang yang berbeda yang melakukan aktifitas sama.
- b. Waktu, data-data dikumpulkan pada waktu yang berbeda
- c. Ruang, data-data dikumpulkan pada tempat yang berbeda (Zuriah, 2006: 219).

5. Teknik Analisis Data

Setelah memperoleh data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, langkah selanjutnya data-data tersebut disusun dan dianalisa. Analisa data kualitatif (Bogdan dan Biklen, 1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data,

mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2016:248).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman, yaitu :

1) Proses Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lokasi penelitian. Selama pengumpulan data berjalan, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan membuat memo).

2) Proses Penyajian Data

Penyajian data disini adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Beberapa jenis bentuk penyajian data adalah bentuk matriks, grafik, jaringan, bagan, dan sebagainya.

3) Proses Menarik Kesimpulan

Proses yang ketiga ini peneliti mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan,

konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi (Ghony dan Almanshur, 2016: 307-309).

Langkah penelitian adalah serangkaian proses penelitian dimana peneliti dari awal merasa menghadapi masalah berupaya untuk memecahkan masalah, memecahkan masalah sampai akhirnya mengambil keputusan yang berupa kesimpulan bagaimana hasil penelitiannya, dapat memecahkan, masalah atau tidak. Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan permasalahan
- b) Melakukan studi literatur
- c) Penetapan lokasi
- d) Studi pendahuluan
- e) Penetapan metode pengumpulan data; observasi, wawancara, dokumen, diskusi terarah
- f) Analisa data selama penelitian
- g) Analisa data setelah; validasi dan reabilitas
- h) Menyimpulkan dan menyajikan data (Suryana, 2007:5)

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami gambaran secara menyeluruh tentang skripsi ini, maka penulis memberikan sistematika beserta penjelasan secara garis besar :

BAB I : Pendahuluan, meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian,

Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

- BAB II : Landasan Teori, yang berisi tinjauan umum tentang: definisi implementasi, definisi manajemen, sarana manajemen, fungsi-fungsi manajemen.
- BAB III : Gambaran umum KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub, yang meliputi : letak geografis, sejarah, tujuan, visi dan misi, struktur organisasi, dan kegiatan KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub dalam memajemen kualitas pelayanan dan pengaruh fungsi pengawasan dalam pelayanan.
- BAB IV : Analisis hasil penelitian meliputi analisis manajemen pengawasan pada KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub dan analisis pengaruh fungsi pengawasan dalam pelayanan KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub.
- BAB V : Penutup dari bab-bab yang sebelumnya, sehingga akan disampaikan kesimpulan kemudian diikuti dengan saran dan diakhiri dengan penutup

BAB II

KERANGKA TEORITIK

A. Teori Implementasi

Implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia yang di terbitkan oleh balai pustaka menyatakan, implementasi artinya pelaksanaan, penerapan (KBBI, 2008: 548).

Kata implementasi berasal dari bahasa Inggris “*to implement*” artinya mengimplementasikan. Implementasi merupakan suatu tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Pelaksanaan merupakan perihal (perbuatan, usaha) melaksanakan rancangan. Menurut Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa pelaksanaan adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan (Usman, 2002:70). Kemudian menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo, pelaksanaan adalah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program proyek (Rahardjo, 2011:23).

B. Teori Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Kata management berasal dari kata manage, sedang kata manage berasal dari bahasa Italia “*maneggio*” sedang maneggio

berasal dari bahasa Latin yaitu “*manus*” artinya tangan (Siagian, 1977:17).

Dalam bukunya Dasar-Dasar Manajemen, George Terry mendefinisikan, Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah *managing* (pengelolaan), sedang pelaksananya disebut manager atau pengelola (Terry, 1992:1).

Sebagaimana dikemukakan oleh Nickles, McHugs and McHugs (1997). Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan suatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat:

- a. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor-faktor produksi lainnya atau sebagaimana menurut Griffin, sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumberdaya alam, sumber daya keuangan serta informasi.

- b. Adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
- c. Adanya seni dalam menyelesaikan pekerjaan (Tisnawati dan Saefullah, 2005: 6).

2. Unsur-Unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen terdiri dari 6 unsur yang disingkat dengan 6 M, yaitu *man*, *money*, *methods*, *materials*, *machines*, *market*. Adapun penjelasannya diantaranya:

a. *Men* (Manusia)

Yakni sumber daya manusia yang melakukan kegiatan manajemen dan produksi. Dengan adanya faktor SDM, kegiatan manajemen dan produksi dapat berjalan, karena pada dasarnya faktor SDM sangat berperan penting dalam kegiatan manajemen dan produksi.

b. *Money* (Uang)

Yakni faktor pendanaan atau keuangan. Tanpa ada keuangan yang memadai kegiatan perusahaan atau organisasi takkan berjalan sebagaimana mestinya, karena pada dasarnya keuangan adalah darah dari perusahaan atau organisasi. Hal keuangan ini berhubungan dengan masalah anggaran (Budget), upah karyawan (Gaji), dan pendapatan perusahaan atau organisasi.

c. *Materials* (Barang)

Yakni berhubungan dengan barang mentah yang akan diolah menjadi barang jadi. Dengan adanya barang mentah maka dapat dijadikan suatu barang yang bernilai sehingga dapat mendatangkan keuntungan.

d. *Machine* (Mesin)

Yakni mesin pengolah atau teknologi yang dipakai dalam mengolah barang mentah menjadi barang jadi. Dengan adanya mesin pengolah, maka kegiatan produksi akan lebih efisien dan menguntungkan.

e. *Method* (Metode)

Yakni tatacara melakukan manajemen secara efektif dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran agar tercapai suatu tujuan akan dituju.

f. *Market* (Pasar)

Yakni tempat untuk memasarkan produk yang telah dihasilkan. Seorang manajer pemasaran dituntut untuk dapat menguasai pasar, sehingga kegiatan pemasaran hasil produksi dapat berlangsung. Agar pasar dapat dikuasai, maka kualitas dan harga barang haruslah sesuai dengan selera konsumen dan daya beli masyarakat (Effendi, 2014: 11).

3. Fungsi-Fungsi Manajemen

Setiap organisasi dalam mencapai tujuan yang telah dicanangkan atau ditetapkan sebelumnya, akan berhasil bila organisasi tersebut mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen secara efektif dan efisien. Fungsi manajemen pada umumnya terdiri dari :

a. *Planning* (Perencanaan)

Seorang manajer dalam melakukan tugas perencanaan harus mengidentifikasi dan memilih tujuan atau sarana dan arah indakan organisasi yang tepat, serta dapat mengembangkan strategi untuk mencapai kinerja yang tinggi. Terdapat tiga langkah yang terkait dalam proses perencanaan, yaitu :

1. Memutuskan tujuan atau sasaran yang akan ditetapkan dan dicapai oleh organisasi.
2. Memutuskan strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan atau sarana.
3. Memutuskan cara mengalokasikan sumber daya organisasi yang akan digunakan dalam strategi untuk mencapai tujuan atau sasaran tersebut.

b. *Organising* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan kegiatan menyusun struktur hubungan kerja sehingga anggota organisasi dapat berinteraksi dan bekerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Anggota organisasi ditempatkan di departemen-

departemen sesuai dengan tugas pekerjaan yang mereka lakukan sehingga dapat memberikan garis kewenangan dan tanggung jawab antarindividu dan kelompok yang berbeda. Untuk itu, manajer harus melakukan pengorganisasian secara tepat dan baik, terutama terhadap sumberdaya manusia. Hasil pengorganisasian adalah terciptanya struktur organisasi, yaitu suatu sistem formal atas tugas dan hubungan pelaporan yang mengoordinasikan dan memotivasi anggota sehingga mereka dapat bekerja sama mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi menentukan bagaimana sumber daya yang dimiliki organisasi dapat dipergunakan secara maksimal dalam menciptakan barang dan jasa (Suprihanto, 2014: 9)

c. *Actuating* (Penggerakan)

Fungsi ketiga dari fungsi-fungsi manajemen yaitu pelaksanaan atau penggerakan adalah seluruh proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikianrupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis (Munir, 2006:139).

d. *Controlling* (Pengawasan)

Suatu fungsi manajemen yang berupa pengadaan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula. Dalam melaksanakan kegiatan *controlling*, atasan mengadakan

pemeriksaan, mencocokkan, serta mengusahakan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta tujuan yang ingin dicapai (Manullang, 2015: 12).

C. Teori Dakwah

1. Pengertian Dakwah

Dakwah ditinjau dari etimologi atau bahasa, kata dakwah berasal dari bahasa Arab, yaitu *da`a*, *yad`u*, *da`watan*, artinya mengajak, menyeru, memanggil. Dakwah juga dapat diartikan proses penyampaian (*tabligh*) atas pesan-pesan tertentu yang berupa ajakan atau seruan dengan tujuan agar orang lain memenuhi ajakan tersebut (Samsul, 2009:1).

Dakwah secara umum adalah suatu ilmu pengetahuan yang berisikan cara-cara dan tuntunan bagaimana seharusnya dakwah dapat menarik perhatian manusia untuk menganut, menyetujui, melaksanakan suatu ideologi, pendapat, pekerjaan tertentu. Sedangkan, dakwah menurut ajaran agama Islam ialah mengajak manusia dengan cara yang bijaksana kepada jalan yang benar sesuai perintah Allah, untuk kemaslahatan dan kebahagiaan mereka di akhirat (Hasanuddin, 1982: 34). Pemahaman diatas sejalan dengan penjelasan Allah dalam surah yusuf ayat 108. Sedangkan yang dimaksud ajakan kepada Allah berarti ajakan kepada agama-Nya yaitu *al-Islam* (Sukayat, 2009:1-2).

2. Unsur-Unsur Dakwah

Unsur-unsur dakwah adalah komponen-komponen yang terdapat dalam setiap kegiatan dakwah. Unsur-unsur tersebut adalah:

a. *Da'i* (Pelaku Dakwah)

Da'i adalah orang yang melaksanakan dakwah qbaik, lisan, tulisan maupun perbuatan yang dilakukan baik secara individu, kelompok, atau lewat organisasi atau lembaga. Secara umum kata *da'i* ini sering disebut dengan sebutan *mubaligh* (orang yang menyampaikan ajaran Islam melalui lisan, penceramah agama, dan sebagainya).

b. *Mad'u* (Penerima Dakwah)

Mad'u yaitu manusia yang menjadikan sasaran dakwah, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok, baik manusia yang beragama islam maupun tidak, atau dengan kata lain manusia keseluruhan. Kepada manusia yang belum beragama islam, dakwah bertujuan untuk mengajak mereka untuk mengikuti agama islam, sedangkan kepada orang-orang yang telah beragama islam, dakwah bertujuan meningkatkan kualitas iman, islam, ihsan.

Secara umum Al-qur'an menjelaskan ada tiga tipe *mad'u*, yaitu: Mukmin, kafir, dan munafik. Dari tiga klasifikasi besar ini, *mad'u* kemudian dikelompokan lagi dalam berbagai macam pengelompokan, misalnya, orang mukmin dibagi menjadi tiga, yaitu: *dzalim linnafsih*,

muqtashid, dan *sabiqun bilkhaira*. Kafir bisa dibagi menjadi kafir *zimmi*, dan kafir *harbi*. *Mad'u* atau mitra dakwah terdiri dari berbagai macam golongan manusia. Oleh karena itu menggolongkan *mad'u* sama dengan menggolongkan manusia itu sendiri dari aspek profesi, ekonomi dan seterusnya.

c. *Maddah* (Materi Dakwah)

Materi dakwah itu kembali kepada tujuan dakwah, karena pada dasarnya apa yang terdapat dalam materi dakwah bergantung pada tujuan dakwah yang ingin dicapai. Sebagaimana yang telah disebutkan dalam Al-qur'an, bahwa: "Tujuan umum dakwah adalah mengajak umat manusia (orang mukmin maupun orang kafir atau musyrik) kepada jalan yang benar yang di ridhai Allah swt. Agar dapat hidup bahagia dan sejahtera di dunia maupun di akhirat".

Allah swt telah memberi petunjuk tentang materi dakwah yang harus disampaikan. Apabila materi dakwah mau di tuntut maka hasilnya sebagai berikut: *pertama* adalah islam yang bersumber dari Al-qur'an dan hadits Nabi atau Sunnah Nabi; *kedua* adalah hasil ijtihad para ulama tentang islam; dan *ketiga* adalah budaya *ma'ruf* produk manusia.

d. *Thariqah* (Metode Dakwah)

Dalam berdakwah seorang da'i harus mempunyai metode dakwah yang efektif dalam menyampaikan pesan dakwahnya secara arif dan bijak. Metode dakwah merupakan cara yang ditempuh oleh para da'i dalam melaksanakan tugas-

tugas dakwahnya. Metode dakwah ini sangat berkaitan dengan kemampuan para da'i dalam menyesuaikan materi dakwahnya dengan situasi dan kondisi sasaran dakwah serta tujuan yang ingin dicapai.

e. *Wasillah* (Media Dakwah)

Unsur dakwah yang kelima adalah media dakwah, yaitu alat yang dipergunakan untuk menyampaikan materi dakwah (ajaran islam) kepada *mad'u* media dakwah islam adalah mempermudah suatu proses pelaksanaan penyampaian pesan dakwah secara efektif. Dengan adanya aneka macam media, seorang da'i dapat memilih dan menggunakan media yang tepat dalam menyampaikan pesan yang disampaikan dan dengan media dakwah komunikasi dapat merasa dekat dengan khayalak.

f. *Atsar* (Efek Dakwah)

Atsar sering disebut *feed back* (umpan balik) dari proses dakwah ini sering dilupakan atau tidak menjadi perhatian para da'i. Artinya jika dakwah telah dilakukan oleh seorang da'i dengan materi dakwah, *wasillah*, dan *thariqah* tertentu, maka akan timbul respon dan efek (*atsar*) pada *mad'u* (penerima dakwah) (Munir, 2009: 21-33).

3. Manajemen Dakwah

Manajemen dakwah adalah suatu proses dalam pemanfaatan sumberdaya (insani dan alam) dan dilakukan untuk merealisasikan nilai-nilai ajaran islam sebagai tujuan bersama.

Sedangkan A. Rosyad Shaleh mengartikan manajemen dakwah sebagai perencanaan tugas, mengelompokkan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkan ke arah pencapaian tujuan dakwah.

Inilah yang merupakan inti dari manajemen dakwah, yaitu sebuah pengaturan secara sistematis dan koordinatif dalam kegiatan atau aktifitas dakwah yang dimulai dari sebelum pelaksanaan sampai akhir dari kegiatan dakwah (Munir, 2006: 36).

D. Teori Pengawasan

1. Pengertian pengawasan

Pengawasan merupakan manajemen yang paling esensial, seorang manajer yang melakukan tugas pengawasan haruslah bersungguh-sungguh mengerti arti dan tujuan dari pada pelaksanaan tugas pengawasan, sebaik apa un pekerjaan yang dilakukan tanpa ada pengawasan tidak dapat dikatakan berhasil pengawasan yang berhubungan dengan tindakan atau usaha penyelamatan jalannya perusahaan kearah tujuan yang diinginkan yakni tujuan yang telah direncanakan.

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan, karena dapat dikatakan rencana itulah sebagai standar atau alat pengawasan bagi

pekerjaan yang sedang berjalan. Pengawasan berarti manajer berusaha untuk menjamin bahwa organisasi bergerak kearah tujuan. Apabila ada bagian tertentu dar organisasi maka manajer berusaha menemukan penyebabnya kemudian memperbaiki atau meluruskan kejalan yang benar (Effendi, 2004: 205).

Fungsi ini merupakan fungsi pimpinan yang berhubungan dengan usaha menyelamatkan jalannya perusahaan atau organisasi kearah pulau cita-cita, yakni kepada tujuan yang telah direncanakan (Manullang, 2015:171). Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin kegiatan-kegiatan agar berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

Fungsi pengawasan dalam manajemen juga berhubungan erat dengan fungsi-fungsi manajemen yang lainnya. Pengawasan membantu penilaian apakah perencanaan, pengorganisasian dan penggerakan dalam manajemen telah dilaksanakan secara efektif atau belum. Dan fungsi pengawasan itu sendiri juga perlu diawasi, seperti apakah laporan-laporan pengawasan akurat?, apakah sistem pengawasan memberikan informasi tepat pada waktunya? dan apakah kegiatan diukur dengan interval frekuensi waktu yang mencukupi?. Semuanya ini merupakan aspek pengawasan pada fungsi pengawasan (Handoko, 2012:360).

Pengawasan bukan hanya untuk mencari kesalahan-kesalahan, tetapi berusaha untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan dan memperbaikinya jika terdapat kesalahan-kesalahan. Jadi pengawasan dilakukan sebelum proses,

saat proses dan sesudah proses kegiatan. Tujuan utama dari pengawasan adalah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Oleh karenanya agar sistem pengawasan itu benar-benar efektif artinya dapat merealisasikan tujuan, maka suatu sistem pengawasan setidaknya harus dapat dengan segera melaporkan adanya penyimpangan-penyimpangan dari rencana (Manullang, 1982: 174).

2. Jenis-jenis Pengawasan

Dalam pengawasan dikenal atas beberapa tentang jenis-jenis pengawasan antara lain:

a) Pengawasan *Intern dan Ekstern*

Pengawasan intern adalah pengawasan yang dilakukan oleh orang atau badan yang adadi dalam lingkungan unit organisasi yang bersangkutan. Pengawasan dalam bentuk ini dapat dilakukan dengan cara pengawasan atasan langsung atau pengawasan melekat atau pengawasan yang dilakukan secara rutin. sedangkan pengawaan ekstern adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada di luar unit organisasi yang diawasi.

b) Pengawasan *Preventif dan Represif*

Pengawasan preventif lebih dimaksudkan sebagai pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan, sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan. Lazimnya, pengawasan ini dilakukan pemerintah dengan maksud untuk menghindari

adanya penyimpangan pelaksanaan keuangan negara yang akan membeberkan dan merugikan negara lebih besar.

Disisi lain, pengawasan ini juga dimaksudkan agar sistem pelaksanaan anggaran dapat berjalan sebagaimana yang dikehendaki. Pengawasan preventif akan lebih bermanfaat dan bermakna jika dilakukan oleh atasan langsung, sehingga penyimpangan yang kemungkinan dilakukan akan terdeteksi lebih awal.

Disisi lain, pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan. Pengawasan model ini lazimnya dilakukan pada akhir tahun anggaran, dimana anggaran yang telah ditentukan kemudian disampaikan laporannya. Setelah itu, dilakukan pemeriksaan dan pengawasannya untuk mengetahui kemungkinan terjadinya penyimpangan.

c) Pengawasan Aktif dan Pasif

Pengawasan dekat (aktif) dilakukan sebagai bentuk pengawasan yang dilaksanakan di tempat kegiatan yang bersangkutan. Hal ini berbeda dengan pengawasan jauh (pasif) yang melakukan pengawasan melalui penelitian dan pengujian terhadap surat-surat pertanggungjawaban yang disertai dengan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran. Disisi lain, pengawasan berdasarkan pemeriksaan kebenaran menurut hak (*rechmatigheid*) adalah pemeriksaan terhadap pengeluaran apakah telah sesuai dengan peraturan, tidak kadaluarsa, dan

hak itu terbukti kebenarannya. Sementara, hak berdasarkan pemeriksaan kebenaran materi mengenai maksud tujuan pengeluaran (*doelmatigheald*) adalah pemeriksaan terhadap pengeluaran apakah telah memenuhi prinsip ekonomi, yaitu pengeluaran tersebut diperlukan dan beban biaya yang serendah mungkin (Jarwanto, 2009: 63-65).

3. Tahap-tahap Dalam Proses Pengawasan

Tahap dalam pengawasan terbagi menjadi lima, yaitu:

a) Tahap Penetapan Standar

Tahap pertama dalam pengawasan adalah penetapan standar pelaksanaan. Standar pelaksanaan mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai “patokan” untuk penilaian hasil-hasil. Tujuan, sasaran, kuota, dan target pelaksanaan dapat di gunakan sebagai standar. Tiga bentuk standar adalah:

- a. Standar fisik, mungkin meliputi kuantitas barang atau jasa, jumlah langganan, atau kualitas produk.
- b. Standar moneter, yang ditunjukkan dalam rupiah dan mencakup biaya tenaga kerja, biaya penjualan, laba kotor, pendapatan penjualan, dan sejenisnya.
- c. Standar waktu, meliputi kecepatan produksi atau batas waktu suatu pekerjaan harus diselesaikan.

b) Penetapan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Penetapan standar adalah sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata.

Oleh karena itu, tahap kedua dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat. Beberapa pertanyaan yang penting berikut ini dapat digunakan: berapa kali? (*how often*) pelaksanaan seharusnya diukur setiap jam, harian, mingguan, bulanan? dalam bentuk apa? (*how from*) pengukuran akan dilakukan laporan tertulis, inspeksi visual, melalui telephone? siapa (*who*) yang akan terlibat? Pengukuran ini sebaiknya mudah dilaksanakan dan tidak mahal, serta dapat diterangkan para karyawan.

c) Tahap Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Setelah frekuensi pengukuran dan sistem monitoring ditentukan, pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus menerus. Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu pengamatan (observasi), laporan-laporan, baik lisan dan tertulis, metode-metode otomatis dan inpeksi, pengujian, atau dengan pengambilan sample.

d) Tahap Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan

Tahap kritis dari proses pengawasan adalah perbandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini paling mudah dilakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya penyimpangan

(deviasi). Penyimpangan-penyimpangan harus dianalisa untuk menentukan mengapa standar tidak dapat dicapai.

e) Tahap Pengambilan Koreksi Bila Diperlukan

Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan.

- a) Mengubah standar mula-mula (barangkali terlalu tinggi atau terlalu rendah).
- b) Mengubah pengukuran pelaksanaan (inspeksi terlalu sering frekuensinya atau kurang atau bahkan mengganti sistem pengukuran itu sendiri).
- c) Mengubah cara dalam menganalisa dan menginterpretasikan penyimpangan-penyimpangan (Handoko, 1984: 363).

4. Tujuan Pengawasan

Pengawasan juga memiliki tujuan menurut Griffin menjelaskan bahwa terdapat empat tujuan dari fungsi pengawasan. Keempat tujuan tersebut adalah adaptasi lingkungan, meminimalkan kegagalan, meminimumkan biaya, dan mengantisipasi kompleksitas dari organisasi.

- a. Adaptasi lingkungan agar perusahaan dapat terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan perusahaan, baik lingkungan yang bersifat internal maupun eksternal.
- b. Untuk meminimumkan kegagalan.

- c. Meminimumkan biaya, melalui penetapan standar-standar tertentu dalam meminimumkan kegagalan.
- d. Antisipasi kompleksitas organisasi, agar perusahaan dapat mengantisipasi berbagai kegiatan organisasi yang kompleks (Tisnawati dan Saefullah, 2005: 120).

E. Teori Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata yaitu kualitas dan pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti baik buruk (suatu benda); keadaan suatu benda. Dalam buku manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*), Deming mendefinisikan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Apabila Juran mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use* (kecocokan penggunaan produk) dan Crosby mendefinisikan sebagai *conformance to requirement* (sesuai dengan yang di standarkan), maka Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan (Nasution, 2015: 2).

Berdasarkan definisi di atas, terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

- b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang). Pelayanan adalah memberikan dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh orang lain (pelanggan) (Murdoko, 2007: 4). Menurut Skinner dan Crosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ratminto, 2013: 2).

Kualitas pelayanan berarti setiap semua proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain sebagai kegiatan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan (Moenir, 2000: 17).

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan dari penampilan produk dan kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang bersinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas yang baik akan sangat membantu dalam rangka mempertahankan pelanggan. Sebagaimana telah dikatakan diatas, ketika konsumen sudah tidak puas dengan suatu jenis

produk ia akan sulit untuk dibina kembali dan ketidakpuasan yang dialaminya akan disampaikan kepada para pelanggan yang lain (Irawan, 2002: 13).

Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006: 17). Menurut (Tjiptono, 2001: 96), pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan agar mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994: 571), pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang. Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. definisi pelayanan juga sangat banyak.

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak

kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” (Ratminto, 2010: 2).

2. Fungsi Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- c. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- d. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Hak untuk mendapatkan pelayanan ini berlaku pada siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi itu. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku pada siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh

organisasi apapun yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu (tidak pilih kasih).
- d) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006: 47).

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- 1) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan efisiensi dan efektifitas.

- 3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang dengan prinsip, efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Ratminto, 2012: 20-21).

3. Prinsip Pelayanan

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan.

2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.

3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan arus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain (Ratminto dan Winarsih, 2005: 23).

4. Standar Pelayanan

Setiap unit penyelenggara pelayanan wajib menyusun standar pelayanan yang sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realitas, karena merupakan jaminan bahwa janji atau komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayan (Ratminto dan Winarsih, 2005: 215).

Adapun standar pelayanan jama'ah haji menurut Syaukani, meliputi :

- a. Pelayanan dilakukan dengan cepat
- b. Biaya yang murah
- c. Nyaman
- d. Mudah dijangkau jama'ah, dan
- e. Tidak mempersulit jama'ah haji (Syaukani, 2009: 176)

Jadi, kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi dimana pelanggan atau jamaah membandingkan persepsi mereka terhadap layanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, dari sudut pengguna kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau jamaah (Rahmayanty, 2012: 146).

Sebagai upaya meberikan kepuasan pada pelanggan, perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau jamaah dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan bertujuan untuk mempertahankan konsumen dan meningkatkan jumlah konsumen, namun dalam islam memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain telah diperintahkan Allah SWT dan dianjurkan.

F. Haji dan Umrah

1. Pengertian Haji dan Umroh

Haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan beberapa amalan anatara lain: wukuf, mabit, thawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap Ridha-Nya (Departemen Agama RI, 2003: 10). Haji merupakan rukun islam yang kelima. Umat Islam wajib menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Hukum haji adalah wajib nerdasarkan firman Allah dalam Qs. Ali Imran: 97

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ
فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya:

“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah yaitu (bagi) orang yang sanggup melaksanakan perjalanan ke Baitullah. Dan barangsiapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”(Q.S Ali-Imran [3]: 97)

Di indonesia ibadah haji diatur dalam peraturan perundang-undangan :

- a. Peraturan pemerintah No. 79 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, pasal 28 huruf b dan pasal 42 ayat (3) huruf b

- b. Peraturan menteri agama No. 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler
- c. Peraturan menteri kesehatan No. 15 Tahun 2016 tentang istilah kesehatan jamaah haji
- d. Keputusan dirjen Nomor 456 Tahun 2015 tentang pedoman safari wukuf dan badal haji

Adapun pengertian umroh, kata umroh berasal dari i'timar yang berarti ziarah yakni menziarahi Ka'bah dan berthawaf di sekelilingnya kemudian ber sa'i antara shofa dan marwah, serta mencukur rambut (tahlul) tanpa wukuf di Arafah (Al Habsi, 1999: 377). Dalam buku bimbingan manasik Haji Departemen Agama RI, umroh ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Thawaf, sa,i dan bercukur demi mengharap ridho Allah SWT (Departemen Agama RI, 2003: 30). Berbeda dengan Haji, Umroh dapat dilakukan kapanpun kecuali bulan haram. Adapun perbedaan Haji dan Umroh menurut rukun dan tata caranya seperti berikut ini; umrah hanya melakukan ihram, thawaf, sa'i, tahlul. Sementara itu rukun Haji adalah ihram, thawaf, sa,i, tahlul, wukuf di Arafah dan bermalam dimusdalifah, lempar jumroh di mina. Haji hanya dilakukan pada bulan tertentu yaitu pada bulan Dzulhijjah hari ke-10.

G. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Kelompok Bimbanga Ibadah Haji (KBIH) adalah organisasi sosial yang bergerak dalam bidang keagamaan yaitu

membimbing calon jamaah haji untuk mempersiapkan jamaah yang akan berangkat ke Baitullah. (KBIH) adalah lembaga sosial keagamaan yang telah memiliki izin Kementerian Agama untuk melaksanakan bimbingan terhadap jamaah Haji. KBIH memiliki tugas untuk melaksanakan bimbingan ibadah haji dan bukan sebagai penyelenggara haji. KBIH berfungsi sebagai mitra kerja Pemerintah dalam melaksanakan bimbingan haji kepada para jamaah (Departemen Agama RI, 2003: 2).

Sebagai sebuah lembaga keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan, KBIH diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama, Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang meresposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan (Aziz, 2007: 17).

Keberadaan KBIH harus memperoleh izin Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Setempat atas nama menteri agama RI, dan salah satu program atau kegiatannya adalah memberikan bimbingan kepada calon/ jamaah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Permohonan izin ditunjukkan kepada Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi dengan rekomendasi kepada Kantor Kementerian Agama setempat.
- b) KBIH bersangkutan merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan Islam yang telah memiliki akta pendirian.
- c) Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomor telepon. Melampirkan susunan pengurus.

- d) Memiliki pembimbing haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan-pelatihan calon haji oleh pemerintah (Aziz, 2007: 17-18).

2. Fungsi dan Tujuan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

Bimbingan manasik haji juga memiliki fungsi dan tujuan, Latif Hasan dan Nidjam Ahmad mengemukakan bahwa fungsi manasik adalah:

- 1) Fungsi Bimbingan Manasik Haji
 - a. Agar semua calon jamaah mampu memahami semua informasi tentang pelaksanaan ibadah haji, tuntunan perjalanan, petunjuk kesehatan dan mampu mengamalkannya pada saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci
 - b. Agar jamaah haji dapat mandiri dalam melaksanakan ibadah haji, baik secara mandiri regu atau rombongan
 - c. Agar para jamaah haji mempunyai kesiapan menunaikan ibadah haji baik mental, fisik, kesehatan maupun petunjuk ibadah haji yang lain (Latif dan Nidjam, 2003: 17).
- 2) Tujuan Bimbingan Manasik Haji

Setelah mengetahui fungsi manasik maka selanjutnya mengetahui tujuan manasik haji, Kementrian agama RI telah menjelaskan fungsi bimbingan manasik haji kedalam buku desain pola bimbingan manasik haji, didalam bukunya tujuan manasik haji ini untuk meningkatkan pengetahuan manasik haji dan dapat melaksanakan tata cara ibadah haji dengan benar

sesuai tuntunan ajaran agama islam (Departemen Agama RI, 2007: 26).

Tujuan Selanjutnya adalah untuk membentuk sosok calon jamaah haji yang memiliki pengetahuan manasik haji dan tata cara pelaksanaannya dalam praktik, mengetahui hak dan kewajiban sehingga dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketenuan ajaran agama islam (Departemen Agama RI, 2006: 35).

Tujuan terakhir adalah supaya jamaah yang niat berangkat menunaikan ibadah haji merasa aman, tertib dan sah. Aman dalam arti jamaah tidak merasa khawatir terhadap dirinya dan harta bendanya. Tertib dalam arti melaksanakan dan memenuhi syarat, rukun, dan wajib sesuai dengan tuntutan agama. Sah dalam arti tidak ada kekurangan dalam menjalankan ibadah dan manasik (Latif dan Nidjam, 2003: 19).

BAB III

GAMBARAN UMUM KBIH NU HASYIM ASY'ARI

A. Profil KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub

1. Sejarah dan Latar Belakang Berdirinya KBIH NU Hasyim Asy'ari

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji atau KBIH NU Hasyim Asy'ari merupakan lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh yang bernaung di bawah Yayasan Hasyim Asy'ari, satu-satunya lembaga yang didirikan oleh Yayasan Hasyim Asy'ari yang bergerak dibidang bimbingan dan pelatihan manasik haji dan umroh.

Berdiri pada tahun 2002, sebagaimana pengurus Yayasan Hasyim Asy'ari kebanyakan adalah anggota NU cabang kecamatan tarub. Dari situlah pengurus yayasan Hasyim Asy'ari menyimpulkan bahwa yayasan Hasyim Asy'ari mempunyai modal tenaga ahli untuk membimbing para calon jamaah haji dan umroh. Atas dasar tersebut, para pengurus Yayasan Hasyim Asy'ari merasa memiliki kewajiban untuk menghantarkan jamaahnya menuju efektifitas kegiatan dakwah seperti haji ke arah kesempurnaan. Adanya landasan tersebut, maka pengurus yayasan Hasyim Asy'ari Tarub sebagai yayasan keagamaan merasa terpanggil untuk andil dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji yang baik melalui pelayanan bimbingan ibadah haji. Sehingga pada tahun 2002 pengurus Yayasan Hasyim Asy'ari Tarub

mendirikan KBIH NU Hasyim Asy'ari (Wawancara dengan H. Untung Syatibi, 21 Agustus 2019 Ketua KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub).

KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub saat ini diketuai oleh H. Untung Syatibi, yang beralamat di Desa Karangjati No. 25 Jl. Raya Balamoa – Larangan Kecamatan Tarub, Kabupaten Tegal, Provinsi Jawa Tengah.

2. Visi dan Misi KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub

Setiap organisasi pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai dan diwujudkan. Oleh karena itu diperlukan visi dan misi yang secara umum berisi suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai suatu tujuan. Visi adalah suatu pandangan jauh tentang organisasi dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dimasa yang akan datang, sedangkan misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi. Jadi visi dan misi saling berkaitan satu sama lain. Visi dan misi KBIH NU Hasyim Asy'ari sendiri adalah sebagai berikut:

a. Visi

Meraih Haji *mabrur*: *Mabrur* dalam persiapan, dalam pelaksanaan dan *mabrur* pasca ibadah haji.

b. Misi

Membekali jamaah haji dengan ilmu manasik yang benar, sesuai tuntunan Rasulullah SAW. Dengan sempurna.

B. Dasar Hukum dan Tujuan KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub

KBIH NU Hasyim Asy'ari memiliki dasar dan tujuan sebagai penyelenggara bimbingan manasik haji sebagai mana yang tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, BAB VII Pembinaan pasal 30 bahwa “Dalam rangka pembinaan Ibadah Haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan” dan didalam akreditasi KBIH NU Hasyim Asy'ari telah tercantum dasar penyelenggaraan bimbingan manasik sebagai berikut:

1. Dasar Penyelenggaraan Ibadah Haji

- 1) Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Th 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.
- 2) Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh No. D/151 Th 2009 tentang perpanjangan ijin operasional KBIH.
- 3) Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh No. D/799 Th 2013 tentang pedoman operasional kelompok bimbingan.
- 4) Program kerja pengurus KBIH Hasyim Asy'ari Tarub.

2. Tujuan KBIH NU Hasyim Asy'ri Tarub

Setelah memiliki dasar maka berdirinya KBIH NU Hasyim Asy'ari memiliki tujuan, tujuan berdirinya KBIH NU Hasyim Asy'ari yaitu merupakan lembaga yang bersifat sosial, sebagai mitra kerja Kementerian Agama bertujuan memberikan

pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat khusus bagi para calon tamu-tamu Allah dengan menyelenggarakan bimbingan manasik secara teoritik dan praktik, baik di tanah air maupun di tanah suci, dengan prinsip tolong menolong dalam rangka tercapainya haji mabrur, diantaranya:

- 1) Membantu para calon jamaah haji yang terdaftar masuk porsi tahun pemberangkatan untuk mengikuti bimbingan manasik haji.
- 2) Memberikan ilmu manasik haji kepada para jamaah calon haji agar mengetahui, menguasai ilmu tentang syarat rukun wajib haji dan umroh.
- 3) Membantu para calon jamaah haji agar calon jamaah haji mampu melaksanakan praktek haji di tanah suci sesuai dengan yang di syariatkan.
- 4) Tercapainya haji yang mabrur.

C. Macam-macam Pengawasan Yang Dilakukan KBIH NU Hasyim Asy'ari

Disamping memiliki tujuan pengawasan juga memiliki berbagai macam-macam proses pengawasan, menurut Ibrahim lubis macam- macam pengawasan dapat dibedakan dalam beberapa macam sesuai dengan segi yang di jadikan pangkal bertolaknnya yaitu:

- a. Dilihat dari segi bidang kerja atau objek yang di awasi.
- b. Pengawasan-pengawasan di bidang penjualan , produksi, pembiayaan, perbekalan, kualita, anggaran belanja, pemasaran, dan sebagainya.

- c. Dilihat dari segi subjek atau petugas pengawasan: pengawasan intern, ekstern, formal, informal, dan sebagainya
- d. Dilihat dari segi waktu pengawasan: pengawasan-pengawasan preventif, represif, tengah prosesnya penyimpangan dan sebagainya.
- e. Dilihat dari segi-segi lainnya: pengawasan-pengawasan umum, khusus langsung, tak langsung, mendadak, teratur, terus-menerus, dan sebagainya (Ibrahim, 1985: 159).

Dari berbagai macam pengawasan diatas KBIH NU Hasyim As'ari menerapkan jenis pengawasan secara langsung dan tidak langsung, dari setiap pengurus harian yang terdiri dari ketua, sekretaris, dan juga bendahara melakukan pengawasan secara berkala atau setiap waktu dengan cara kekeluargaan dengan orang yang bersangkutan (Wawancara dengan H. Untung Satibi, 21 Agustus 2019 Ketua KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub).

D. Sarana dan Prasarana KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub

Dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara resmi ibadah haji, maka KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub memiliki sarana prasarana:

- a. Kantor Sekretariat;
- b. Aula Tempat Bimbingan;
- c. Miniatur Ka'bah, Makam Ibrahim, Hijir Ismail
- d. Lapangan Tempat Wukuf, sa'i, dan Jamarot
- e. LCD Sound Sistem, Proyektor dan Audio Visual;

- f. Panduan Kurikulum/Silabus/Referensi Sebagai Buku Pegangan Para Pembimbing;

(Sumber data: Dokumen KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal Tahun 2018)

E. Pelayanan Pendaftaran dan Data Jumlah Jamaah KBIH NU Hasyim Asy'ari

1. Pelayanan Pendaftaran

Calon jamaah langsung datang ke kantor sekretariat KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal yang beralamatkan di Jl. Raya Karangjati Kecamatan Tarub Kabupaten Tegal dengan membawa persyaratan sebagai berikut :

- 1) Mengisi formulir pendaftaran
- 2) Menyerahkan foto copy KTP 3 lembar
- 3) Menyerahkan foto copy KK 3 lembar
- 4) Menyerahkan foto copy passport 3 lembar
- 5) Menyerahkan foto copy akta lahir /buku nikah 3 lembar
- 6) Menyerahkan foto copy No porsi dari Bank 3 lembar
- 7) Menyerahkan pas foto berwarna 3 x 4 = 3 lembar

2. Data Jumlah Jamaah Haji KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub

Data jamaah meningkat dari tahun ke tahun, setelah mengawali pemberangkatan tahun 2002 dengan jamaah 30 orang dan terbanyak pada tahun 2016 dengan jumlah jamaah yang berangkat adalah 135 orang, maka jumlah jamaah yang telah diberangkatkan dari tahun 2002 sampai 2017 berjumlah 1.240 orang, hal ini dapat dilihat dari data berikut:

Table 1

**DAFTAR PESERTA MANASIK HAJI KBIH NU HASYIM
ASY'ARI KECAMATAN TARUB TAHUN 2002 S/D 2017**

NO	Tahun	L	P	Jumlah
1	2002	15	15	30
2	2003	21	24	35
3	2004	21	29	50
4	2005	41	57	98
5	2006	35	45	80
6	2007	35	48	83
7	2008	16	25	41
8	2009	27	33	60
9	2010	24	34	58
10	2011	24	36	60
11	2012	41	49	90
12	2013	41	48	89
13	2014	41	39	80
14	2015	51	63	114
15	2016	60	75	135
16	2017	54	73	127
	Jumlah	547	693	1240

(Sumber Data Dokumen KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal 2019).

3. Pelayanan Jamaah Haji

Pelayanan yang diberikan KBIH NU Hasyim Asy'ari yaitu, meliputi dari transportasi, pelayanan kesehatan dan konsumsi yang dilakukan di tanah air dalam kegiatan bimbingan manasik haji.

1. Transportasi

Pelayanan transportasi yang diberikan oleh KBIH NU Hasyim Asy'ari dalam menjalankan tugasnya, yaitu ketika melakukan pemberangkatan dari kantor Kabupaten ke Asrama Donohudan menggunakan Bus Sinar Jaya yang dilengkapi dengan pengeras suara dan ac.

2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub ketika berada di tanah air yaitu ketika dalam kegiatan bimbingan manasik haji, dengan cara melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah, bekerjasama dengan dinas kesehatan kecamatan setempat. Jamaah dapat memeriksakan diri seperti tensi darah, pengecekan gula darah, pemeriksaan jantung dan lain-lain dalam waktu satu bulan sekali.

3. Konsumsi dan Akomodasi

Dalam kegiatan bimbingan manasik haji, konsumsi diberikan kepada jamaah pada jam istirahat ataupun jam makan siang, konsumsi ini diatur dan dikelola oleh KBIH NU Hasyim Asy'ri dari pengumpulan dana yang diberikan oleh

jamaah, yang sebelumnya telah ada kesepakatan antara jamaah dan KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub.

Akomodasi merupakan tempat penginapan atas pengasramaan sebagai penampung sementara pada waktu jamaah haji ditempat emberkasi, debarkasi dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Untuk hotel dan konsumsi diatur oleh PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) atau pemerintah.

Dalam pelaksanaannya, KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik. Proses pelayanan dilakukan dengan terencana agar semua proses kegiatan manasik haji menjadi lebih efektif dan efisien (Wawancara dengan H. Untung Satibi, 21 Agustus 2019 Ketua KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub).

Table 2

**DAFTAR PEMBIMBING
KBIH NU HASYIM ASY'ARI TARUB
MASA BHAKTI TAHUN 2018 - 2020**

NO	NAMA	MATERI	ALAMAT
1.	K.H. Slamet Ali Khafidin	Syarat, Rukun Haji & Umroh	Kemantran Kramat
2.	K.H. Choerul Amin Fadil, M.Si	Do'a/Tuntunan Manasik Haji	Bulakwaru Tarub
3.	K.H. Chuzaini Amir, A.Ma	Ziarah di Tanah Suci	Bulakwaru Tarub

4.	K.H. Muarif Afandi	Khikmah/Fadilah Haji	Bulakwaru Tarub
5.	K.H. Drs. Tajudin, Msi	Fiqih Haji & Umroh	Bogares Lor Pangkah
6.	H. Dr. Abdal Hakim Tohari	Kesehatan Haji Umum	Ka. RS. Kardinah Kota Tegal
7.	Hj. Yeti Nurul Salatin	Kesehatan Haji Wanita	Mindaka Tarub

(Sumber data: Dokumen KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tahun 2018)

BAB IV

**ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH
HAJI KBIH NU HASYIM ASY'ARI TARUB**

A. Analisis Fungsi Pengawasan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub

Lembaga dalam mencapai tujuan organisasi membutuhkan suatu pengelolaan, yang meliputi *Plannig, Organizing, Actuating dan Controlling*. Berkaitan dengan hal ini pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya.

Siagian (1990:107) menyebutkan bahwa yang dimaksud pengawasan adalah proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam menjalankan fungsi pengawasan, ketua KBIH NU Hasyim Asy'ari menerapkan tahapan-tahapan yang meliputi:

1. Tahap Penetapan Standar
2. Tahap Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan
3. Tahap Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan
4. Tahap Perbandingan Pelaksanaan dengan Standard an Analisa Penyimpangan
5. Tahap Pengambilan Tindakan Koreksi Bila diperlukan

Berdasarkan tahapan-tahapan diatas dalam menjalankan implementasi fungsi pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan calon jamaah haji pada KBIH NU HasyimAsy'ari Tarub yang dilakukan ketua adalah:

1. Penetapan Standar Bimbingan Manasik Haji

Pada tahapan yang pertama ini yaitu penetapan standar, setiap organisasi ataupun perusahaan harus menerapkan penetapan standar dalam kegiatannya, termasuk juga sebuah KBIH. KBIH NU Hasyim Asy'ari sendiri memiliki penetapan standar dalam bimbingan manasik haji. Penting bagi sebuah kegiatan manasik memiliki penetapan standar karena akan mengatur dan mengarahkan jalannya setiap kegiatan agar tidak melenceng kemana- mana dalam memberikan bimbingan manasik haji, dan juga harus sesuai kebutuhan yang diperlukan jamaah yang ingin berangkat ke tanah suci. Sebenarnya penetapan standar dalam bimbingan manasik telah ada dan telah ditetapkan oleh kementerian agama.

Sebagaimana sesuai dengan keputusan pemerintah Kementerian Agama Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh, dalam menetapkan standar bimbingan manasik haji ke dalam sebuah buku paket bimbingan manasik haji dan umroh yang di berikan kepada para calon jamaah haji. Didalam nya menjelaskan keseluruhan petunjuk manasik haji dan umrah, tata cara pelaksanaan ibadah haji meliputi ketentuan hukum dan hikmah tasyri'nya dilengkapi dengan tanya jawab manasik haji dan

umrah, penjelasan beberapa tempat bersejarah serta syiar-syiar perhajian yang dianggap perlu. Keberadaan buku standar bimbingan manasik haji dari Kementrian Agama di antara buku-buku pedoman dan panduan ibadah haji yang lainnya saling berhubungan. KBIH NU Hasyim Asy'ari sendiri menetapkan standar dalam bimbingan manasik haji, penetapan standar bimbingan manasik meliputi dua unsur, yang pertama yaitu standar dalam materi bimbingan manasik haji, yang kedua standar pembimbing manasik haji.

a. Materi Bimbingan Manasik Haji

Beliau menjelaskan dalam bimbingan manasik haji yang dilakukan KBIH NU Hasyim Asy'ari materi yang digunakan adalah standar materi yang dilihat dari buku panduan bimbingan manasik haji yang di terbitkan oleh Kementrian Agama Republik Indonesia, yang di dalamnya mencakup tuntunan praktis manasik haji, do'a dan dzikir manasik haji dan umrah.

b. Pembimbing Manasik Haji

Faktor pembimbing merupakan hal yang penting di karenakan sampai tidaknya sebuah materi tergantung pembawaan dan penyampaian yang dilakukan oleh pembimbing manasik haji, maka hal tersebut memiliki makna bahwa pembimbing manasik haji harus dilaksanakan oleh orang-orang yang profesional yaitu memiliki keahlian dan ketrampilan teknik dibidangannya mengejar hasil berkualitas

dilandasi dengan kejujuran, keikhlasan, dedikasi dan rasa tanggung jawab, memperhatikan hal tersebut diatas maka pembimbing haji merupakan kunci keberhasilan jamaah haji menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam dengan lancar. Dengan tantangan jumlah jamaah haji yang besar dengan keragaman menjadikan jamaah haji makin kritis dan sensitif maka di butuhkan standar pembimbing yang sesuai, KBIH NU Hasyim Asy'ari memilih pembimbing yang memiliki standar yang harus ada di pembimbing tersebut.

Tentang standar menjadi pembimbing, KBIH NU Hasyim Asy'ari menetapkan standar yaitu:

- a) Yang di tokohkan dalam musyawarah pengurus harian (Ketua, Sekretaris, Bendahara).
- b) Berpengalaman, memiliki pengalaman terhadap perhajian (pernah haji), karena setiap tahunnya keadaan di arab saudi selalu berubah khususnya di Mekkah dan di Madinah sebagai tempat beribadah haji.
- c) Menguasai keilmuan, maksudnya adalah memahami dan mengetahui informasi tentang pelaksanaan ibadah haji, baik mengenai manasik, panduan perjalanan ibadah haji, petunjuk kesehatan dan kemampuan mengamalkannya.
- d) Kompetensi di bidangnya, memiliki kemampuan dan keterampilan dalam bimbingan manasik haji (Wawancara dengan H. Untung Satibi, 21 Agustus 2019 Ketua KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub).

2. Tahap Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Berdasarkan kebutuhan dan kenyamanan jamaah agar proses manasik haji berjalan dengan baik sesuai apa yang diinginkan masing-masing pihak, KBIH NU Hasyim Asy'ari menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan itu sendiri. Menurut T. Hani Handoko menjelaskan pada tahap ini dapat digunakan beberapa pertanyaan yang dapat ditanyakan seperti, berapa kali? (*how often*), dalam entuk apa? (*how from*) dan siapa? (*how*) (Handoko, 1984: 363).

Pengukuran pelaksanaan kegiatan yang pertama yaitu, berapa kali? Untuk menjawab pertanyaan diatas KBIH NU Hasyim Asy'ari melakukan penetapan jadwal dan lokasi manasik haji yang ditentukan langsung oleh ketua KBIH H. Untung Satibi sebanyak 24 kali. Bimbingan sebanyak 24 kali ini dapat dilihat dan diketahui apa saja materi yang akan didapat karena jadwal manasik haji ini diberikan kepada seluruh jamaah.

Table 3

Jadwal Bimbingan Manasik Haji KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub

No	Hari/Tanggal	Materi	Pembimbing
1	Ahad 30 September 2018	1) Registrasi Peserta 2) Pembukaan Manasik Haji 3) Ilmu Manasik	Sekretaris 1 & 2 Ketua KBIH Pembimbing
2	Ahad	1) Perjalanan Haji &	H. Nurotib &

	07 Oktober 2018	Pemeriksaan Kesehatan 2) Syarat, Rukun, Wajib Haji 3) Tuntunan Manasik Haji	Puskesmas K.H. Slamet Ali K.H. Chaerul Amin
3	Ahad 14 Oktober 2018	1) Istighosah 2) Pengertian & Praktek Ihrom 3) Mukaromatul Ihrom 4) Tuntunan Manasik Haji	H. Sofiyudin K.H. Tajudin K.H Tajudin K.H. Chaerul Amin
4	Ahad 21 Oktober 2018	1) Olah Raga 2) Syarat, Rukun, Wajib Haji Dan Umroh 3) Tuntunan Manasik Haji	H. Mukson K.H Slamet K.H. Chaerul Amin
5	Ahad 28 Oktober 2018	1) Olah Raga 2) Pengertian Dan Praktik Wukuf 3) Hikmah Haji	H. Mukson K.H. Tajudin K.H. Acmad Muarif
6	Ahad 04 November 2018	1) Istighosah 2) Syarat, Rukun, Wajib Haji	K.H. Sofiyudin K.H. Slamet Ali

		3) Tuntunan Manasik Haji	K.H. Chaerul Amin
7	Ahad 11 November 2018	1) Olah Raga 2) Perjalanan Haji & Pemeriksaan Kesehatan 3) Ziarah Ditanah Suci 4) Tuntunan Manasik Haji	H. Haryono H. Nurotib & Puskesmas K.H. Khuzaeni K.H. Chaerul Amin
8	Ahad 18 November 2018	1) Olahraga 2) Mabit Di Muzdalifah dan Ibadah di Mina 3) Tuntunan Manasik Haji	H. Mukson Hudi K.H. Tajudin K.H. Chaerul Amin
9	Ahad 25 November 2018	1) Istighosah 2) Syarat, Rukun, Wajib Haji dan Umroh 3) Hikmah Haji	K.H. Sofiyudin K.H. Slamet Ali K.H. Achmad Muarif
10	Ahad 02 Desember 2018	1) Olah Raga 2) Pengertian Dan Pratik Thawaf 3) Tuntunan Manasik Haji	H. Haryono K.H. Tajudin K.H. Chaerul Amin

11	Ahad 09 Desember 2018	<ol style="list-style-type: none"> 1) Perjalanan Haji & Pemeriksaan Kesehatan 2) Syarat, Rukun, Wajib Haji & Umroh 3) Tuntuna Manasik Haji 	<p>H. Nurotib</p> <p>K.H. Slamet Ali</p> <p>K.H. Chaerul Amin</p>
12	Ahad 16 Desember 2018	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ziarah Sekitar Tanah Suci 2) Pengertian Dan Praktik Sa'i 3) Hikmah Haji 	<p>K.H. Khuzaeni Amir</p> <p>H. Tajudin</p> <p>K.H. Ahmad Muarif</p>
13	Ahad 23 Desember 2018	<ol style="list-style-type: none"> 1) Praktik Umroh 2) Tuntunan Manasik Haji 	<p>H. Untung Satibi</p> <p>K.H. Chaerul Amin</p>
14	Ahad 30 Desember 2018	<ol style="list-style-type: none"> 1) Olah Raga 2) Pengertian & Praktik Thawaf Wada' 3) Tuntunan Manasik Haji 	<p>H. Haryono</p> <p>K.H. Tajudin</p> <p>K.H. Chaerul Amin</p>
15	Ahad 06 Januari 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1) Praktik Haji Tamattu 	<p>K.H. Slamet & H. Untung Satibi</p>
16	Ahad	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ziarah Sekitar Tanah 	<p>K.H. Khuzaeni</p>

	13 Januari 2019	Suci 2) Syarat, Ruku, Wajib Haji & Umroh 3) Tuntunan Manasik Haji	Amir K.H. Slamet Ali K.H. Chaerul Amin
17	Ahad 20 Januari 2019	1) Praktik Haji Ifrod	K.H. Slamet Ali & H. Untung Satibi
18	Ahad 27 Januari 2019	1) Hikmah Haji 2) Praktik Haji Ifrod	K.H Ahmad Muarif K.H. Slamet Ali
19	Ahad 03 Februari 2019	1) Pemeriksaan Kesehatan & Evaluasi Praktik 2) Kesehatan Haji Umum 3) Tuntunan Manasik Haji	Puskesmas & H. Untung H. Dr. Abdal Hakim K.H. Chaerul Amin
20	Ahad 10 Februari 2019	1) Praktik Haji Keluar	K.H Slamet Ali K.H Tajudin H. Ntung Satibi H. Wahyudin
21	Ahad 17 Februari 2019	1) Hikmah Haji 2) Kesehatan Haji Wanita	K.H. Ahmad Muarif Hj. Yeti Nurul

		3) Praktek Penggunaan Escalator	Salatin Pengurus KBIH
22	Ahad 24 Februari 2019	1) Praktek PCNU Kab. Tegal	Petugas PCNU Kab. Tegal
23	Ahad 01 Maret 2019	1) Praktek Kemenag	Petugas Forkom
24	Ahad 08 Maret 2019	1) Penutupan Manasik	Semua Pembimbing

(Sumber dokumen KBIH NU HAsyim Asy'ari Tahun 2019)

Bimbingan pada KBIH NU Hasyim Asy'ari sebanyak 24 kali, banyaknya pertemuan ini akan menciptakan intensitas dan pengakraban antar jamaah untuk saling mengenal, karena mereka kan hidup bersama-sama ketika melaksanakan haji nanti di tanah suci. Kegiatan manasik haji setiap pertemuannya dilakukan kurang lebih selama 5 jam di mulai dengan pukul 07:00 WIB sampai dengan pukul 12:00 WIB, dilakukan 2 sesi, sesi pertama menjelaskan materi yang telah terjadwal, sesi kedua menjelaskan tentang informasi haji, seperti pelunasan haji dan info umum lainnya. Pada sesi pertama biasanya sebagai pemberi materi oleh pembimbing yang telah di tunjuk sebelumnya namun pada sesi

kedua pengisi materi dilakukan oleh orang dari Kementerian Agama Kabupaten Tegal (Wawancara dengan H. Wahyudin sebagai Sekretaris KBIH, 4 September 2019).

Selanjutnya adalah pertanyaan dalam bentuk apa (*how from*)? didalam pertanyaan ini maka dapat diartikan bahwa pertanyaan ini menjelaskan dalam bentuk apa bimbingan yang dilakukan oleh KBIH NU Hasyim Asy'ari ? dalam bimbingan manasik haji yang dilakukan KBIH NU Hasyim Asy'ari dilakukan dalam bentuk kelompok, dengan bentuk kelompok ini dengan maksud agar lebih memudahkan dalam penyampaian materi, dan juga agar lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya jamaah juga dikelompokkan lebih kecil lagi seperti 1 kelompok di isi oleh 10-15 orang dengan maksud pembimbing memberikan arahan ataupun materi agar jamaah cepat menangkap arahan itu. KBIH NU Hasyim Asy'ari juga menerapkan bentuk bimbingan dengan bentuk berkelompok dan menggunakan 3 metode yaitu metode ceramah, metode praktek, dan memberikan video visual. metode ini diterapkan dari tahun ketahun (Wawancara dengan H. Untung Satibi, 21 Agustus 2019 Ketua KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub).

Terakhir, yaitu untuk menjawab pertanyaan siapa (*who*)? Dapat diartikan, bahwa, siapa saja yang terlibat dalam bimbingan manasik haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari? Ada 4 unsur yang berperan dalam bimbingan manasik ini, yaitu:

a. Pengurus KBIH

Pengurus KBIH mayoritas diambil dari anggota Yayasan dan anggota MWC NU Kecamatan, dengan hal seperti itu memudahkan dalam menjalankan tugas dari masing-masing bidang yang telah di tentukan sebelumnya namun biasanya tugas itu pun di kerjakan secara fleksibel semua bekerja sesuai kemampuannya.

b. Calon Jamaah Haji

Jamaah yang ada di KBIH NU Hasyim Asy'ari merupakan dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda dilihat dari pendidikan, bahasa, pekerjaan dan letak tempat tinggal, perbedaan latar belakang tersebut berperan dalam bimbingan manasik haji seperti halnya terhadap latar belakang pendidikan, pendidikan merupakan hal yang paling penting dengan memiliki pendidikan pola pikirnya pun dalam menangkap materi-materi yang disampaikan akan mudah ditangkap namun jika pendidikan jamaah rendah maka penyerapan materi cukup sulit.

c. Kemenag Kabupaten

Sebagai lembaga yang mengkoordinir penyelenggaraan haji di Kabupaten Tegal, serta mengontrol atau mengawasi tindakan-tindakan yang diambil oleh KBIH dengan cara ikut serta dalam bimbingan manasik, yang di dalam bimbingannya bertugas dalam menjelaskan informasi-informasi terkait haji,

seperti tentang pelunasan pembayaran BPIH (biaya perjalanan ibadah haji).

d. PCNU Kabupaten

Sebagai wadah organisasi yang mayoritas pengurusnya diambil dari MWC NU Kecamatan setempat berupaya memberikan materi dan praktik sesuai pegangan ahlussunah wal jamaah, yang mana praktik di PCNU dilakukan dalam agenda kegiatan terahir manasik haji. (Wawancara dengan H. Untung Satibi selaku Ketua KBIH, 21 Agustus 2019).

3. Tahap Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Pada tahapan ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana KBIH NU Hasyim Asy'ari melakukan bimbingan manasik haji, untuk mengetahui hal tersebut KBIH NU Hasyim Asy'ari melakukan dengan cara pengawasan langsung, dengan para pengurus KBIH terjun langsung dalam setiap kegiatan bimbingan manasik haji sesuai dengan tugasnya, dan juga melakukan tinjauan pribadi dengan cara pimpinan KBIH yang di bantu oleh sekretaris selalu mengikuti jalanya kegiatan bimbingan manasik haji, dengan semuanya terjun langsung termasuk ketua KBIH maka pimpinan dapat mengetahui sejauh mana kegiatan para jamaah dan para anggota penyelenggara bimbingan manasik haji dalam melaksanakan tugas kegiatan bimbingan manasik haji. Hampir dalam setiap kesempatan kegiatan manasik haji di KBIH NU Hasyim Asy'ari pimpinan secara langsung selalu memberikan

materi, ataupun pengarahan (Wawancara dengan H. Wahyudin sebagai Sekretaris KBIH, 4 September 2019).

Setelah melakukan penelitian pada kegiatan bimbingan manasik di KBIH NU Hasyim Asy'ari, pelaksanaan kegiatan manasik haji dilakukan bukan hanya pembimbing yang mengatur namun seluruh kepengurusan KBIH termasuk pimpinan sering memberikan arahan dan materi sesuai dengan jadwal pertemuan saat itu. Hal serupa juga diungkapkan oleh H. Untung Satibi bahwa, “di KBIH NU Hasyim Asy'ari melaksanakan bimbingan manasik dilakukan oleh semua pengurus dan juga selalu adanya diskusi antar pengurus, saling adanya tukar pikiran jika terjadi kesalahan-kesalahan, bisa dibilang segala sesuatunya dibicarakan secara kekeluargaan”.

4. Tahap Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar Analisa Penyimpangan

Dalam pelaksanaan kegiatan manasik haji, setiap kegiatan harus sesuai yang telah ditetapkan dan menjadi standar yang telah ditentukan seperti:

a. Penentuan Penetapan Biaya Bimbingan Manasik Haji

KBIH NU Hasyim Asy'ari memungut biaya bimbingan atas dasar kesepakatan dengan ketentuan sebagaimana yang telah disampaikan pada acara pembinaan KBIH dilingkungan Kemenag Kabupaten, didalam penentuannya penetapan biaya bimbingan manasik dengan ketentuan tidak memberatkan calon jamaah, penggunaanya harus jelas sesuai dengan

program bimbingan di tanah air dan di arab saudi, diketahui dan disetujui oleh Kepala Kantor Kemenag setempat. H. Wahyudin selaku sekretaris KBIH menjelaskan biaya bimbingan manasik haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari sebesar Rp. 1.750.000 (Satu Juta Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) dengan jumlah nominal tadi akan mendapatkan ilmu manasik haji dan umroh sebanyak 24 kali pertemuan, praktek Haji dan Umrah. Rincian anggaran pembinaan manasik pada KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub, yaitu:

Table 4

**Rincian Anggaran Bimbingan Manask Haji KBIH NU
Hasyim Asy'ari Tarub Tegal Tahun 2019**

NO	URAIAN	KETERANGAN
1	Komponen Administrasi	
	1) Administrasi Kegiatan Pembinaan	40.000
	2) Buku Panduan Manasik Haji	35.000
	3) Penulisan Administrasi Paspor	40.000
2	Komponen Pembinaan	
	1) Kegiatan Manasik Haji	650.000
	2) Tabsiroh Pengurus	300.000
	3) Transport Pengurus	30.000
	4) Tabsiroh Pembimbing	250.000
	5) Transport Pembimbing	30.000

3	Akomodasi	
	1) Konsumsi pembinaan manasik pada: pembukaan, penutupan bimbingan, buka puasa bersama, halal bil halal sebelum berangkat dan syukuran setelah kembali dari tanah suci	145.000
	2) Kebersihan & Pemeliharaan Gedung	25.000
	3) Konsumsi Kegiatan Praktik PCNU	25.000
4	Infaq & Jariah	
	1) Sosial, Kemitraan, FKKBIH	180.000
	Jumlah	1.750.000

(Sumber Data Dokumen KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal 2019).

Setelah dilakukan observasi biaya bimbingan memang sebesar Rp. 1.750,000 dan rinciannya pun jelas dan rincian anggaran diberikan kepada seluruh jamaah kemudian adanya surat perjanjian antara KBIH dengan jamaah, bahwa jamaah telah menyetujui tentang biaya bimbingan manasik haji dan jamaah pun menyetujinya dengan berpikiran bahwa biaya untuk manasik haji sudah jelas digunakan untuk apa saja dan juga dalam surat perjanjian itu di tanda tangani oleh Kepala Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Tegal.

Hal ini pun sama dengan jamaah haji sebelumnya, adanya biaya untuk bimbingan manasik haji, diutarakan oleh Sekretaris KBIH H. Wahyudin, beliau “Mengatakan bahwa adanya anggaran bimbingan manasik haji, pada waktu 2017 biaya diminta sebesar Rp. 2.000,000 (Dua juta)an dan juga memiliki rincian-rinacian untuk digunakan apa saja”.

Dengan penjelasan yang dikemukakan oleh H. Wahyudin maka adanya kejanggalan yang membuat penulis menanyakan kembali soal anggaran bimbingan manasik, karena jumlah biaya bimbingan manasik pada tahun 2017 lebih besar di bandingkan dengan jamaah yang sekarang, kemudian penulis menanyakan kembali tentang perbedaan anggaran biaya bimbingan manasik haji, H. Untung Satibi menjelaskan bahwa “ Pada tahun 2017 biaya tersebut bukan hanya bimbingan manasik haji tetapi termasuk biaya anggran perlengkapan manasik”. Beliau juga menambahkan di tahun ini juga ada biaya tambahan terhadap jamaah untuk anggaran perlengkapan manasik dalam dengan rincian:

Table 5

**Rincian Anggaran Biaya Perlengkapan Manasih KBIH NU Hasyim
Asy'ari**

NO	PERLENGKAPAN	KETERANGAN
1	Biaya pakaian seragam jamaah Laki-	

	laki a. 1 stel kain ihram b. 1 ikat pinggang c. 2 bahan celana panjang d. Bahan seragam yayasan e. 2 kunci koper f. 10 liter air zam-zam Wanita : a. 1 stel mukena b. 1 jilbab c. Bahan seragam yayasan d. Bahan celana panjang e. 4 stel kaos kaki f. 2 stel sarung tangan g. 2 anak kunci h. 1 buah slayer i. Tanda koper j. 10 liter air zam-zam	
	Jumlah	Rp. 1.000.000

Dengan demikian jumlah biaya yang di mintai untuk menunjang kegiatan bimbingan manasik haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari sejumlah Rp 2.750.000 (Dua Juta Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu) dengan ketentuan untuk biaya bimbingan manasik haji dan perlengkapan bimbingan manasik haji,

dilihat dari rincian anggaran perlengkapan bimbingan manasik haji adanya penyimpangan (deviasi) karena kurang jelasnya rincian pada harga perlengkapan baik untuk laki-laki maupun wanita, terlihat biaya perlengkapan untuk laki-laki dan wanita di bulatkan sebesar Rp. 1.000.000 tanpa adanya rincian harga perbarangnya.

Kemudian jika diperhatikan lebih terperinci lagi maka anggaran perlengkapan bimbingan manasik haji di peruntukan untuk laki-laki dan wanita jika jamaah berangkat sendiri bagaimana dengan anggaran perlengkapan manasik haji, H. Wahyudin menjelaskan bahwa “Anggaran perlengkapan bimbingan manasik haji harus dibayarkan setiap jamaah, baik itu jamaah yang pergi sendiri maupun jamaah yang pergi berdua atau suami istri” (Wawancara dengan H. Wahyudin sebagai Sekretaris KBIH, 4 September 2019). Dengan demikian pembayaran jamaah yang berangkat sendiri sama dengan jamaah yang berangkat berdua tentang anggaran perlengkapan bimbingan manasik haji.

Tentang anggaran perlengkapan bimbingan manasik haji, H. Untung Satibi memberikan pandangan, menurut beliau dengan biaya tersebut maka masih standar dengan fasilitas yang didapatkan oleh jamaah, dengan manasik sebanyak itu dan belum lagi snack yang diberikan dalam setiap pertemuannya, dan untuk perlengkapan bimbingan manasik ini termasuk pelayanan yang diberikan oleh KBIH NU Hasyim Asy'ari kepada jamaah,

yang penting adanya kesepakatan antara jamaah dengan KBIH.

5. Tahap Pengambilan Tindakan Koreksi Bila diperlukan

Banyaknya bimbingan manasik haji di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub yang di lakukan tercatat sampai 24 kali termasuk bimbingan di PCNU kabupaten Tegal dan Kementerian Agama Kabupaten Tegal. Namun bimbingan yang dilakukan pada tingkat PCNU dan Kemenag kurang begitu maksimal dikarenakan jamaah lebih banyak tidak mengikuti bimbingan manasik tersebut. Padahal bimbingan manasik di Kemenag merupakan hak dari jamaah yang telah disia-siakan. Jamaah beranggapan bahwa materi yang ada pada bimbingan manasik haji tingkat Kemenag hampir sama dengan materi yang sudah mereka dapatkan di KBIH. Hal ini dijadikan koreksi dan selalu mengarahkan agar kedepanya para jamaah juga lebih bersemangat untuk mengikuti manasik yang diselenggarakan pada tingkat PCNU dan Kementerian Agama Kabupaten Tegal.

Begitu juga dilihat dari kurangnya proaktif yang dilakukan jamaah adalah kurangnya komunikasi antara jamaah dengan pengurus KBIH karena adakalanya jamaah tidak menginformasikan dan sulit dihubungi dengan beberapa faktor seperti tidak adanya alat komunikasi seperti handpone dan sulit untuk diatur dan juga biasanya dari jamaahnya sendiri tidak memberikan kabar (Wawancara dengan H. Untung selaku Ketua KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub, 21 Agustus 2019).

Kemudian koreksi dilakukan terhadap penetapan syarat-

syarat untuk mendaftar ibadah haji yaitu dari pengumpulan data jamaah, banyak sekali jamaah yang kurang paham tentang persyaratan data jamaah yang harus ada, dan dikumpulkan untuk melakukan pendaftaran dan pendataan jamaah. Namun kebanyakan jamaah yang sudah tua biasanya tidak memiliki akte lahir, surat nikah karena pada zaman dulu kurang begitu penting dan inilah menyulitkan dalam pengumpulan data dengan berbagai macam alasan dari para jamaah baik itu menghilangkannya atau lebih tidak memilikinya sedangkan itu penting dalam pemberkasan untuk perjalan ibadah haji.

B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Bimbingan Manasik Haji KBIH NU Hasyim Asy'ari

Dari penelitian yang penulis lakukan di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub, penulis merasa apa yang sudah dilakukan oleh KBIH NU Hasyim Asy'ari sudah cukup baik di dalam melaksanakan implementasi fungsi pengawasan, akan tetapi perlu diingat bahwa setiap hal pasti memiliki beberapa faktor yang menyebabkan keberhasilan dan ada juga hambatan yang ditemui. Faktor pendukung dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan faktor penghambat dapat dijadikan sebagai evaluasi agar pelayanan semakin lebih baik lagi. Penulis mencoba mencari tahu dari beberapa sumber dan dapat penulis simpulkan faktor pendukung dan penghambat fungsi pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub adalah sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

a. Tersedianya Kantor Kesekretariatan

Kantor kesekretariatan menjadi faktor nomor satu sebagai ruang manajemen dan registrasi untuk para calon jamaah yang ingin ikut bimbingan di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal.

b. Tersedianya Fasilitas dan Sarana Prasaranan

Sarana dan prasarana dalam menjalankan bimbingan manasik haji tidak kalah penting, karena dalam menjalankan bimbingan manasik haji perlu adanya peralatan dan juga perlengkapan untuk mempermudah jamaah dalam prakteknya, seperti miniatur Ka'bah, tempat lempar Jumroh, miniatur tempat lari-lari kecil (bukit Safa dan Marwah) dan juga fasilitas kantor seperti seperangkat komputer dan printernya berikut kipas angin, lemari penyimpanan dokumen dan perlengkapan, dan meja computer, meja tulis beserta kursinya, proyektor dan layarnya serta mikrofon kecil untuk bimbingan manasik haji dan sound sistem.

c. Semangat Pelayanan dalam memberikan bimbingan

Pengawasan kepada pengurus KBIH dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah sangat baik, para pengurus juga mempunyai motivasi mengabdikan terhadap KBIH semata-mata karena Allah SWT, membantu para jamaah agar dalam menjalankan ibadah haji bisa benar dan menjadi haji mabrur. Sehingga dalam melayani jamaah dilakukan dengan

tulus dan ikhlas.

2. Faktor Penghambat

a. Persaingan antar KBIH

Calon jamaah haji berharap besar menerima pelayanan maksimal dari KBIH yang menjadi pilihannya, karena jamaah haji mengeluarkan uang kontribusi, sehingga fasilitas yang representatif dibutuhkan oleh mereka guna menunjang rangkaian ibadah haji yang ditunaikan. KBIH sebagai wadah dalam membimbing jamaahnya berupaya memberikan tawaran bimbingan terbaik dengan fasilitas yang representatif, padahal dituntut memberikan pelayanan yang prima, terlebih setiap KBIH diawasi dan dipantau oleh Kemenag dalam memberikan bimbingan pada jamaah calon haji yang menjadi peserta bimbingannya sebagai timbal balik atas uang pembayaran bimbingan ibadah haji.

Penawaran tersebut oleh berbagai KBIH dilakukan secara opsif dengan berbagai sarana promosi, baik berupa media tertulis, seperti sepanduk, brosur, dan sebagainya, maupun upaya mendatangi jamaah secara *dor to dor* (dari pintu ke pintu) rumahnya. Buktinya adalah terdapat sejumlah jamaah yang keluar masuk KBIH NU Hasyim Asy'ari

b. Kurang Disiplinnya Pengurus dan Jamaah

Kurang disiplinnya beberapa pengurus dan jamaah yang tidak mematuhi jadwal, dikarenakan kesibukan pribadi sehingga terkadang ada pengurus dan jamaah yang telat

berangkat, ada beberapa jamaah yang menghiraukan petugas materi dan pembimbing, padahal materi dan bimbingan dalam manasik haji sangatlah penting untuk pemahaman jamaah dalam ke mabruran hajinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis penulis, implementasi fungsi pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan calon jamaah haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub sudah cukup baik terlihat dari penerapan tahapan-tahapan pengawasan pada kegiatan manasik hajinya, tahapan itu terdiri dari penetapan standar, Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan, Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan, Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan, Pengambilan Tindakan Koreksi Bila diperlukan, sudah dilaksanakan walaupun belum sepenuhnya optimal dalam penerapannya.

Penetapan standar bimbingan manasik haji sudah cukup baik terlihat dari standar yang telah digunakan dalam standar bimbingan manasik haji, KBIH NU Hasyim Asyari Tarub menitik beratkan kepada materi dan pembimbing sebagai penetapan standar dalam bimbingan manasik haji, dalam materi KBIH NU hasyim Asy'ari menggunakan materi dari standar bimbingan manasik haji dalam buku paket panduan manasik haji yang telah dikeluarkan oleh Kementrian Agama penyelenggara ibadah Haji dan Umroh.

Kemudian pada tahapan selanjutnya yaitu penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, KBIH NU Hasyim Asy'ari menerapkan pertemuan bimbingan manasik haji sebanyak 24 kali

dengan menggunakan bentuk bimbingan kelompok agar bimbingan efektif dan efisien serta menggunakan metode yang memudahkan para jamaah menerima materi yang diberikan, didalam aktivitas bimbingan manasik haji KBIH NU Hasyim Asy'ari menetapkan 4 unsur yang berperan yang pertama para pengurus KBIH NU Hasyim Asy'ari sendiri sebagai pengatur jalanya bimbingan manasik, kemudian jamaah yang merupakan peserta manasik, dan PCNU kabupaten Tegal sebagai lembaga kerjasama dalam praktik manasik haji serta dari Kementrian Agama Kabupaten Tegal sebagai pengawas terhadap KBIH-KBIH dan juga memberikan informasi-informasi tentang perhajian.

Tahapan ketiga yaitu Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan dalam tahap ini dilakukan pengawasan langsung yang dilakukan pengurus dan pelaksana bimbingan manasik haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari, serta menggunakan tinjauan pribadi yang dilakukan pimpinan dalam setiap kegiatan bimbingan manasik haji dan juga melakukan tinjauan secara tidak langsung dengan cara pembimbing melaporkan kegiatan yang sudah dilaksanakan ataupun melihat dari data-data, melihat hasil dokumentasi.

Tahapan berikutnya adalah Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan, pada KBIH NU Hasyim Asy'ari menerapkan biaya untuk bimbingan manasik haji sesuai dengan edaran surat dirjen haji nomor D/799 Pasal 9 Ayat 4 dan juga menerapkan biaya untuk perlengkapan bimbingan manasik haji dalam penerapannya kurang terperinci namun adanya kesepakatan dari

kedua belah pihak.

Pengambilan Tindakan Koreksi Bila diperlukan, koreksi yang dilakukan adalah tentang penetapan persyaratan pendaftaran serta pengumpulan data jamaah yang akan berangkat beribadah ketanah suci, karena kurang pemahannya jamaah tentang persyaratan yang harus di kumpulkan seperti akte kelahiran, surat nikah dan lain sebagainya.

1. Faktor penghambat

- a. Bahasa, jamaah sering menggunakan bahasa daerah dan kurang memahami bahasa indonesia.
- b. Pendidikan, tingkat pemahaman tergantung dari pendidikan jika pendidikanya tinggi maka tidak terlalu sulit dalam menerima materi namun sebaliknya jika pendidikanya rendah maka akan sulit menerima materi.
- c. Umur, jika semakin tua jamaah maka dalam melakukan aktivitas bimbingan manasik haji akan terkendala, serta dalam mengikuti praktek-praktek bimbingan akan sulit.

2. Faktor pendukung

- a. Memiliki fasilitas yang mendukung dalam manasik haji seperti; miniatur ka'bah, pengeras suara dan materi yang cukup lengkap.
- b. Adanya kerja sama yang baik antara pengurus dengan jamaah.
- c. Adanya kerja sama yang baik antara KBIH NU Hasyim Asy'ari dengan PCNU Kabupaten Tegal dan Kementrian Agama Kabupaten Tegal.

B. Saran

1. Selalu memberikan bimbingan yang maksimal dan pelayanan yang harus semakin baik untuk tahun berikutnya.

Karena banyaknya KBIH yang bermunculan maka KBIH NU Hasyim Asy'ari harus meningkatkan program-program serta mencari program-program baru untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Habsi, Muhammad. 1999. *Fikih Praktis*. Bandung: Mizan
- Amin, Samsul Munir. 2009. *Ilmu Dakwah*. Jakarta: Amzah
- Aziz, Abdullah dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Departemen Agama RI. 2003. *Bimbingan Manasik Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Haji dan Umroh
- _____. 2003. *Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Haji dan Umroh
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka
- Echdar, Saban. 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Effendi, Usman. 2004. *Asas-asas manajemen*. Jakarta: Rajawali Pres
- Fajrie, Mahfudzoh, 2016, *Budaya Masyarakat Pesisir Wedung Jawa Tengah (Melihat Gaya Komunikasi dan Tradisi Pesisir)*, Wonosobo: CV. Mangkubumi Media
- George R. Terry dan Leslie W. Rue. 1992. *Dasar-Dasar Manajemen*.
- Ghony, Djunaidi dan Almanshur, Fauzan. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan ketiga. Jogjakarta: AR-Ruzz Media
- Handoko, T. Hani. 1986. *Manajemen*. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE

- Hanurawan, Fattah. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Psikologi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- H. A. S. Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hasan, Latif dan Nidjam Ahmad. 2003. *Manajemen Haji*. Jakarta: Zikrul Hakim
- Hasanuddin, H. 1982. *Retorika Dakwah dan Publisistik dalam Kepemimpinan*. Surabaya: Usaha Nasional
- Idris, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga
- Kamus Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa
- Kementerian Agama RI. 2007. *Desain Pola Bimbingan Calon Jamaah Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh
- Malayu, Hasibuan. 2014. *Manajemen dasar pengertian dan masalah*. Jakarta: PR. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan ketiga puluh lima. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Munir, Muhammad dan Wahyu Ilahi. 2009. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana
- _____, 2006 *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana
- Purwoto, Agus. 2015. *Metode Penelitian Survei*. Bogor: IN Media
- Rahardjo, Adisasmita. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Dana Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Shihab, Quraish. 2012. *Haji Umrah*. Jakarta: Lentera Hati
- Siagian, 1997. *Manajemen Suatu Pengantar*. Bandung: Alumni
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar metodologi penelitian*. Yogyakarta: Mitra Wacana Media
- Sukayat, Tata. 2009. *Quantum Dakwah*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____, 2016. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Sukmadinata, Nana. 2006. *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Suprihanto, John. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Suyanto, Bagong & Sutinah, 2005, *Metode Penelitian Sosial (Berbagai alternatif pendekatan)*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup
- Timotius. 2017. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Tisnawati, Ernie dan Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar manajemen*. Jakarta: Prenada Media Grup
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Winarsi, Atik Septi dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- _____.2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Zuhriah, Nurul, 2006, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara

Wawancara, Ketua KBIH NU Hasyim Asy'ari, H. Untung Satibi, 21
Agustus 2019

Wawancara, Sekretaris KBIH NU Hasyim Asyari, H. Wahyudin, 4
September 2019

Hasil Wawancara

A. Wawancara dengan Bapak H. Untung Satibi Ketua KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal. (21 Agustus 2019)

1. Bagaimana sejarah berdirinya KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub ?

Jawaban:

Latar belakang berdirinya KBIH NU Hasri ini pada tahun 2002, KBIH ini ikut yayasan Hasyim Asy'ari, karena pengurus Yayasan Hasyim Asy'ari kebanyakan adalah anggota NU cabang kecamatan tarub. Dari situlah pengurus yayasan Hasyim Asy'ari menyimpulkan bahwa yayasan Hasyim Asy'ari mempunyai modal tenaga ahli untuk membimbing para calon jamaah haji dan umroh. Atas dasar tersebut, para pengurus Yayasan Hasyim Asy'ari merasa memiliki kewajiban untuk menghantarkan jamaahnya menuju efektifitas kegiatan dakwah seperti haji ke arah kesempurnaan. Adanya landasan tersebut, maka pengurus yayasan Hasyim Asy'ari Tarub sebagai yayasan keagamaan merasa terpanggil untuk andil dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji yang baik melalui pelayanan bimbingan ibadah haji. Sehingga pada tahun 2002 pengurus Yayasan Hasyim Asy'ari Tarub mendirikan KBIH NU Hasyim Asy'ari.

2. Bagaimana struktur kepengurusan KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub ?

Jawaban:

Dewan Penasehat : KH. Sofiuddin, A.Ma. (MWC)
Drs. H. Farikhi, M.M. (BPPMNU)
Syamsul Azyhar, S.Hi. M.Pd.

Dewan Pengurus

Ketua : H. Untung Satibi
Wakil Ketua : H. Nurrotib
Sekretaris : H. Wahyudin
Wakil Sekretaris : H. Muslich, S.Pd.
Bendahara : H. Hambali, A.Ma.Pd.
Wakil Bendahara : H. Farizulhaq

Bidang-Bidang

Bidang Humas : H. Imam Turmudzi, S.Ag.
H. Zaenal Muttaqin, S.Pd.I.
H. Agung Kurniawan, S.T.
Bidang Kesehatan : H. Haryono, Sh.
H. Mukson Hudi, S.Pd.
Bidang Sarpras : Saefudin
H. Abdul Khalim
Bidang Konsumsi : Hj. Farkhiyah
Pembantu Umum : H. Sukanto
H. Abrori
Koorwil : H. Ali Rosidi

3. Bagaimana pengawasan terkait pelayanan di KBIH ?

Jawaban:

Pengawasan yang dilakukan biasanya dengan pengawasan secara langsung ketika kegiatan dilaksanakan, dalam hal pengawasan ini saya langsung mengawasi kegiatan tersebut, tidak lupa juga saya selalu berpesan pada semua anggota pengurus untuk saling mengawasi, agar kegiatan yang dilaksanakan berjalan sesuai harapan. Pengawasan juga dilakukan setelah selesai kegiatan atau sering disebut evaluasi, hal ini dilakukan untuk mengetahui apa saja kekurangan atau kesalahan dari kegiatan tersebut.

4. Bagaimana pelaksanaan yang dilakukan KBIH dalam mengawasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

Jawaban:

Pelaksanaan yang dilakukan yaitu dengan memotivasi para pengurus agar semangat bekerja dan mengabdikan, selain itu jalinan komunikasi juga kami lakukan. Pelaksanaan yang kami lakukan yaitu dengan memotivasi para pengurus agar secara kontinu agar segala sesuatunya berkesinambungan.

5. Apakah ada peningkatan calon jamaah yang ikut pelatihan manasik haji di KBIH dari setiap tahunnya ?

Jawaban:

Dari setiap tahunnya calon jamaah mengalami kenaikan bahkan dari luar kecamatan juga ada yang ikut pelatihan manasik di KBIH NU Hasyim Asy'ari, padahal di setiap wilayah masing-masing rata-rata sudah ada lembaga KBIH.

6. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pengawasan di KBIH NU Hasyim Asy'ari ?

Jawaban:

Faktor pendukung antara lain adanya kerja sama yang baik antara pengurus dengan jamaah dan juga adanya kerjasama yang baik antara Kementerian Agama Kabupaten dan juga PCNU Kabupaten. Faktor penghambat antara lain umur, jika semakin tua jamaah maka dalam melakukan aktivitas bimbingan manasik haji akan terkendala, serta dalam mengikuti praktek-praktek bimbingan akan sulit.

7. Bagaimana upaya pengawasan dalam menghadapi faktor penghambat tersebut ?

Jawaban:

Upaya yang kami lakukan dengan memetakan faktor penghambat tersebut kemudian dibahas pada rapat rutin atau evaluasi guna mencari solusi dan menanggulangi faktor tersebut dan menjadikan faktor tersebut untuk meningkatkan pengawasan dan juga pelayanan yang ada di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub.

- B. Wawancara dengan Bapak H. Wahyudin sebagai Sekretaris KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal. (4 September 2019)

1. Apakah ada kerjasama dengan pemerintah atau lembaga lain terkait pengawasan ?

Jawaban:

Untuk saat ini kami bekerjasama dengan pemerintah Kemenag Kabupaten terkait pengawasan dalam melayani jamaah haji dan juga lembaga Cabang NU Kabupaten dalam menjalankan pelatihan manasik haji.

2. Apa saja fasilitas yang ada di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub ?

Jawab:

Fasilitas yang ada di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub cukup lengkap meliputi miniatur Ka'bah, tempat lempar Jumroh, miniatur tempat lari-lari kecil (bukit Safa dan Marwah) dan juga fasilitas kantor seperti seperangkat komputer dan printernya berikut kipas angin, lemari penyimpanan dokumen dan perlengkapan, dan meja computer, meja tulis beserta kursinya, proyektor dan layarnya serta mikrofon kecil untuk bimbingan manasik haji dan sound sistem.

3. Apa program dan kegiatan yang dilakukan KBIH NU Hasyim As'ari Tarub ?

Jawaban:

Program dan kegiatan yang ada di KBIH NU Hasim Asy'ari di antaranya meliputi pelatihan manasik haji dan materi selama 24 kali pertemuan, bertempat di aula ponpes Hasim Asy'ari dan tempat-tempat yang sudah di tentukan untuk manasik haji. Kegiatan yang ada disini antara lain syukuran pengurus dan jamaah haji setelah kepulangan haji di setiap tahunnya.

4. Apa saja tahap pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada KBIH NU Hasim Asy'ari Tarub ?

Jawaban:

Mengenai pengawasan itu sendiri disini yang melakukan pengawasan yaitu pengurus harian terbagi dari ketua, sekretaris dan juga bendahara yang mana dalam menjalankan tugasnya kita saling komunikasi serta mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang ada di KBIH baik dari calon jamaah maupun pengurusnya. Tahapan yang kita ambil dari pengawasan ini yaitu melihat ikut mendampingi, memberi motivasi kepada jamaah dan pengurus dan mengambil tindakan koreksi bila diperlukan.

5. Bagaimana standar pada pembimbing manasik haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub ?

Jawaban:

Pembimbing harus memiliki persyaratan tertentu yaitu, yang di tokohkan dalam musyawarah yayasan dan pengurus. Berpengalaman, memiliki pengalaman terhadap perhajian (pernah haji), karena setiap tahunnya keadaan di arab saudi selalu berubah khususnya di mekkah dan di madina sebagai tempat beribadah haji. Menguasai keilmuan, maksudnya adalah memahi dan mengetahui informasi tentang pelaksanaan ibadah haji, baik mengenai manasik, panduan perjalanan ibadah haji, petunjuk kesehatan dan kemampuan mengamalkannya. Kompetensi di bidangnya, memiliki kemampuan dan keterampilan dalam bimbingan manasik haji dan pembimbing harus menjadi sosok yang dekat dengan jamaah.

6. Bagaimana menurut bapak pembimbing yang ada di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub ?

Jawaban:

Pembimbing yang ada di KBIH NU Hasyim Asy'ari sudah cukup baik, mereka memiliki kemampuan untuk membimbing serta pengetahuan dalam perhajian, dan dekat dengan jamaah, memberikan materi dengan cukup baik dan mudah di pahami.

7. Apakah ada perlakuan khusus untuk calon jamaah haji dalam pelatihan manasik haji di KBIH NU Hasyim Asy'ari ?

Jawaban:

Ada, bagi calon jamaah yang mempunyai keterbatasan fisik maupun keterbatasan waktu dalam mengikuti pelatihan manasik haji maka dari itu kami melakukan pelatihan manasik dengan cara privat, seperti calon jamaah yang keterbatasan fisik maka kita lakukan dengan mendatangi rumahnya untuk memberikan materi dan juga arahan secara individu.

8. Siapa saja yang ikut berperan dalam pelatihan manasik haji pada KBIH NU Hasyim Asy'ari ?

Jawaban:

Yang berperan dalam pelatihan manasik haji disini yaitu KBIH ini sendiri, pemerintah Kementrian Agama Kabupaten dan juga PCNU Kabupaten Tegal. Ada juga kita kerjasama dengan puskesmas wilayah kecamatan dalam setiap pengecekan kesehatan calon jamaah haji.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Wawancara dengan Ketua KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal



Wawancara dengan Sekretaris KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal



Kantor Sekretariat KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal





Kegiatan Bimbingan Manasik Haji setiap hari ahad



Registrasi biaya manasik haji salah seorang calon jamaah haji



Kegiatan pemberian materi perhajian kepada calon jamaah haji di aula ponpes

KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI NAHDLATUL ULAMA
KBIH NU HASYIM ASY'ARI TARUB

Ponpes Hasyim Asy'ari Jl. Raya Karangjati Tarub Kab. Tegal
Telp. 0815 4893 0001/0815 7680 714

Nomor: /KBIH/HASRY/ /2019

Tarub, 10 November 2019

Hal : Surat Keterangan Riset

Lamp : -

Kepada Yth :

di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas nikmat yang telah diberikan kepada kita sehingga masih diberikan kesehatan. Amin

selanjutnyadenganini kami menerangkanbahwamahasiswa :

Nama : Ali Aulia Farish

NIM : 1401036095

Fakultas : DakwahdanKomunikasi (ManajemenDakwah)

Universitas : UIN Walisongo Semarang

Telah melaksanakan penelitian dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul

“Implementasi Fungsi Pengawasan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kbih NU Hasyim Asy'ari Tarub Tegal”

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk digunakan sebagaiman amestinya dan kebenarannya dapat di pertanggung jawabkan.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Ketua,
KBIH NU Hasyim Asy'ari

H. Untung Satibi

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. Identitas Diri :

Nama : Ali Aulia Farish
NIM : 1401036095
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 24 Juli 1995
Alamat : Pecabean RT.04/RW. 02 Pangkah
Tegal
No HP : 08578662607
Email : aauliafarish@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan :

1. Pendidikan Formal

- a. TK Muslimat NU Roudlatul Jannah (2000-2001)
- b. SDN 01 Pecabean (2001-2007)
- c. SMP Negeri 05 Adiwerna (2007-2010)
- d. MA Salafiyah Simbang Kulon Pekalongan (2011-2014)
- e. Universitas Islam Negeri Walisongo. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Jurusan Manajemen Dakwah (2014-2019)

2. Pendidikan Non Formal

- a. TPQ Muslimat NU Rudlatul Jannah
- b. Pondok Pesantren Nurul Huda Simbang Kulon Buaran Pekalongan

Semarang, 22 Oktober 2019

Ali Aulia Farish