

**MANAJEMEN PELAKSANAAN PROGRAM PEMBIAYAAN
ARRUM HAJI DI PEGADAIAN SYARIAH NGALIYAN
KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memeroleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Manajemen Haji dan Umrah (MHU)



Oleh:

AKHMAD JERI

1701056001

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2024**



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

Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan Semarang 50185
Telepon/Faksimili. (024) 7506405 , Email: fakdakom.uinws@gmail.com
website: fakdakom.walisongo.ac.id

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (Dua) Eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Akhmad Jeri
NIM : 1701056001
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan ArrumHaji
di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian,
atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 18 Desember 2023

Pembimbing,

Hi. Widyat Mintarsih, M.Pd
NIP. 19801022209011009

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**MANAJEMEN PELAKSANAAN PROGRAM PEMBIAYAAN
ARRUM HAJI DI PEGADAIAN SYARIAH NGALIAN
KOTA SEMARANG**

Disusun Oleh:
Akhmad Jeri
1701056001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 24 Juni 2024 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I



Mustofa Hilmi, M.Sos.

NIP. 19920220 201903 1 010

Sekretaris/Penguji II



Hj. Widayat Mintarsih, M. Pd.

NIP. 19690901 200501 2 001

Penguji III



Dr. H. Kasmuri, M.Ag.

NIP. 19660822 199403 1 003

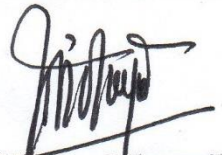
Penguji IV



Dr. Kurnia Muhajarah, M.S.I.

NIP. 19850829 201903 2 008

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi



Hj. Widayat Mintarsih, M. Pd.

NIP. 19690901 200501 2 001

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada tanggal, // Juli 2024



Prof. Dr. Moh. Fauzi, M. Ag.

NIP. 19720517 199803 1 003

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Jeri

NIM : 1701056001

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah kerja saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di salah satu perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan. Adapun sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 06 Juni 2024



Akhmad Jeri
1701056001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT tuhan semesta alam yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan berkah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang**” shalawat serta salam tidak lupa saya sanjungkan kepada beliau baginda nabi muhammad SAW beserta segenap keluarga dan sahabatnya hingga akhir nanti.

Penulis sadar atas keterbatasan kemampuan yang ada, maka dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak oleh karena itu penulis ucapkan rasa terimakasih yang takterhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nizar, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisogo Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Abdul Rozaq, M.S.I. selaku kepala jurusan Manajemen Haji dan Umrah (MHU) yang selalu memberi motivasi serta semangat selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Musthofa Hilmi, M.Sos. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah (MHU) yang selalu memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Widayat Mintarsih, M.Pd. selaku pembimbing dan dosen wali studi yang telah berkenan membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Segenap pengurus Pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang yang memberi izin penelitian dan informasi kepada penulis.
7. Kedua orang tuaku yang terhormat Ibu Sunarti dan Holdan yang senantiasa mendoakan, dan memberi semangat agar selalu berusaha untuk meraih masa depan yang lebih baik.
8. Adik saya Yulistina dan Fergiawan Erlangga yang selalu memberikan banyak

dukungan dan do'anya kepada penulis.

9. Kakak-kakak semua, Oktiana, Vera Hidayat, Wawan Suganda, Rina Helna Tuti, Hendri Irawan yang selalu mendukung penuh.
10. Teman-temanku yang senantiasa membantu, memberikan do'aterbaik, Febri Fitriana, Wafiq Fadilah, Greysaka Jordan, Ahmad Rian Solehudin, Yogi Uli Astamara yang senantiasa membantu, memberikan do'a.
11. Dan dukungannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Do'aku untuk mereka, semoga Allah SWT membalas semuaamal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari apa yang mereka berikan kepadaku. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran maupun masukan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya. *Amin ya robbal alamin..*

Penulis

Akhmad Jeri

NIM. 1701056001

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi:

1. Kedua orang tuaku Ibu Sunarti dan Bapak Holdan, yang selalu mencurahkan do'a serta dukungannya kepadaku, motivator terbaik dalam hidupku, yang setiap hari menelfon untuk memberikandukungannya untukku, semoga Allah senantiasa melindungi setiap langkah beliau dan selalu melimpahkan rahmatnya kepada beliau.
2. Kedua orang tuaku yang terhormat Ibu Sunarti dan Holdan yang senantiasa mendoakan, dan memberi semangat agar selalu berusaha untuk meraih masa depan yang lebih baik.
3. Adik saya Yulistina dan Fergiawan Erlangga yang selalu membantu, memberikan banyak dukungan dan menemani perjalanan menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakak-kakak semua, Oktiana, Vera Hidayah, Wawan Suganda, Rina Helna Tuti, Hendri Irawan yang selalu mendukung penuh dan do'a kepada penulis.
5. Teman-temanku yang senantiasa membantu, memberikan do'a terbaik, Febri Fitriana, Wafiq Fadilah, Greysaka Jordan, Ahmad Rian Solehudin, Yogi Uli Astamara yang senantiasa membantu, memberikan do'a dan dukungannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

Ada dua pecandu yang tidak akan pernah merasa kenyang: orang yang mencari ilmu dan orang yang mencari harta.

-Sayyidina Ali ibn Abu Thalib-

ABSTRAK

Akhmad Jeri (NIM: 1701056001). “Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang)”

Haji merupakan rukun Islam yang kelima, pegadaian syariah sebagai lembaga keuangan menyediakan sebuah produk Arrum Haji yang mana menyediakan pembiayaan guna mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji. Manajemen pelaksanaan merupakan program pembiayaan di Arrum Haji, penting dilakukan guna mengevaluasi keberhasilan program dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui Manajemen Pelaksanaan mengenai pembiayaan Arrum Haji pada Pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada pembiayaan Arrum Haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder, untuk mengumpulkan data guna penelitian yakni melalui wawancara observasi serta dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembiayaan Arrum Haji pembiayaan ini melaksanakan melaksanakan pembiayaan arrum haji dengan mendasri manajemen pelaksanaan yang baik, mulai dari jajaran pimpinan unit dan jajarannya, dan dalam penelitian ini juga terdapat faktor pendukung maupun penghambat yang menjadi kendala dalam manajemen pelaksanaan Arrum Haji, faktor yang menjadi pendukung pembiayaan ini salah satunya yaitu mayoritas masyarakat yang memeluk agama Islam menjadikan pembiayaan Arrum Haji mudah diterima kalangan masyarakat, selain itu tujuan, dan dengan mekanisme pelaksanaan yang mudah dan murah, sedangkan yang menjadi penghambat pembiayaan Arrum Haji yaitu kurangnya kesadaran masyarakat mengenai kebutuhan spiritual, dan masyarakat lebih mengutamakan kebutuhan yang sifatnya mewah dibanding melakukan pembiayaan Arrum Haji.

Kata Kunci: Manajemen Pelaksanaan, Arrum Haji, dan Pegadaian Syariah

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAAN	v
MOTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Metode Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	16
BAB II KAJIAN TEORI.....	18
A. Manajemen	18
B. Manajemen Pelaksanaan.....	25
C. Haji.....	32
D. Pegadaian Syariah.....	34
E. Arrum Haji	36
BAB III MANAJEMEN PELAKSANAAN PROGRAM PEMBIAYAAN ARRUM HAJI NGALIYAN KOTA SEMARANG	40
A. Profil Perusahaan.....	40
B. Sejarah Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang	40

C. Visi dan Misi Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang	43
D. <i>Job Description</i> Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang	43
E. Mekanisme Pembiayaan Arrum Haji	46
F. Manajemen Pelaksanaan pada Pembiayaan Arrum Haji.....	56
G. Pandangan Calon Jamaah Haji Terhadap Progam Pembiayaan Arrum Haji Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Ngaliyan Kota Semarang	63
BAB IV ANALISIS HASIL TEMUAN MANAJEMEN PELAKSANAAN PROGRAM PEMBIAYAAN ARRUM HAJI DI PEGADAIAN SYARIAH NGALIYAN KOTA SEMARANG	65
A. Analisis Temuan Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji Di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang	65
B. Analisis Data Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji Di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang	67
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	75
C. Penutup	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Bisnis Haji	52
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Brosur Arrum Haji	44
Table 3.2 Angsuran Perbulan.....	45
Table 3.3 Catatan Nasabah 2016-2023	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji merupakan rukun Islam kelima yang dijalani oleh setiap muslim sebagai ibadah penyempurna. Jutaan kaum muslim dari seluruh penjuru dunia berbondong-bondong memenuhi panggilan Allah SWT untuk menunaikan ibadah haji di tanah suci Makkah (Sattar, Huda, dan Kholil, 2022: 1). Pelaksanaan haji memiliki rangkaian ibadah yang sudah ada aturannya dan sudah ada penetapannya dari Allah SWT laksana amalan dan penghormatan dari kaum muslim kepada Allah SWT. Tahun ke tahun minat kaum muslim untuk berangkat haji sangatlah besar maka dibutuhkan manajemen yang teliti dalam perjalanan ibadah haji (Riyadi, 2019: 71).

Manajemen merupakan bagian terpenting dari keseluruhan organisasi atau lembaga. Tujuan manajemen adalah mencapai efisiensi dan efektivitas dalam mengelola sumber daya organisasi (manusia, modal, material, metode, dan lingkungan), dengan mengimplementasikan teknik-teknik manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, guna mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan manajemen biasanya terkait dengan meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan, meningkatkan keuntungan dan pertumbuhan organisasi, serta memenuhi tuntutan dan kebutuhan pelanggan dan stakeholder lainnya (Rohman, 2017).

Manajemen haji memberikan peran penting bagi setiap muslim dalam menjalankan ibadah haji (Refenza, 2022: 68-69). Manajemen haji dapat membantu para jamaah untuk mendapatkan bantuan pembiayaan melalui program-program yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga non-profit. Manajemen yang tepat, dapat mengatur dan mempersiapkan dana yang cukup untuk memenuhi biaya haji. Secara finansial, dana minimal yang diperlukan untuk mendapatkan porsi haji yaitu Rp. 25.000.00,00. Sesuai

Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang menyebutkan “Calon jama’ah haji membayar setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) sebesar Rp. 25.000.000,00 melalui Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) untuk mendapatkan porsi haji”.

Dana minimal yang harus disetorkan tersebut bukanlah nominal yang kecil bagi kaum muslim yang mengalami keterbatasan ekonomi. Dewan Syariah Nasional (DSN) melalui Lembaga Keuangan Syariah (LKS) membuat produk yang bisa melakukan pertolongan kepada kaum muslim supaya dapat melaksanakan ibadah haji dengan cara mudah walaupun belum memiliki uang yang cukup. Produk tersebut dinamakan Dana Talangan Haji (Tyastati & Ilmiah, 2022: 234). Sejak tahun 2016, dana talangan haji tersebut dihapuskan. Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2013 tentang Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pasal 6A bahwa Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) dilarang memberikan layanan dana talangan haji baik secara langsung maupun tidak langsung (Ichsan, Choirunnisak, & Meriyati, 2021 hal. 177). Lembaga keuangan yang berkembang saat ini adalah Pegadaian Syari’ah. Penutupan Dana Talangan Haji yang dilaksanakan oleh Perbankan Syariah, membuka peluang yang dimanfaatkan oleh Pegadaian Syariah.

Pegadaian merupakan salah satu badan usaha milik negara yang bergerak pada bidang jasa keuangan, awal pegadaian syariah berdiri pada tahun 1746 saat pemerintahan belanda VOC dengan nama Bank Van Leening yaitu bank yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Pegadaian syariah berdiri setelah adanya pegadaian konvensional, pegadaian syariah didirikan dengan tujuan mencegah adanya praktik riba, selain itu juga mengentaskan ekonomi masyarakat dengan memberikan pembiayaan dengan sistem gadai (Yuniwati, Lestari, & Alfiqoh, 2021: 189-190). Pegadaian syariah merupakan lembaga

keuangan bukan bank yang diperuntukkan bagi masyarakat luas yang memiliki penghasilan menengah kebawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera, dana tersebut digunakan untuk kebutuhan tertentu terutama yang sangat mendesak (Dahniaty, 2021: 2).

Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Indonesia sudah dimulai sejak tahun 1990-an dan mengalami perkembangan yang pesat pada awal tahun 2000-an, dibuktikan dengan terus bertambahnya lembaga keuangan syariah dari sektor perbankan syariah. Lembaga keuangan syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang dalam melakukan kegiatan operasional menggunakan prinsip-prinsip syariah. Tujuan didirikan lembaga keuangan syariah untuk membantu dan menjembatani umat muslim dalam melakukan aktivitas di bidang ekonomi serta bermuamalah agar terhindar dari unsur riba. Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN), lembaga keuangan syariah adalah sebuah badan atau lembaga yang mengeluarkan produk-produk syariah dan telah mendapatkan izin operasional sebagai lembaga keuangan syariah (Asalwa, 2021: 1).

LKS di Indonesia dibagi menjadi lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan non Bank adalah lembaga keuangan yang mempunyai fungsi sebagai pengumpul dan penyalur dana kemudian digunakan untuk menunjang perkembangan di pasar uang dan juga pasar modal. Contoh lembaga keuangan non Bank adalah Pegadaian, Pegadaian Konvensional maupun Syariah (Nugroho, Melzattia, & Indriwati, 2022 hal 17-20).

Perusahaan pegadaian merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Jaminan nasabah tersebut digadaikan dan kemudian ditaksir oleh pihak pegadaian untuk menilai besarnya nilai jaminan. Besarnya nilai pinjaman dapat mempengaruhi jumlah pinjaman. Pertengahan 2016 Pegadaian Syariah memunculkan produk pembiayaan haji yang diberi nama "Arrum Haji". Pembiayaan Arrum Haji pada Pegadaian Syariah adalah layanan yang memberikan nasabah

kemudahan pendaftaran dan pembiayaan haji. Nasabah cukup menyiapkan jaminan emas minimal 3,5 gram emas nasabah akan memperoleh pinjaman dalam bentuk Tabungan Haji senilai Rp. 25.000.000,00 yang dapat digunakan untuk mendapatkan porsi haji (Tyastati & Ilmiah, 2022: 239).

Pegadaian Syariah memiliki acuan yang digunakan pada produk Arrum Hajimerujuk kepada Fatwa DSN-MUI No.92 Tahun 2014 tentang Pembiayaan yang disertai *Rahn (al-Tanwil al-Muutsuq bi al-Rahn)*. Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang merupakan layanan pembiayaan secara syariah yang memberikan nasabah dalam kemudahan untuk mendapatkan porsi haji dengan barang jaminan berupa emas. Akad-akad yang boleh disertai dengan gadai (*rahn*) pada prinsip akad yang berbentuk hutang-piutang (*dain*) yang tidak tunai atau angsuran, atau akad sewa-menyewa (*ijarah*), yang pembayaran sewanya (*ujrah*) tidak tunai, perkongsian (*musyarakah*), kerjasama (*mudharabah*), dan akad amanah untuk menghindari penyelewengan perilaku (Asalwa, 2021: 1-2).

Arrum Haji akad-akad yang digunakan adalah *rahn*, *ijarah*, dan *qardh*. Kegiatan gadai emas dalam Pegadaian Syariah menggunakan akad gadai (*rahn*) dan sewa-menyewa (*ijarah*). *Rahn* sebagai akad gadai dan *ijarah* sebagai akad untuk mengambil manfaat atas sewa tempat barang gadai. Pembayaran Arrum Haji menambahkan akad *qard*. Akad *qardh* adalah akad *tabarru'* yaitu tidak ada nilai komersil yang diambil dari akad (Lubis, 2021: 2).

Produk yang baru diaplikasikan oleh pegadaian syariah tentunya Produk Pegadaian Arrum Haji memiliki pro dan kontra. Mendaftar haji dengan produk pembiayaan dianggap orang yang berutang untuk melakukan ibadah haji, yang berarti secara finansial orang tersebut belum mampu dan tidak memiliki kewajiban untuk melakukan ibadah haji, yang kemudian menghambat ataupun mengulurkan waktu bagi orang-orang yang secara finansial sudah mampu untuk melakukan ibadah haji. Pihak perbankan syariah juga telah menyediakan produk tabungan haji. Akan tetapi sisi positif dengan adanya Produk Pembiayaan Arrum Haji bisa membantu orang-orang yang tidak

mampu untuk bisa mewujudkan impiannya pergi ke tanah suci, karena sebagian orang lebih disiplin dan tertib menggunakan produk pembiayaan ataupun berutang dibandingkan dengan cara menabung (Zuliani, 2022: 346).

Banyak kontra terhadap pembiayaan haji, membuat pembiayaan haji ditelaah kembali apakah sudah sesuai syariah atau belum. Menteri agama Lukman Hakim Saifuddin memastikan dana talangan penyelenggaraan ibadah haji sudah dihentikan karena tidak sesuai dengan syariat islam. “Tidak ada lagi dana talangan, jadi kami sudah mewanti-wanti betul kepada penerima setoran untuk tidak menerima palayanan dan talangan, karena secara *syar’i* bertentangan,” ujar menteri agama saat rapat kerja dengan komisi VIII DPR RI Saleh Partaonan Daulay setuju bahwa penghentian dana talangan haji juga untuk mengantisipasi panjangnya antrian calon jamaah haji. Dana talangan haji justru menyebabkan antrian calon jamaah haji terlihat menjadi panjang (Andrianingtias, 2018: 38).

Manajemen pelaksanaan yang baik memang sangat penting dalam program pembiayaan seperti Arrum Haji. Ini mencakup berbagai aktivitas, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Melalui manajemen pelaksanaan yang efektif, program dapat dipastikan berjalan sesuai dengan tujuan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Penting untuk memahami dan mengetahui proses pengajuan dan persyaratan pembiayaan arrum haji dilakukan, mekanisme pembiayaan yang diterapkan, serta pelayanan dan pendampingan yang diberikan kepada peserta program. Dengan demikian, manajemen pelaksanaan haji yang teliti sangat penting untuk memastikan semua aspek terkait dapat berjalan dengan baik dan memberikan pengalaman yang aman, nyaman, dan bermakna bagi jamaah haji. Berdasarkan uraian latar belakang penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **MANAJEMEN PELAKSANAAN PROGRAM PEMBIAYAAN ARRUM HAJI DI PEGADAIAN SYARIAH NGALIYAN KOTA SEMARANG.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka rumusan masalah pada penelitian yakni bagaimana manajemen pelaksanaan program pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang menjadi tujuan dalam penelitian untuk mengetahui Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diharapkan dapat berguna dalam dua aspek, yakni:

1. Secara Teoretis
 - a. Untuk menambah ilmu dibidang manajemen Haji dan Umrah khususnya tentang Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang.
 - b. Dapat menambah referensi keilmuan bagi Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya program studi Manajemen Haji dan Umrah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dapat mengetahui manajemen pelaksanaan program pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang.
 - b. Sebagai bahan rujukan dan informasi bagi kalangan peneliti berikutnya, khususnya penelitian dengan topik yang sama atau berhubungan dengan masalah manajemen pelaksanaan program pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah.

E. Tinjauan Pustaka

Agar terhindar dari plagiasi, maka berikut ini dicantumkan 5 penelitian sebelumnya yang mempunyai hubungan serta berkaitan dengan penelitian antara lain:

1. Astried (2021), Skripsi ini berjudul “Analisis Faktor Pembeda Dana Cadangan Haji dan Arrum Haji”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan metode sekunder, yang dapat disimpulkan bahwa Pegadaian dikelompokkan ke lembaga jasa keuangan dan bukan bank. Pegadaian ada 2 macam yaitu menggunakan sistem konvensional dan ada juga syariah. Arrum haji termasuk kedalam produk pegadaian syariah. Akad yang digunakan dalam produk arrum haji sudah sesuai dengan ketentuan Fatwa No.92/DSN-MUI/IV/2014 tentang Pembiayaan yang disertai *Rahn*. Akan tetapi, lebih baik menunaikan haji atau umrah tidak dengan dana pinjaman karena berhutang akan menjadi beban pikiran yang baru, dan dihilangkan setelah melunaskan hutang. Sejalan dengan pendapat para ulama, yaitu mendahulukan melunasi hutang daripada melakukan ibadah haji. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian adalah membahas tentang Arrum Haji, tetapi penelitian ini membahas perbedaan antara Cadangan Haji dan Arrum Haji, sedangkan penelitian yang dilakukan membahas tentang manajemen pelaksanaan program Arrum Haji di pegadaian Syariah.
2. Putri (2021), Skripsi ini berjudul “Analisis Mekanisme Pembiayaan Akad Produk Arrum Haji Pegadaian Di Serdang Bedagai”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Produk Arrum haji mulai ada sejak Tahun 2016 yang memudahkan nasabah untuk mendapatkan porsi haji dengan mudah dengan syarat nasabah telah memenuhi syarat serta ketentuan yang telah disiapkan seperti *fotocopy* KTP, Jaminan emas dan tabungan haji. Pembiayaan Arrum Haji juga dalam mengambil keuntungan menggunakan *mu'nah*. Sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 92. Pengambilan *mu'nah* pada pembiayaan ini berasal dari persentase nilai taksiran, dalam fatwa mengenai *rahn* dikatakan bahwa pengambilan *mu'nah* harus dari besarnya nilai taksiran bukan dari besarnya pinjaman. Fatwa DSN MUI No. 92, penerapan *ta'zir* dan *ta'widh* dibolehkan apabila nasabah membayar tidak sesuai waktu yang ditentukan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah

membahas tentang Arrum Haji di Pegadaian. Tetapi, Penelitian ini membahas mekanisme pembiayaan akad Arrum Haji sedangkan Penelitian yang akan dilakukan membahas tentang manajemen pelaksanaan dari Arrum Haji.

3. Wian (2021), Skripsi ini berjudul “Pengaruh Prosedur Pembiayaan Arrum Haji Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus pada Kantor Cabang Pegadaian (Persero) Syariah Veteran Purwakarta)”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur pembiayaan Arrum haji di Pegadaian Syariah Purwakarta diukur berdasarkan 4 indikator variabel yaitu : 1) realisasi pembiayaan; 2) kemudahan prosedur; 3) kecepatan pelaksanaan; dan 4) persyaratan dengan rata-rata 3,30 atau 66%. Peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah di Pegadaian Syariah Purwakarta diukur berdasarkan 3 indikator variabel yaitu 1) *re-purchase*, 2) *word of mouth*; dan 3) membeli produk lain dengan rata-rata 3,29 atau sebesar 65,8%. Terdapat pengaruh prosedur pembiayaan Arrum haji terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Purwakarta. Koefisien korelasi sebesar 0,533 dengan koefisien determinasi 0,284. Terdapat pengaruh prosedur pembiayaan Arrum haji terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Purwakarta sebesar 28,4%. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji T dengan bantuan *software (Independent sample t-test)*, diperoleh t hitung $2,814 > t \text{ tabel } 1,987$ dengan nilai sig (2 tailed) $(0,002) < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Disimpulkan terdapat pengaruh prosedur pembiayaan Arrum haji terhadap peningkatan jumlah nasabah. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah membahas tentang pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian, perbedaan penelitian ini membahas pengaruh prosedur pembiayaan Arrum Haji dalam meningkatkan jumlah nasabah sedangkan penelitian yang akan ditulis membahas tentang manajemen pelaksanaan dari Arrum Haji.

4. Isra (2022), Skripsi ini berjudul “Penerapan Sistem Gadai Syariah Pada Layanan Pendaftaran Arrum Haji (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu Kota Palopo)”. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif, disimpulkan bahwa Produk arrum haji adalah sebuah produk pembiayaan yang di berikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Luwu Kota Palopo untuk membantu nasabah yang ingin melakukan ibadah haji tetapi terkendala dengan biaya. Pegadaian syariah akan membantu nasabah dengan syarat nasabah tersebut harus menggadaikan emasnya yang bernilai 3,5 gram, kemudian pihak pegadaian akan memberikan uang sejumlah Rp. 25.000.000,00 agar nasabah dapat mendaftar haji yang pengembaliannya dengan cara mencicil. Serta pegadaian syariah cabang luwu kota palopo telah mengikuti aturan-aturan yang berlaku. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah membahas tentang pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian. Tetapi terdapat perbedaan penelitian ini membahas penerapan sistem gadai syariah pada pelayanan pendaftaran Arrum Haji sedangkan Penelitian yang dilakukan membahas tentang manajemen pelaksanaan dari Arrum Haji.
5. Rosyida (2023), Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Arrum Haji Pegadaian Cabang Probolinggo Terhadap Minat Masyarakat Untuk Mendaftar Haji” Metode yang dipakai adalah Metode deskriptif digunakan dalam pendekatan penelitian kuantitatif disimpulkan bahwa kelengkapan produk (variety), keleluasaan (discretion), kedalaman (dept), keluwesan (flexibility), daya tahan (durability), dan kenyamanan produk merupakan enam indikator yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas produk pegadaian Arum haji cabang Probolinggo terhadap minat individu dalam pendaftaran haji. Pengaruh Kualitas Arrum Haji di Cabang Pegadaian Probolinggo Terhadap Minat Masyarakat Untuk Mendaftar Haji. Nilai r square 0,784 itu artinya pengaruh tersebut sebesar 78,4%, dan dipengaruhi faktor lain sebesar 21,6% yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah

sama-sama membahas tentang pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian. Perbedaannya adalah Penelitian ini membahas Pengaruh Kualitas Produk Arrum Haji Pegadaian terhadap minat masyarakat dalam mendaftar haji sedangkan Penelitian yang akan ditulis membahas tentang manajemen pelaksanaan dari Arrum Haji.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif-deskriptif, yakni mendeskriptifkan secara sistematis dengan fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang yang tertentu, baik berupa keadaan, permasalahan, sikap, pendapat, maupun kondisi, prosedur ataupun sistem secara faktual dan cermat, untuk mendapatkan data yang kaya, informasi yang mendalam berkenaan tentang masalah maupun isu yang akan dipecahkan (Arikunto, 2010).

Jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan (*field research*), penulis mengumpulkan data dengan melakukan studi mendalam (*in depth study*) terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang (Bungin, 2009: 9). Sedangkan pendekatan penelitian menggunakan pendekatan manajemen karena berkaitan dengan pengkajian terhadap Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang.

2. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Sumber data adalah bahan utama yang dijadikan sumber dalam penulisan, sumber data ini diperoleh dari observasi wawancara maupun dokumentasi. Penelitian ini menggunakan wawancara dalam pengumpulan data maka sumber data disebut responden, yaitu orang

yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan meneliti baik pertanyaan tertulis maupun lisan (Sugiyono, 2014:193).

b. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan oleh penulis ada dua jenis data diantaranya adalah:

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data utama yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian (Arikunto, 2013). Data primer penelitian melalui hasil wawancara pimpinan Pegadaian Syariah Ngaliyan Arrum Haji, pengolah staf Pegadaian Syariah Ngaliyan Arrum Haji, dan nasabah Pegadaian Syariah Ngaliyan Arrum Haji.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dari bahan keputakaan untuk menunjang sumber data primer (Arikunto, 2013). Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu berbagai literatur yang relevan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berupa buku, laporan, dokumen dan foto yang berkaitan dengan manajemen pelaksanaan program pembiayaan arrum haji di pegadaian syariah.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah kumpulan informasi atau keterangan yang diperoleh dari hasil informasi maupun pengamatan yang berupa lambang, angka, atau sifat. Seorang peneliti harus melakukan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya suatu penelitian. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan prariset untuk mengumpulkan data (Kriyantono, 2009). Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penggunaan metode observasi dalam penelitian ini mempertimbangkan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif bila dilakukan secara langsung mengamati objek yang diteliti. Teknik digunakan untuk mengetahui kenyataan yang ada di lapangan. Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat, menganalisa secara sistematis terhadap manajemen pelaksanaan program pembiayaan arrum haji di pegadaian syariah Ngaliyan Kota Semarang (Hadi, 2004:151).

b. Wawancara

Metode wawancara atau interview merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka, pertanyaan diberikan secara lisan dan jawabannya pun diterima secara lisan pula (Dinata, 2009:222). Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam yaitu mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Sugiyono, 2018:387).

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumentasi, peraturanperaturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya (Hadi, 1999). Berdasarkan pengertian tersebut, penulis dalam pengumpulan data dengan teknik dokumentasi berarti peneliti melakukan pencarian dan pengambilan segala informasi yang sifatnya teks menjelaskan dan menguraikan mengenai hubungannya dengan arah penelitian. Data yang ingin diperoleh dari metode

dokumentasi adalah data mengenai gambaran umum lokasi penelitian, dan historikalnya (Arikunto, 2013:244).

4. Uji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data pada penelitian Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Ngaliyan Kota Semarang, berdasarkan data yang diperoleh teknik keabsahan yang digunakan yaitu triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari beberapa sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu, sebagai berikut:

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan pengecekan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber diantaranya ada pimpinan, pengelola staf, dan nasabah yang ada di Pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang. Beberapa sumber dideskripsikan, dikategorisasikan padangan yang sama, yang berbeda dan mana yang spesifik dari beberapa sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan beberapa sumber tersebut.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara dengan pengelola pegadaian, staf serta nasabah, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data

yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiono, 2016).

3) Triangulasi Waktu

Triangulasi Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data (Sugiyono, 2014. hal.127-128). Disini peneliti menggunakan dua tehnik uji keabsahan data yaitu, triangulasi sumber dan triangulasi tehnik.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja yang disarankan oleh data. Analisis data pada penelitian kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja pada data, mengorganisasikan data, memilih-milihnya menjadi satuan unit yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menentukan apa-apa yang penting dan apa-apa yang dipelajari, dan merumuskan apa-apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Ghoni & Almashur, 2012).

Setelah semua data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data dan analisa data. Analisa data adalah proses mencari

dan menyusun data yang telah diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan cara mempelajari berbagai literatur yang ada dan menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola dan selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode Induktif. Selanjutnya diklasifikasi dan disistematisasikan serta diformulasi sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti. Analisa dilakukan dengan cara kualitatif berdasarkan dari data-data yang didapatkan dari wawancara dengan pihak Pegadaian. Dalam analisis data juga ada beberapa teknik yang di rumuskan oleh miles and huberman diataranya adalah:

a) Reduksi data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal hal yang penting, mencari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksikan akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya jika di perlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Pada intinya reduksi data di tujukan untuk menggolongkan, mengorganisasikan data sehingga bisa di tarik kesimpulan pada penelitian.

b) Penyajian data

Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel grafik phine chart pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data akan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang di pahami.

c) *Verification*

Verification merupakan jawaban dari rumusan masalah yang di rumuskan sejak awal, akan tetapi bisa juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah ini masih bersifat sementara dan akan berkembang

setelah penelitian lapangan (Sugiono, 2011:211). Pada verification tidak serta merta sama yang ada pada rumusan masalah yang ada, akan tetapi hal tersebut bisa saja berkembang sesuai dengan apa yang di dapat dilapangan.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi beberapa bab yang akan disusun secara terstruktur. Gambaran umum masing-masing bab tersebut sebagaimana dibawah ini:

Bab I: Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan terakhir sistematika penulisan secara rinci.

Bab II: Kerangka Teori

Bab ini memuat konsep berpikir peneliti menggunakan teori-teori yang dijadikan landasan dalam penelitian ini. Pada bab ini membahas diantaranya pengertian manajemen, fungsi manajemen, pengertian manajemen pelaksanaan, fungsi manajemen pelaksanaan pegadaian syariah, landasan hukum pegadaian syariah, Arrum Haji, dan pengertian Haji, syarat rukun dan wajib Haji.

Bab III: Gambaran Umum dan Data Penelitian

Bab ini mengulas karakteristik obyek penelitian serta pemaparan data sebagai dasar analisis. Gambaran tentang pegadaian syariah Ngaliyan Kota Semarang, manajemen pelaksanaan program pembiayaan arrum haji di pegadaian syariah Ngaliyan Kota Semarang.

Bab IV: Analisis Data

Secara garis besar bab ini berisi analisis hasil penelitian yang terdiri dari analisis manajemen pelaksanaan program pembiayaan arrum haji di pegadaian syariah Ngaliyan Kota Semarang.

Bab V: Penutup

Bab ini meliputi kesimpulan, saran dan rekomendasi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Menurut kamus bahasa Indonesia, manajemen berarti mengelola sumber daya dengan baik untuk mencapai tujuan, dan pemimpin bertanggung jawab atas bagaimana perusahaan atau organisasi berjalan (Qodratillah, 2011:296). Menurut buku Sistem Pengendalian Manajemen, manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian pekerjaan anggota organisasi serta pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Suadi, 1995:6).

Namun, para ahli manajemen mengatakan mengenai manajemen sebagai berikut:

- a) Menurut Manullang, mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Ratminto, dkk, 2005:1).
- b) Menurut Nickels and McHugh (1997) bahwa 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 (Tisnawati, dkk, 2005:6).

Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu usaha mengelola sumberdaya yang dimiliki sebuah perusahaan atau organisasi dengan efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan yang telah disepakati.

2. Fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan

mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsifungsi manajemen sebagaimana diterangkan oleh Nickels, McHugh (1997), terdiri dari 4 fungsi, yaitu:

a. Perencanaan atau *planning*,

Planing yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Robbins dan Coulter mendefinisikan perencanaan sebagai sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinir seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi (Saefullah, Ernie, 2005:9).

Sisi proses, fungsi perencanaan adalah proses dasar yang digunakan untuk memilih tujuan dan menentukan bagaimana tujuan tersebut akan dicapai. Dari sisi fungsi manajemen, perencanaan adalah fungsi dimana pimpinan menggunakan pengaruh atas wewenangnya untuk menentukan atau mengubah tujuan dan kegiatan organisasi. Dari sisi pengambilan keputusan, perencanaan merupakan pengambilan keputusan untuk jangka waktu yang panjang atau yang akan datang mengenai apa yang akan dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana dan siapa yang akan melakukannya, dimana keputusan yang diambil belum tentu sesuai, hingga implementasi perencanaan tersebut dibuktikan dikemudian hari. Pada intinya, perencanaan dibuat sebagai upaya untuk merumuskan apa yang sesungguhnya ingin dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan serta bagaimana sesuatu yang ingin dicapai tersebut dapat diwujudkan melalui serangkaian rumusan rencana kegiatan tertentu (Saefullah, 2005:97).

Setiap perencanaan yang baik didalamnya memuat atau menjawab enam unsur yang dikenal dengan 5W + 1H yaitu:

1. *What will be done* (apa yang akan dikerjakan)
2. *Why will it be done* (mengapa dikerjakan)
3. *Where will it be done* (dimana akan dikerjakan)
4. *When will it be done* (kapan akan dikerjakan)
5. *Who will do it* (siapa yang akan mengerjakan)
6. *How will it be done* (bagaimana akan mengerjakan)

Rencana yang baik harus memuat jawaban atas pertanyaan diatas perencanaan juga harus mempunyai sifat-sifat tertentu:

- a. Kata-kata dan kalimatnya yang sederhana dan terang, sehingga mudah dimengerti dan dapat meniadakan penafsiran yang berbeda, terutama dari pelaksana rencana.
- b. Haruslah fleksibel, artinya dapat diadakan penyesuaian apabila ada perubahan kondisi dan situasi, atau tidak perlu dirubah seluruhnya, setiap ada perubahan.
- c. Pembuatan *planning* harus kontinu dan terus menerus. *Planning* dibuat untuk masa depan, dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Disatu pihak keadaan masyarakat senantiasa mengalami perubahan, karena itu supaya *planning* bermanfaat, harus senantiasa mengikuti perubahan dalam masyarakat. *Planning* harus dirubah-rubah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, atau dalam penyusunannya harus memperhatikan nilai pragmatis atau nilai kegunaannya dalam masyarakat. Sehingga dalam *planning* harus diperhitungkan selera dan keinginan masyarakat, *planning* yang tidak mendapat dukungan masyarakat akan mengalami kegagalan (Siagian, 1977:80-83).

Walaupun *planning* sangat bermanfaat, namun dipihak lain *planning* mempunyai kelemahan-kelemahan, yaitu:

- a. Karena planning didasarkan pada hipotesa-hipotesa tertentu, maka baik buruknya suatu rencana, tergantung pada baik buruknya hipotesa yang dibuat.
- b. Berhubung planning disusun untuk masa yang akan datang, padahal ada kemungkinan, sebelum tercapai, dalam masa antara telah terjadi perubahan-perubahan besar dalam situasi, sehingga rencana yang dipilih terpaksa dirombak atau diperbaharui.
- c. *Planning* hanyalah merupakan alat, bukan tujuan, sehingga walaupun suatu rencana sudah selesai dibuat, bukan berarti tujuan sudah pasti tercapai.
- d. Dalam menyusun rencana, dibutuhkan biaya, waktu dan tenaga yang cukup banyak.
- e. Perencanaan diambil berdasarkan analisa data-data tertentu, sehingga apabila ada perubahan, sangat sukar untuk merubahnya atau adanya infleksibilitas daripada perencanaan (Siagian, 1977:91).

Pengorganisasian atau *Organizing*,

Pengorganisasian yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi. Dalam proses pengorganisasian, manajer mengalokasikan keseluruhan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat berdasarkan suatu kerangka kerja organisasi tertentu.

Kerangka kerja organisasi tersebut dibuat sebagai desain organisasi (*Organizational design*). Bentuk spesifik dari kerangka kerja organisasi dinamakan dengan struktur organisasi (*Organizational structure*). Struktur organisasi pada dasarnya

merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutam yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi, serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Jika dalam fungsi perencanaan, tujuan dan rencana ditetapkan, maka dalam pengorganisasian rencana tersebut diturunkan dalam sebuah pembagian kerja tertentu dalam sebuah struktur organisasi dimana didalamnya terdapat kejelasan bagaimana rencana organisasi akan dilaksanakan, dikoordinasikan, dan dikomunikasikan. Secara ilustratif struktur organisasi bisa digambarkan sebagai bagan organisasi (*Organizational chart*) (Sefullah, Ernie, 2005:152).

Organisasi yang terstruktur secara optimal memudahkan koordinasi, mengurangi konflik, memperjelas peranan, sehingga akan diperoleh suatu proses pekerjaan yang lebih efisien. Kejelasan peranan masing-masing pada gilirannya akan memberikan prestasi yang optimal. Kunci untuk mempertahankan kejelasan perananan yang memberikan tingkat efisiensi tinggi dalam perjalanannya bisa terjadi pergeseran sehingga perlu terus melaukan penilaian kembali (*review*) kalau ada peranan yang tidak jelas atau juga orangnya berganti. Bahkan timnya diregroup kembali karena adanya perubahan sasaran atau misi. Selalu diupayakan agar terjadi proses komunikasi agar orang-orang bisa mengerti dan menerima apa yang telah dijadikan role masing-masing orang.

Fungsi pengorganisasian terdiri dari empat kegiatan, yang terkait satu sama lain. Kegiatan manajerial ini meliputi sebagai berikut:

1. *Defining work*

Mengidentifikasi kegiatan utama ang diperlukan untuk meraih misi. Dalam tahap ini, seorang manajer belum memikirkan tentang siapa yang harus melaksanakan kegiatan.

2. *Grouping work*

Mendesain struktur organisasi sehingga setiap orang dapat berkontribusi untuk mencapai misi organisasi. Dalam kegiatan ini seorang manajer menjawab pertanyaan bagaimana menstruktur organisasi agar dapat mencapai misi atau tujuan organisasi.

3. *Assigning work*

Mengalokasikan kegiatan sehingga orang-orang dapat meraih sasaran unit kerjanya masing-masing. Yang harus dihindari adalah kebiasaan 33 banyak manajer untuk mencari orangnya dulu baru membagi tugastugasnya sehingga dia terjerumus ke dalam membangun organisasi around people. Ini harus dihindari. Pada penugasan harus terikut proses pendelegasian tanggung jawab yang disertai dengan kewenangan dan akuntabilitas untuk dipertanggung jawabkan.

4. *Integrating work*

Memadukan antara pekerjaan satu dan yang lain agar proses kerja dapat berjalan mulus. Pada kegiatan mengintegrasikan pekerjaan, yang paling penting adalah koordinasi agar tidak terjadi tumpang tindih atau justru adanya fungsi yang terlalaikan (Abeng, 2006:111).

b. Pelaksanaan atau *Actuating*

Pelaksanaan yaitu pengarahan proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi (Saefullah, 2005:8). Pemberian tuntunan dan menggerakkan bawahan adalah merupakan fungsi *actuating* dari setiap pemimpin. Tugas menuntun bawahan menegaskan pentingnya fungsi mengajar dari seorang pemimpin, sehingga sebenarnya seorang manajer adalah juga sebagai seorang guru. Pemimpin harus dapat menerangkan kepada

bawahannya, menjelaskan dan melukiskan sesuatu serta menuntun mereka supaya tercapai kerjasama yang baik, sebab sifat dan mutu pemberian petunjuklah yang menghidupkan struktur organisasi. Supaya fungsi ini dapat berjalan, pemimpin membutuhkan suatu alat, dan alat utama adalah perintah, baik perintah untuk memulai, merubah dan menghentikan suatu pekerjaan, sebab ada alat atau cara lain seperti menyarankan, meminta dan mengajar.

Perintah adalah suatu intruksi resmi atau tidak dari seorang atasan kepada bawahan untuk bertindak atau tidak bertindak dalam rangka pencapaian tujuan. Dari pengertian tersebut, maka dalam suatu perintah terdapat 4 unsur, yaitu:

1. Intruksi resmi atau tidak, baik tertulis ataupun lisan.
2. Dari atasan kepada bawahan, bukan sebaliknya.
3. Bertindak dan tidak bertindak.
4. Dalam rangka pencapaian tujuan (Siagian, 1977:108).

c. Pengendalian dan pengawasan atau *Controlling*

Pengendalian dan pengawasan yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi (Saefullah, 2005:8).

Mockler menjelaskan bahwa fungsi pengawasan dalam manajemen adalah upaya sistematis dalam menetapkan standar kinerja dan berbagai tujuan yang direncanakan, mendesain sistem informasi umpan balik, membandingkan antara kinerja yang yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan tingkat signifikansidari setiap penyimpangan tersebut, dan mengambil 35 tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya perusahaan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam

pencapaian tujuan perusahaan. Pengertian Mockler secara lengkap menguraikan bahwa pada intinya pengawasan tidak hanya berfungsi untuk menilai apakah sesuatu itu berjalan ataukah tidak, akan tetapi termasuk tindakan koreksi yang mungkin diperlukan maupun penentuan sekaligus penyesuaian standar yang terkait dengan pencapaian tujuan dari waktu ke waktu (Saefullah & Ernie, 2005:318).

B. Manajemen Pelaksanaan

1. Pengertian Manajemen Pelaksanaan

Pelaksanaan atau *actuating* merupakan fungsi manajemen yang paling utama dalam suatu organisasi atau kegiatan bisnis, karena penekanannya pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang yang ada didalam organisasi (*organizing*) yang tentunya supaya mereka bekerja sesuai perencanaan (*planning*) yang telah dibuat sebelumnya. Pelaksanaan yaitu pengarahan proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi (Saefullah, 2005:8). Perencanaan yang dibuat sehebat apapun itu, kemudian pengorganisasiannya juga telah didesain sebagus mungkin, tanpa ada pelaksanaan, organisasi yang kita bangun/usaha bisnis (perusahaan) yang kita rancang, tidak bermakna apa-apa, apa bila tidak ada pelaksanaan (Suhardi, 2018:152).

Menurut Prayogo dkk (2023) manajemen pelaksanaan dimaknai sebagai kerja semua staf harus sejalan dengan rencana kerja yang telah disusun dan disepakati. Setiap orang yang terlinat dalam organisasi harus bekerja sesuai dengan peran, fungsi, tugas, keahlian serta kompetensinya untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan. Menggerakkan semua anggota organisasi merupakan hal pokok dalam manajemen pelaksanaan (Prayogo, dkk, 2023:802). Sedangkan menurut Zaman (2023) manajemen pelaksanaan yaitu fungsi penggerakan

yang memiliki peran sangat penting karena dalam melakukan sebuah manajemen akan berhubungan dengan manusia atau sumber daya manusia untuk melakukan pergerakan.

Manajemen pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang berhubungan langsung dengan aktivitas manajemen dan pelaksanaan tugas (Muslichatin & Rahmatullah, 2023:793). Manajemen pelaksanaan adalah proses atau aktivitas yang dilakukan dalam mengarahkan dan mengelola sumber daya, aktivitas, dan orang-orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu fungsi manajemen yang terlibat dalam melakukan rencana dan keputusan yang telah dibuat dalam tahap perencanaan dan pengorganisasian.

2. Fungsi Manajemen Pelaksanaan

Fungsi manajemen pelaksanaan sejalan dengan surah Ali Imran ayat 104, dimana Allah SWT memerintahkan umat manusia untuk terus bergerak maju di jalan kebenaran dan perbaikan (Arsal, 2023). Manajemen pelaksanaan merupakan suatu proses tindakan menggerakkan semua anggota kelompok berusaha mencapai sasaran yang telah direncanakan manajerial/organisasi, baik bekerja dengan kesadaran sendiri maupun kesadaran bersama secara efektif dan efisien. Manajemen pelaksanaan menjadi penting karena dapat berfungsi:

1. Mempengaruhi orang-orang, agar bersedia melakukan apa yang diinginkan, atau apa yang tidak diinginkan (*follower*).
2. Menaklukkan daya tolak seseorang, jika ada anggota/karyawan yang enggan mengerjakan tugasnya, melalui fungsi *actuating* ini sebagai solusinya.
3. Membuat orang dapat mengerjakan tugasnya dengan baik. Melalui fungsi *actuating* ini pula dapat membuat orang mengerjakan pekerjaan dengan baik.

Fungsi pelaksanaan tersebut dapat berjalan dengan baik, maka pemimpin organisasi/perusahaan perlu memberi rangsangan dalam bentuk motivasi, karena tanpa adanya rangsangan dalam bentuk motivasi itu, manajemen pelaksanaan yang tadinya merupakan upaya untuk mewujudkan 'rencana' menjadi realisasi. (Suhardi, 2018:153).

3. Tujuan Pelaksanaan

Tujuan pelaksanaan adalah tekad untuk mencapai kemajuan, yang dilaksanakan oleh organisasi, perusahaan, atau kelompok lainnya. Tujuan dari pelaksanaan actualing, adalah sebagai berikut:

- a. Menciptakan kerja sama yang lebih efektif dan efisien.
- b. Mengembangkan kemampuan dan ketrampilan para staf.
- c. Menumbuhkan rasa memiliki (loyalitas) dan menyukai pekerjaan.
- d. Mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan prestasi kerja staf.
- e. Membuat organisasi berkembang secara dinamis.(perilaku organisasi dan kepemimpinan).

4. Prinsip-prinsip pelaksanaan

Pada dasarnya pelaksanaan merupakan aspek hubungan antar sesama manusia untuk bersedia saling mengerti dan memahami kelebihan dan kekurangan masing-masing. Oleh karena itu fungsi pengarahan/pelaksanaan ini bersifat sangat kompleks karena tidak saja terkait dengan individu (manusia) tetapi juga dengan karakteristik setiap individu tersebut yang sangat beragam sehingga memiliki pandangan serta pola hidup yang berbeda pula. Oleh karena itu, pengarahan yang dilakukan seorang pemimpin adalah harus berpegang pada beberapa prinsip-prinsip :

- 1) Pelaksanaan berbasis pencapaian tujuan. Tujuan pokok dari pengarahan nampak pada prinsip yang menyatakan bahwa makin efektifnya proses pengarahan, akan semakin besar sumbangsih bawahan terhadap usaha mencapai tujuan. Pengarahan tidak dapat

berdiri sendiri, artinya dalam melaksanakan fungsi pengarahan perlu mendapatkan dukungan dari unsur-unsur lainnya, misalnya danya perencanaan, struktur organisasi, tenaga kerja yang cukup, pengawasan yang efektif dan kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan serta kemampuan anggota

- 2) Pelaksanaan berbasis keharmonisan artinya bahwa pengarahan yang dilakukan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok yang sifatnya urgen dan prinsipil.
- 3) Pelaksanaan berbasis kesatuan komando Prinsip kesatuan komando ini sangat penting untuk menyatukan arah tujuan dan tanggung jawab para anggota (Suhardi, 2018, hal 153).

5. Teknik-tehnik Pelaksanaan

Tehnik pelaksanaan ini digunakan karena pada umumnya pimpinan menginginkan pengarahan kepada anggotanya dengan maksud agar mereka bersedia bekerja dengan sebaik mungkin, dan diharapkan tidak menyimpang dari prinsip-prinsip yang telah ditentukan.

Adapun tehnik pengarahan yang umum dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Orientasi: Merupakan cara mengimplementasikan pengarahan dengan memberikan informasi yang diperlukan supaya kegiatan dapat dilakukan dengan baik.
- 2) Perintah: Perintah merupakan permintaan dari pimpinan kepada orang-orang yang berada dibawahnya untuk melakukan atau mengulang suatu kegiatan tertentu pada keadaan tertentu.
- 3) Delegasi wewenang: Pendelegasian wewenang bersifat lebih umum jika dibandingkan dengan pemberian perintah. Dalam pendelegasian wewenang ini, pemimpin melimpahkan sebagian dari wewenang yang dimilikinya kepada bawahan. (Istikomah, Budi, 2020: 28-30).

6. Faktor pendukung

Faktor-faktor yang diperlukan dalam penggerakan diantaranya:

- a) **Kepemimpinan:** Kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang-orang agar berusaha dengan ikhlas untuk mencapai tujuan bersama.
- b) **Sikap dan Moril (*Attitude and Morale*):** Sikap ialah suatu cara memandang hidup, suatu cara berpikir, berperasaan dan bertindak.
- c) **Tata hubungan (*Communication*):** Komunikasi membantu perencanaan managerial dilaksanakan dengan efektif, pengorganisasian managerial dilakukan dengan efektif, penggerakan managerial diikuti dengan efektif dan pengawasan diterapkan dengan efektif.
- d) **Disiplin (*Discipline*):** Disiplin ialah latihan pikiran, perasaan, kehendak dan watak untuk melahirkan ketaatan dan tingkah.

7. Elemen dari pelaksanaan

Berikut ini adalah beberapa elemen penggerakan atau actuating dalam manajemen:

- 1) *Coordinating* adalah fungsi yang harus dilakukan oleh seorang manajer agar terdapat suatu komunikasi atau kesesuaian dari berbagai kepentingan dan perbedaan kepentingan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.
- 2) *Motivating* merupakan salah satu elemen penting dalam manajemen, dengan memberikan fasilitas yang bagus dan gaji yang cukup, maka kinerja para karyawan dalam perusahaan pun akan optimal.
- 3) *Communication*, komunikasi antara para pimpinan dan bawahan sangat diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan menjalin komunikasi yang baik maka akan menimbulkan suasana kerja yang kondusif dan akan menumbuhkan teamwork atau kerjasama yang baik dalam berbagai kegiatan.

- 4) *Commanding*, dalam memberi perintah seorang atasan tidak bisa seenaknya, tetapi harus memperhitungkan langkah-langkah dan resiko dari setiap keputusan yang diambil. Dengan pengarahan yang baik dari atasan dengan visi dan misi yang jelas dari suatu manajer atau pimpinan, maka dapat menimbulkan efek yang positif antara lain *teamwork* yang baik dan dapat memunculkan decision maker yang bagus. Karena decision maker dan teamwork dalam suatu organisasi adalah kunci kesuksesan. Dengan demikian fungsi Pelaksanaan dapat tercakup dalam lima sub fungsi manajemen, yakni *communicating, leading, directing, motivating, dan facilitating*. (Istikomah, Budi, 2020 : 32).

8. Tindakan Pelaksanaan

Sedangkan Tindakan pelaksanaan (*actuating*) dapat dibagi dalam tiga tahap, yaitu:

- a) Memberikan semangat, motivasi, inspirasi atau dorongan sehingga timbul kesadaran dan kemauan para anggota untuk bekerja dengan penuh semangat sesuai dengan harapan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b) Memberikan kesempatan pengembangan diri melalui pemberian pendidikan dan pelatihan. Tindakan ini juga disebut koding yang meliputi beberapa tindakan, seperti: pengambilan keputusan, mengadakan komunikasi antara pimpinan dan staf, memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompok dan memperbaiki sikap, pengetahuan maupun keterampilan staf.
- c) Pengarahan (*directing atau commanding*) yang dilakukan dengan memberikan petunjuk-petunjuk yang benar, jelas dan tegas. Segala saran-saran atau instruksi kepada staf dalam pelaksanaan tugas harus diberikan dengan jelas agar terlaksana dengan baik terarah kepada tujuan yang telah ditetapkan.
- d) Berkomunikasi secara efektif (Istikomah, Budi, 2020: 33-34).

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelaksanaan memegang peran yang sangat penting dalam manajemen dan berbeda dengan ketiga fungsi lainnya karena dalam pelaksanaan berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan proses sebuah manajemen, juga mengatur tentang hubungan kerja antar orang.

Pelaksanaan (*actuating*) adalah usaha menggerakkan seluruh orang yang terkait, untuk secara bersama-sama melaksanakan program kegiatan sesuai dengan bidang masing-masing dengan cara yang terbaik dan benar.

C. Haji

1. Pengertian Haji

Haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain: wukuf, mabit, thawaf, sa'i, dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah Swt. dan mengharapkan ridha-Nya.

Ibadah haji merupakan perjalanan spiritual yang diperintahkan oleh Allah SWT. Kewajiban tersebut ditujukan bagi umat Islam yang mampu secara materi, fisik dan mental. Disamping itu, dalam pelaksanaannya. Jemaah haji harus memahami ilmu manasik haji. Dengan pemahaman tersebut diharapkan jemaah dapat menunaikan ibadah sesuai ketentuan syariat Islam dan memperoleh haji mabrur (Akmal, 2020: 47).

Haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu (Al Had, 2019). Haji merupakan rukun Islam yang kelima, apabila orang yang mampu tidak melaksanakannya maka berdosa dan apabila melaksanakannya mendapat pahala (Mulkin & Fataruba, 2021). Pergi ke tanah suci (Baitullah) merupakan impian setiap muslim sehingga wajar di Indonesia tiap tahun siklusnya selalu mengalami peningkatan (Lanjar, Sumantri, & Roestiono, 2020).

Haji merupakan salah satu ibadah yang membutuhkan banyak persiapan bersifat jasmani-rohani sehingga membutuhkan persiapan

dan bantuan terutama mengenai perjalanan menuju Baitullah (Putri, 2019). Adapun pengertian haji dan umrah menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 1 Ayat 1 bahwa:

“Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu.”

2. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji

Syarat Haji adalah:

1. Islam
2. Baligh (dewasa)
3. Aqil (berakal sehat)
4. Merdeka (bukan hamba sahaya)
5. Istitha'a (mampu)

Istitha'a artinya mampu, yaitu mampu melaksanakan ibadah haji dari segi:

- a. Jasmani: sehat dan kuat, agar tidak sulit melaksanakan ibadah haji
- b. Rohani:
 1. Mengerti dan memahami haji
 2. Berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk melaksanakan ibadah haji dengan perjalanan yang jauh.

Rukun Haji: Rukun haji ialah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain, walaupun dengan dam. Jika ditinggalkan maka tidak sah hajinya. Rukun haji adalah:

- 1) Ihram (niat)
- 2) Wukuf di Arafat
- 3) Thawaf ifadhah
- 4) Sa'i
- 5) Cukur
- 6) Tertib

Wajib Haji: Wajib haji ialah rangkaian amalan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji, bila tidak dikerjakan sah hajinya akan tetapi harus membayar dam; berdosa jika sengaja meninggalkan dengan tidak ada uzur syar'i. Wajib haji adalah:

1. Ihram, yakni niat berhaji dari Miqat
2. Mabit di Muzdalifah
3. Mabit di Mina
4. Melontar Jamrah Ula, Wustha dan Aqabah.
5. Thawaf wada' (bagi yang akan meninggalkan Makkah). (Yusuf, 2021: 68-70)

D. Pegadaian Syariah

1. Pegadaian Syariah

Gadai adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta sebagai jaminan hutang, hingga pemilik barang yang bersangkutan boleh mengambil hutang (Lubaba, 2020). Sedangkan menurut Pakphan & Nasution (2023) gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang-piutang, yang mana untuk suatu kepercayaan diri orang yang berpiutang, maka orang yang berutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya itu.

Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang). Praktik seperti ini telah ada sejak jaman Rasulullah SAW dan Rasulullah sendiri pernah melakukannya. *Rahn* adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, di mana nasabah hanya akan dipungut biaya administrasi dan *ijarah* (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan) (Hariyati, & Addiarrahman, 2023).

Pegadaian sampai saat ini merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum dibolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas pokok Pegadaian adalah menjembatani kebutuhan dana

masyarakat dengan pemberian uang pinjaman berdasarkan hukum gadai. Tugas tersebut dimaksudkan untuk membantu masyarakat agar tidak terjerat dalam praktik-praktik lintah darat. Kantor pusat PT Pegadaian berkedudukan di Jakarta, dan dibantu oleh kantor daerah, kantor perwakilan daerah, dan kantor cabang. Jaringan usaha PT Pegadaian telah meliputi lebih dari 500 cabang yang tersebar di wilayah Indonesia.

Pegadaian syariah hadir di Indonesia dengan membentuk unit layanan gadai syariah di beberapa kota di Indonesia. Pegadaian syariah mulai beroperasi sejak 2003. Sampai Oktober 2015, jumlah gerai pegadaian syariah mencapai 611 outlet di seluruh Indonesia. Itu terdiri dari 83 cabang dan 528 kantor unit. Jumlah itu kebanyakan terdapat di Pulau Jawa, penyebarannya tidak merata. Padahal cita-citanya, pegadaian ingin mempunyai gerai diseluruh kabupaten (Fajrin, 2019:67).

Landasan Hukum Positif Pegadaian Syariah

Hukum gadai syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syariah berpegang pada Fatwa DSN MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang rahn yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan, dan Fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas. DSN MUI juga menerbitkan Fatwa No. 68/DSN-MUI/III/2008 tentang Rahn Tasjily. Sedangkan dalam aspek kelembagaan tetap menginduk kepada Peraturan Pemerintah Nomor 103 Tahun 2000.

Transaksi gadai menurut syariah haruslah memenuhi rukun dan syarat tertentu, yaitu:

1. Rukun gadai, adanya ijab dan qabul, adanya pihak yang berakad yaitu pihak yang menggadaikan (*rahin*) dan yang menerima gadai (*murtahin*), adanya jaminan (*marhun*) berupa barang atau harta, adanya utang (*marhun bih*).

2. Syarat sah gadai, rahn dan murtahin dengan syarat-syarat kemampuan juga berarti kelayakan seseorang untuk melakukan transaksi pemilikan, setiap orang yang sah melakukan jual beli sah melakukan gadai. Sighat dengan syarat tidak boleh terkait dengan masa yang akan datang dan syarat-syarat tertentu. Utang (*marhun bih*) dengan syarat harus merupakan hak yang wajib diberikan atau diserahkan kepada pemiliknya, memungkinkan pemanfaatannya bila sesuatu yang menjadi utang itu tidak bisa dimanfaatkan maka tidak sah, harus dikuantifikasi atau dapat dihitung jumlahnya bila tidak dapat diukur atau tidak dikuantifikasi, rahn itu tidak sah. Barang (*marhun*) dengan syarat harus bisa diperjualbelikan, harus berupa harta yang bernilai, marhun harus bisa dimanfaatkan secara syariah, harus diketahui keadaan fisiknya, harus dimiliki oleh rahn setidaknya harus seizin pemiliknya (Fajrin, 2019:168).

E. Arrum Haji

1. Arrum Haji (*Ar-Rahn Usaha Mikro*)

Arrum haji telah diluncurkan oleh pegadaian syariah sejak Desember 2016 (Lestari, 2018). Arrum haji adalah pembiayaan untuk mendapatkan kursi haji dengan proses mudah, cepat dan aman. Produk arrum haji merupakan inovasi produk dana talangan haji yang sebelumnya telah dikeluarkan oleh bank syariah (Astried, 2019:662).

Arrum haji merupakan sebuah produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah yang bertujuan untuk membantu nasabah agar bisa mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas (Arfiani, 2021:34-43). Artinya produk arrum haji adalah suatu produk pembiayaan konsumtif yang ditujukan untuk nasabah yang membutuhkan dana untuk melunasi biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

Produk arrum haji berasal dari Pegadaian Syariah yang diluncurkan sebagai solusi dari produk yang ada di bank syariah yakni dana talangan haji. Yang mana produk dana talangan haji tersebut menuai perdebatan

dikalangan ulama. Dengan adanya produk arrum haji di pegadaian syariah diharapkan dapat mewujudkan impian setiap umat muslim untuk beribadah ke tanah suci tanpa khawatir dengan masalah biaya. Dasar hukum dari produk arrum haji ini terdapat pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 92/DSN-MUI/IV/2014 tentang pembiayaan yang disertai rahn (Fajrin, 2019:171).

Arrum Haji memudahkan seluruh umat muslim yang berkeinginan melaksanakan haji ke baitullah, atau untuk menyempurnakan rukun islam yang lima, produk ini bertujuan untuk pembiayaan ibadah haji. Oleh sebab itu pegadaian syariah menawarkan produk arum haji ini untuk memudahkan dan meringankan biaya umat muslim yang ingin pergi haji melalui jalur regular dengan memberi pinjaman kepada nasabah. Mereka melakukan ini dengan memberikan pinjaman pelanggan untuk melunasi hutang dan mendapatkan tempat duduk saat membayar haji. Produk arum haji di lakukan dengan cara menggadaikan emas perhiasan atau logam mulia ke pegadaian sebagai barang jaminan yang kemudian langsung mendapatkan porsi haji (Roshida, Fathullah, & Nailin, 2023: 50).

BAB III
MANAJEMEN PELAKSANAAN PROGRAM
PEMBIAYAAN ARRUM HAJI NGALIYAN KOTA SEMARANG

A. Profil Perusahaan

Nama : UPS Ngaliyan Squer
Alamat : Grand Ngaliyan Squer C.58
Purwoyoso,Ngaliyan Semarang
Telepon : 085385359769
Kode pos : 50184
Tahun berdiri : Mei 2016
Situs web : www.pegadaiansyariah.co.id

B. Sejarah Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang

Sejarah adanya pegadaian syariah tidak lepas dari adanya pegadaian konvensional sendiri, sejarah pegadaian syariah di mulai pada saat Pemerintah Penjajahan Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816) Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakatdiberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asalmendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (*liecentie stelsel*). Namun metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu, metode *liecentie stelsel* diganti menjadi *pacth stelsel* yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada pemerintah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pola atau metode *pacth stelsel* tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang samadimana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan

bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan „*cultuur stelsel*’ dimana dalam kajian tentang pegadaian, saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat), selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pada masa pendudukan Jepang, gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun Struktur

Organisasi Jawatan Pegadaian dalam Bahasa Jepang disebut „*Sitji Eigeikyuku*“, Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari. Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang kian terus memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke

Magelang. Selanjutnya, pasca perang kemerdekaan Kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Hingga pada tahun 2011, berdasarkan Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia nomor 51 tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 51 yang diterbitkan pada 13 Desember 2011 lalu, status badan hukum Perum Pegadaian berubah menjadi PT Pegadaian.

Seiring dengan dikeluarkannya fatwa DSN-MUI tentang haramnya riba dan undang-undang No.10 tahun 1998 tentang Perbankan Syariah, yang isinya menyatakan perbankan syariah boleh mendirikan usaha Rahn (gadai). Bank Muamalat Indonesia dalam mengembangkan usahanya mencoba untuk membuat produk gadai syariah, namun karena tidak mempunyai sumber daya manusia dan peralatan yang cukup memadai, kemudian Bank Muamalat Indonesia mengajak perum pegadaian untuk bekerja sama mendirikan pegadaian syariah. Tawaran tersebut mendapat tanggapan yang positif dari perum pegadaian yang juga sedang mempelajari pembentukan pegadaian syariah.

Pegadaian syariah dimulai pada tahun 2003, dengan mulai beroperasinya Unit Layanan Gadai Syariah (UGLS) di Jakarta yang memberikan layanan bagi masyarakat yang ingin bertransaksi dengan gadai syariah, karena kesadaran umat muslim untuk bertransaksi secara syariah terus meningkat dan memberikan respon yang positif bagi pegadaian, hingga pada akhirnya dibentuk juga UGLS di berbagai kota besar yang ada di Indonesia seperti Makassar, Surabaya, Bandung, termasuk Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang.

Penyampaian dari bapak wahyu selaku pengelola unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang menjelaskan sejarah PT Pegadaian, beliau mengatakan:

“ Sejarah pegadaian di Sukabumi Jawa Barat itu tinggalan Belanda Mas, terus itu berkembang mulai dari status perjan (Perusahaan Jawatan) lalu menjadi perum (Perusahaan Umum), baru Persero sekarang Baru PT seperti itu. Sedangkan Pegadaian Syariah itu baru Mas, sekitar 2003 atau 2004 mas” (Wawancara:1).

C. Visi dan misi Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang

1. Visi

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

2. Misi

- Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru.
- Untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- Memberikan *service excellence* dengan focus nasabah melalui :
 - 1) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - 2) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - 3) Praktek manajemen risiko yang kokoh
 - 4) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik(pegadaian.co.id).

D. Job description Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang

Pembagian kerja ditujukan untuk mempermudah kinerja pada pegadaian syariah Ngaliyan Kota Semarang, sehingga operasional pada penggadaian syariah berjalan lancar karna setiap pekerja memiliki tanggung jawab atas pekerjaan yang telah diberikan sesuai dengan porsi yang diberikan. Pada pegadaian syariah Ngalian Kota Semarang ini terdapat 3 pekerja diantaranya yakni pengelola unit, kasir, dan satu orang keamanan.

Pengelola unit Bapak Wahyu bertugas mengelola operasional unit pegadaian syariah yaitu menyalurkan uang pinjaman (*qard*) secara hukum gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip syariat Islam. Disamping itu selaku pimpinan unit melaksanakan usaha-usaha lain yang telah ditentukan oleh manajemen serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan

dengan pihak lain. Karena keterbatasan SDM yang ada pada unit pegadaian Ngaliyan Wahyu selaku pimpinan unit juga melakukan penaksiran barang, menaksir marhun (barang jaminan) untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan menentukan nilai barang dan pinjaman yang akan diberikan (narasumber Bapak Wahyu pengelola unit). Bapak Wahyu mengatakan:

“Saya sebagai pengelola unit Pegadaian Syariah Ngaliyan rangkap juga sebagai penaksir cabang, karena SDM dipegadaian terbatas.”

Kasir, bertugas membantu nasabah melakukan transaksi, melakukan penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancara pelaksanaan operasional unit pegadaian syariah ngaliyan semarang selain itu juga bertanggung jawab atas kebersihan lingkungan sekitar pegadaian syariah Ngaliyan Kota Semarang (narasumber Bapak Fahmi).

“Tugas kasir Mas, membantu nasabah transaksi, menerima biaya dari nasabah, pembayaran dan pembukuandan mengikuti ketentuan yang ada”.

Keamanan, bapak hari mukti selaku keamanan bertugas menjaga keamanan perusahaan dan lingkungan sekitar, selain bertugas menjaga keamanan beliau juga membantu nasabah yang kesulitan dalam mengisi formulir apabila dibutuhkan dan membantu memberikan informasi kepada nasabah yang bertanya (narasumber bapak hari mukti). Pada dasarnya meskipun pada unit pegadaian syariah ngalian semarang SDMnya kurang namun kondisi pegadaian tetap berjalan sesuai standar oprasional yang ada, dengan tugas dan tanggung jawab yang telah dibagi sesuai degan porsi masing-masing sehingga memudahkan oprasional perusahaan.

Arrum haji telah diluncurkan oleh pegadaian syariah sejak Desember 2016 (Lestari, 2018). Arrum haji adalah pembiayaan untuk mendapatkan kursi haji dengan proses mudah, cepat dan aman. Produk arrum haji

merupakan inovasi produk dana talangan haji yang sebelumnya telah dikeluarkan oleh bank syariah (Astried, 2019:662).

Arrum haji merupakan sebuah produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah yang bertujuan untuk membantu nasabah agar bisa mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas. Artinya produk arrum haji adalah suatu produk pembiayaan konsumtif yang ditujukan untuk nasabah yang membutuhkan dana untuk melunasi biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Produk arrum haji berasal dari Pegadaian Syariah yang diluncurkan sebagai solusi dari produk yang ada di bank syariah yakni dana talangan haji. Yang mana produk dana talangan haji tersebut menuai perdebatan dikalangan ulama. Dengan adanya produk arrum haji di pegadaian syariah diharapkan dapat mewujudkan impian setiap umat muslim untuk beribadah ke tanah suci tanpa khawatir dengan masalah biaya. Dasar hukum dari produk arrum haji ini terdapat pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 92/DSN-MUI/IV/2014 tentang pembiayaan yang disertai rahn (Fajrin, 2019:171).

Arrum Haji memudahkan seluruh umat muslim yang berkeinginan melaksanakan haji ke baitullah, atau untuk menyempurnakan rukun islam yang lima, produk ini bertujuan untuk pembiayaan ibadah haji. Oleh sebab itu pegadaian syariah menawarkan produk arum haji ini untuk memudahkan dan meringankan biaya umat muslim yang ingin pergi haji melalui jalur regular dengan memberi pinjaman kepada nasabah. Mereka melakukan ini dengan memberikan pinjaman pelanggan untuk melunasi hutang dan mendapatkan tempat duduk saat membayar haji. Produk arum haji di lakukan dengan cara menggadaikan emas perhiasan atau logam mulia ke pegadaian sebagai barang jaminan yang kemudian langsung mendapatkan porsi haji (Roshida, Fathullah, & Nailin, 2023: 50).

“Menjaga keamanan di nasabah, lalu menyambut nasabah yang baru datang, mengarahkan nasabah Mas, mengarahkan nasabah untuk mengisi brosur, member tahu apa yang ada disini, itu Mas”.

E. Mekanisme Pembiayaan Arrum Haji

Untuk mendapatkan pembiayaan Arrum Haji nasabah cukup menggadaikan emas senilai Rp. 2000.000 atau setara dengan 3.5 gram emas murni atau 7 gram perhiasan emas, ketentuan ini merupakan ketentuan baru yang telah disepakati pihak pegadaian, ketentuan lama yang ada pada pegadaian nilai jaminannya sebesar Rp.7.000.000 atau setara dengan 15 gram emas murni dan 20 gram emas perhiasan. Nasabah yang ingin menggunakan produk pembiayaan.

Arrum Haji bisa datang ke pegadaian syariah dengan membawa emas murni seberat 3.5 ataupun perhiasan seberat 7 gram. Dengan begitu nasabah bisa langsung pembiayaan senilai Rp.25.000.000 untuk bisa mendapatkan porsi haji dan sekaligus mengetahui kapan pemberangkatan haji (narasumber Bapak Wahyu pengelola unit).

“Pertama nasabah datang, sebelum itu kita sudah terjun kemasyarakat terus sebar brosur, lalu mereka datang mengajukan dengan mengisi *form* pengajuan setelah itu membayar uang muka terus tabungan awal, SSPIH (Surat Setoran Peserta Ibadah Haji), terus mendapatkan buku tabungan haji disamping dia akan menabung itu dia juga membayar angsuran yang telah diberikan ke nasabah dari pegadaian”.

Pembiayaan Arrum Haji juga bisa dilakukan nasabah yang memiliki tabungan emas pada pegadaian syariah jika tabungan sudah mencapai 3,5 gram emas, untuk nasabah yang memiliki tabungan emas senilai 3,5 gram apabila ingin menggunakan pembiayaan Arrum Haji bisa mengalihkan tabungan tersebut untuk pembiayaan Arrum Haji (narasumber Ibu Agustin pengelola unit).

Pembiayaan Arrum Haji ini dapat dilakukan nasabah dengan jangka waktu paling lama 5 (lima) tahun, dan untuk batasan umur yang ditetapkan oleh pihak pegadaian minimal berumur 12 tahun dan maksimal saat pelunasan nasabah berumur 65 tahun (narasumber Bapak Wahyu pengelola

unit). Berikut ini merupakan ilustrasi angsuran untuk pembiayaan Arrum Haji:

Tabel 3.1 Brosur Arrum Haji

Akad	Angsuran Perbulan	Saldo awal tabungan
12 bulan	Rp. 2.336.200	Rp. 840.000
24 bulan	Rp. 1.294.500	Rp. 882.500
36 bulan	Rp. 947.300	Rp. 945.000
48 bulan	Rp. 773.700	Rp. 1.035.000
60 bulan	Rp. 669.500	Rp. 1.182.500

(Sumber: Pegadaian Arrum)

Perbedaan jumlah pembayaran administrasi saat akad dikarenakan adanya biaya pemeliharaan yang di bebaskan kepada nasabah sesuai jangka waktu yang di sepakati oleh nasabah dengan pihak pegadaian. Untuk jangka waktu 12 bulan nasabah dikenakan biaya *kafalah* sebesar 70.000, untuk jangka waktu 24 bulan nasabah dikenakan biaya *kafalah* sebesar 112.500, untuk jangka waktu 36 bulan nasabah dikenakan biaya *kafalah* sebesar 175.000, besarkan *kafalah* tergantung pada lamanya pembiayaan yang akan dilakukan dan *kafalah* hanya dibayarkan satu kali pada saat administrasi awal sedangkan *mu'nah* dibayarkan selama pembiayaan yang dilakukan berakhir, berikut ini merupakan ilustrasi *mu'nah* yang harus di bayarkan nasabah disamping angsuran pokok (narasumber Bapak Wahyu pengelola unit):

Tabel 3.2 Angsuran Perbulan

Akad	Angsuran Pokok	Mu'nah	Angsuran Perbulan
12 bulan	Rp. 2.083.333	Rp. 252.900	Rp. 2.336.200
24 bulan	Rp. 1.041.667	Rp. 252.900	Rp. 1.294.500
36 bulam	Rp. 694.444	Rp. 252.900	Rp. 947.300
48 bulan	Rp. 520.833	Rp. 252.900	Rp.773.700
60 bulan	Rp. 416.667	Rp. 252.900	Rp.669.500

(Sumber: Pegadaian Arrum)

Angsuran pokok di hitung dari jumlah pembiayaan yang diberikan oleh pihak pegadaian dibagi lama bulan sedangkan angsuran perbulan merupakan angsuran pokok yang telah ditambahkan dengan *mu'nah* atau pemeliharaan barang jaminan. Biaya pemeliharaan barang jaminan (*mu'nah*) $0.95\% \times \text{nilai}$

taksiran jaminan. Berikut ini penulis sertakan hitungan *mu'nah* yang harus di bayarkan oleh nasabah sesuai dengan lamanya pembiayaan yang telah di sepakati dengan pihak pegadaian:

1. Jangka waktu 12 bulan

$$12 \text{ Bulan} \times \text{Rp. } 2.336.200 = \text{Rp. } 28.034.400$$

$$\text{Rp. } 28.034.400 - \text{Rp. } 25.000.000 = \text{Rp. } 3.034.200$$

$$\text{Angsuran pokok} = \text{Rp. } 25.000.000$$

$$\text{Mu'nah} = \text{Rp. } 3.034.200$$

Biaya *mu'nah* yang harus di bayarkan setiap bulannya Rp. 3.034.200: 12 = Rp. 252.800

2. Jangka waktu 24 bulan

$$24 \text{ Bulan} \times \text{Rp. } 1.294.500 = \text{Rp. } 31.068.000$$

$$\text{Rp. } 31.068.000 - \text{Rp. } 25.000.000 = \text{Rp. } 6.068.000$$

$$\text{Angsuran pokok} = \text{Rp. } 25.000.000$$

$$\text{Mu'nah} = \text{Rp. } 6.068.000$$

Biaya *mu'nah* yang harus di bayarkan setiap bulannya Rp. 6.068.000 : 24 bulan = Rp. 252.800

3. Jangka waktu 36 bulan

$$36 \text{ Bulan} \times \text{Rp. } 947.300 = \text{Rp. } 34.102.800$$

$$\text{Rp. } 34.102.800 - \text{Rp. } 25.000.000 = \text{Rp. } 9.102.800$$

$$\text{Angsuran pokok} = \text{Rp. } 25.000.000$$

$$\text{Mu'nah} = \text{Rp. } 9.102.800$$

Biaya *mu'nah* yang harus di bayarkan setiap bulannya Rp. Rp. 9.102.800: 36 bulan = Rp. 252.800

4. Jangka waktu 48 bulan

$$36 \text{ Bulan} \times \text{Rp. } 773.300 = \text{Rp. } 37.118.400$$

$$\text{Rp. } 37.118.400 - \text{Rp. } 25.000.000 = \text{Rp. } 12.118.400$$

$$\text{Angsuran pokok} = \text{Rp. } 25.000.000$$

Mu'nah = Rp. 12.118.400

Biaya *mu'nah* yang harus di bayarkan setiap bulannya

Rp. 12.118.400: 48 bulan = Rp. 252.800

5. Jangka waktu 60 bulan

60 Bulan x Rp. 669.500 = Rp 40.170.000

Rp. 40.170.000 – Rp. 25.000.000 = Rp. 15.170.000

Angsuran pokok = Rp. 25.000.000

Mu'nah = Rp. 15.170.000

Biaya *mu'nah* yang harus di bayarkan setiap bulannya

Rp. 15.170.000: 60 bulan = Rp. 252.800

Biaya *mu'nah* yang harus di bayarkan nasabah setiapbulannya sama, yang menjadi perbedaan disini adalah lama pembiayaan yang diambil nasabah sehingga mempengaruhi akumulasi jumlah *mu'nah* yang harus dibayar sesuai lama pengambilan pembiayaan, selain itu jumlah Ijk yang harus dibayarkan pada saat administrasi juga berbeda. Semakin lama nasabah mengambil jangka pemiayaanya maka *mu'nah* yang harus dibayarkan juga semakin besar.

Prosedur yang ditetapkan pegadaian syariah untuk nasabah yang ingin mendaftarkan diri sebagai calon jemaah haji relatif mudah, nasabah perlu memenuhi syarat sebagai pendaftar haji diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Beragama islam
- b) Menyerahkan *photocopy* KTP yang masih berlaku disertakan dengan menunjukkan KTP asli
- c) Menyerahkan pas photo terbaru dengan latar belakang putih
 - Ukuran 3x4 sebanyak 15 lembar
 - Ukuran 4x6 sebanyak 5 lembar
 - (Ket: photo tanpak muka 70-80%, pria tidak menggunakan

peci, perempuan menggunakan kerudung)

- d) Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar
- e) *Photocopy* KK sebanyak 5 lembar
- f) *Photocopy* surat nikah bagi yang sudah berkeluarga sebanyak 5 lembar
- g) *Photocopy* Akta kelahiran sebanyak 5 lembar
- h) Menyerahkan jaminan berupa emas murni seberat 3.5 gram atau emas perhiasan seberat 7 gram atau setara dengan Rp.2000.000
- i) Maksimal berumur 65 tahun sudah lunas (brosur arrum haji).

Setelah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan nasabah dibantu pihak pegadaian melakukan prosedur pendaftaran sebagai berikut:

- a) Calon jemaah haji membuka tabungan haji pada BPS BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa KTP dan setoran awal sebesar 25 juta rupiah.
- b) Calon jemaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RI.
- c) Calon jemaah haji melakukan transfer ke rekening menteri agama sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai domisili.
- d) BPS BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi NOMOR VALIDASI
- e) Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4 cm dan bermaterai.
- f) Calon jemaah haji mendatangi kementerian agama kabupaten/kota dengan membawa bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH.
- g) Calon jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas kantor kementerian agama kabupaten/kota.
- h) Calon jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi

nomor porsi pendaftaran, ditandatangani dan dibubuhi setempel dinas oleh petugas kantor kementerian agamakabupate/kota.

- i) Kantor kementerian agama kabupaten/kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya
- j) Dicitak/distempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4cm (Kemenag.go.id).



Gambar 3.1 Model Bisnis Arrum Haji

Gambar 3.1 merupakan alur proses pembiayaan Arrum Haji yang harus dilakukan oleh nasabah yang ingin melakukan pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang (pegadaian.co.id)

Mekanisme pembiayaan Arrum Haji dimulai dengan nasabah mendatangi kantor Pegadaian Syariah Ngalian Semarang dengan membawa syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dengan membayar biaya administrasi, pihak pegadaian akan memproses seluruh dokumen yang diperlukan. setelah itu pihak pegadaian memberikan pinjaman yang langsung dikreditkan ke dalam tabungan haji nasabah, lalu nasabah akan ditemani oleh pegawai pegadaian syariah menuju bank terdekat untuk pembuatan buku tabungan untuk memperoleh SBAPIH (Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) bank yang bekerja sama dengan Pegadaian Syariah ngalian semarang diantaranya Bank CIMB Niaga Syariah, Bank Mega Syariah, BRI Syariah, BNI Syariah. Setelah itu nasabah menyerahkan SBPIH, SPPH, dan buku tabungan kepada pihak Pegadaian Syariah. Setelah itu nasabah

membayar angsuran kepada pihak pegadaian syariah Ngaliyan Kota Semarang sesuai waktu yang telah di sepakati (narasumber Bapak Wahyu pengelola unit).

“Mekanisme pembayaran arum haji itu angsurannya kan sudah ditentukan 1% kurang (biaya jasa sewa) setelah medapatkan SPPIH itu mendapatkan inkuiri angsuran sesuai dengan tanggal akad, jadi tanggal akad itu bervariasi njih tergantung uang muka yang dia setorkan ada yang 1,3 juta, ada yang dua koma sekian tergantung tenor juga.”

Dalam menjalankan pembiayaan tentu tidak selalu berjalan mulus, namun pihak pegadaian syariah Ngaliyan Kota Semarang memiliki upaya agar hal-hal yang tidak di inginkan terjadi pada pembiayaan Arrum Haji, seperti halnya yang sering terjadi pada kasus pembiayaan lainnya. Oleh karena itu pihak pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang berupaya menjaga hubungan baik dengannasabah. Selain itu pegadaian syariah menetapkan denda atau ta'wid, hal ini merupakan bentuk pencegahan dan pendisiplinan agar nasabah berupaya tepat waktu dalam membayarkan angsuran. Besaran ta'wit yang di bebaskan kepada nasabah apabila tidak mampu membayarkan angsuran tepat waktu (narasumber Bapak Wahyu pengelola unit).

Selain pemberian denda kepada nasabah yang mengalami keterlambatan dalam membayarkan angsuran pegadaian syariah juga melakukan tindakan tegas kepada nasabah-nasabah yang mengalami kredit macet dalam pembiayaan Arrum Haji. Berikut ini merupakan mekanisme pihak pegadaian syariah dalam menangani nasabah yang megalami kredit macet:

- 1) Apabila pada saat jatuh tempo pembayaran angsuran namun nasabah tidak mampu melunasi angsuran maka pihak pegadaian memberikan surat peringatan untuk segera melunasi hutangnya.
- 2) Setelah di peringatkan lewat surat yang dilayangkan oleh pihak pegadaian namun nasabah masih belum mampu melunasi maka pihak

pegadaian mengambil langkah tegas dengan membatalkan keberangkatan haji nasabah, dan mencairkan kembali uang yang telah di setorkan oleh pihak pegadaian ke bank syariah.

- 3) Apabila dalam masa pembiayaan nasabah yang melakukan pembiayaan mengalami musibah atau meninggal sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan ibadah haji maka pihak ahli waris diwajibkan melaporkan diri kepada pihak pegadaian guna menindaklanjuti dana yang telah di setorkan pada pihak pegadaian.
- 4) Apabila terjadi kasus pada poin pertama maka setelah melakukan pencairan uang kembali dan penjualan marhun untuk melunasi seluruh angsuran yang belum dibayarkan, apabila ada kelebihan dana akan dikembalikan kepada nasabah.
- 5) Apabila nasabah yang melakukan pembiayaan meninggal maka ahli waris berhak melanjutkan pembiayaan atas namanya atau mengikuti prosedur pencairan dana yang terdapat pada poin ke empat.

“Pada saat nasabah mengalami kendala, itu di dua bulan diperingati lalu di tiga bulan somasi, bulan ke empat baru negosiasi untuk putus atau mengangsur denda yang telah lewat.”

Selain itu dalam proses pembiayaan juga cukup mudah sehingga mendukung minat nasabah untuk melakukan pembiayaan Arrum Haji, syarat-syarat yang di berikan pegadaian kepada nasabah menjadi peluang menarik minat nasabah terhadap produk Arrum Haji.

“Pertama Arrum Haji mu’nah rendah sekali, terus untuk agunan itu setelah lunas itu dikembalikan ke nasabah, terus yang ketiga nilai agunan itu bertambah karena berupa emas, terus selanjutnya yang ketiganya (yang ke empat) mereka membiayai diri sendiri karena ada nilai jaminan terletak di pegadaian”.

Disamping faktor keunggulan dari produk Arrum Haji dan mudahnya proses pembiayaan yang di berikan tentu ada faktor pendukung lainnya salah satunya yaitu strategi pemasaran yang digunakan pihak pegadaian dalam memperkenalkan produknya, strategi yang di gunakan pihak pegadaian

dalam memasarkan perodaknya yakni dengan promosi. Promosi yang dilakukan pihak pegadaian syariah ngalian semarang diantaranya melalui website, membuat brosur yang menarik dan mudah dipahami oleh nasabah, reklame yang dipasang di pinggir jalan selain itu juga mengadakan sosialisasi untuk umum dalam rangka memperkenalkan produk arrum haji, dan gethring antara nasabah dengan pihak pegadaian (narasumber Bapak Wahyu pengelola unit) promosi ini di tujukan agar masyarakat lebih mengenal produk yang ada pada pegadaian syariah termasuk Arrum Haji.

“Pengenalan kemasyarakat lewat pamphlet kecil-kecil itu, terus lewat media elektronik, terus televise, terus whats up bless nasabah, terus kita kirim promo-promo, kalau saya pribadi sekiranya orang ini masih muda, pancingan pertama ‘Mas udah ibadah haji’ terus dia mengatakan ‘belum’ terus saya berikan masukan, saya masuk keperkumpulan haji, mengobrol, melihat ketertarikan dan antusiasnya.”

Selain faktor pendukung tentu ada juga faktor yang menjadi penghambat pembiayaan Arrum Haji. Faktor yang menjadi penghambat pembiayaan Arrum Haji merupakan hambatan yang sering terjadi pada kasus-kasus pembiayaan lainnya yaitu kredit macet, yang mengharuskan pihak pegadaian mengambil tindakan tegas diantaranya merupakan pembatalan pendaftaran haji. Hambatan lain yang dialami pihak pegadaian syariah Ngaliyan Semarang pada pembiayaan Arrum Haji salah adalah minat masyarakat terhadap produk Arrum Haji, selain kebutuhan primer dan sekunder saat ini masyarakat lebih mengutamakan kebutuhan tersier seperti halnya perhiasan, motor maupun mobil. Sehingga untuk menarik minat masyarakat saat ini terbilang cukup sulit, disamping itu produk pembiayaan arrum haji ini merupakan sebuah produk baru sehingga produk pembiayaan Arrum Haji kurang familiar di telinga masyarakat. Lokasi yang kurang strategis juga turut mempengaruhi minat masyarakat terhadap pembiayaan Arrum Haji (narasumber Bapak Wahyu pengelola unit).

Faktor lokasi juga mempengaruhi jumlah nasabah yang ada, saat ini nasabah yang terdaftar menggunakan produk Arrum Haji yang ada di unit

Penggadaian Syariah Ngaliyan Semarang dari tahun 2016 hingga sekarang tercatat ada 21 nasabah, namun berdasarkan artikel yang telah di terbitkan harian republika pada senin 17 juni 2019 jumlah nasabah yang tercatat menggunakan prodak arrum haji pada tahun ini mencapai 40 ribu orang, hal ini di tuturkan oleh Senior Manajer Unit Usaha Syariah Hendratmo (Republika.co.id). Dua puluh satu nasabah yang tercatat menggunakan prodak arrum haji dari tahun 2016 hingga 2023 diantaranya adalah:

Tabel 3.3 Catatan Nasabah 2016-2023

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2016	2 Nasabah
2	2017	4 Nasabah
3	2018	2 Nasabah
4	2019	3 Nasabah
5	2020	3 Nasabah
6	2021	2 Nasabah
7	2022	3 Nasabah
8	2023	2 Nasabah

(Sumber: Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang)

F. Manajemen Pelaksanaan pada pembiayaan Arrum Haji

Manajemen pelaksanaan atau *actuating* merupakan fungsi manajemen yang paling utama dalam suatu organisasi atau kegiatan bisnis, karena penekanannya pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang yang ada didalam organisasi (*organizing*) yang tentunya supaya mereka bekerja sesuai perencanaan (*planning*) yang telah dibuat sebelumnya. Pelaksanaan yaitu pengarahan proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi (Saefullah, 2005:8). Perencanaan yang dibuat sehebat apapun itu, kemudian pengorganisasiannya juga telah didesain sebgus mungkin, tanpa ada pelaksanaan, organisasi yang kita bangun/usaha bisnis (perusahaan) yang kita rancang, tidak bermakna apa-apa, apa bila tidak ada pelaksanaan (Suhardi, 2018:152).

Menurut George R. Terry mengemukakan bahwa pelaksanaan merupakan usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan anggota-anggota perusahaan tersebut, karena para anggota juga ada suatu keinginan tertentu yang ingin diraihinya juga. Pengertian manajemen pelaksanaan itu dapat diartikan sebagai pelaksanaan untuk menjalankan, atau menggerakkan anggota, dan mendorong, yang lain merupakan upaya untuk mewujudkan 'rencana' menjadi realisasi melalui berbagai pengarahan dan motivasi supaya anggota atau karyawan tersebut dapat melaksanakan kegiatan/pekerjaan secara optimal sesuai peran, tugas, dan tanggung jawabnya masing-masing (Terry dan Rue, 2009).

Terry mengemukakan bahwa manajemen pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut. Terdapat 4 elemen pada manajemen pelaksanaan Program pembiayaan arum haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang yaitu *coordinating, motivating, communication, dan commanding*.

1. *Coordinating* (Koordinasi)

. Manajemen pelaksanaan arum haji penting melaksanakan koordinasi karenan melibatkan pengaturan tugas, wewenang, dan tanggung jawab antara pengelola unit pegadaian syariah dan dan jajaran dibawahnya dalam menjalankan manajemen pelaksanaan arum haji pegadaian syariah Ngaliyan. Terry mengemukakan bahwa koordinasi dapat dilakukan melali beberapa metode, antara lain:

a. Komunikasi

Komunikasi yang efektif adalah kunci dalam koordiansi. Informasi yang jelas dan tepat waktu harus disampaikan kepada semua pihak di pegadaian syariah Ngaliyan yang terlibat agar jajaran yang ada dapat bekerja secara sinergis pada program pembiayaan arum haji.

b. Pembagian tugas

Pembagian tugas dan tanggung jawab harus diterapkan dengan jelas kepada setiap karyawan dalam pegadaian syariah Ngaliyan. Hal ini membantu menghindari tumpang tindih atau kebingungan dalam pelaksanaan program pembiayaan arum haji.

c. Pengeturan waktu

Penjadwalan yang baik dan pengaturan waktu yang efisien membantu menghindari konflik yang ada di pegadaian syariah Ngaliyan, jadwal dan memastikan bahwa semua kegiatan program pembiayaan arum haji terkoordinasi dengan baik.

d. Penggunaan sumberdaya

Sumberdaya program pembiayaan arum haji di pegadaian syariah, seperti tenaga kerja, peralatan, dan keuangan, harus dialokasikan dengan bijaksana dan efisien agar dapat mendukung pelaksanaan program pembiayaan arum haji bisa terkoordinasi terkoordinasi.

“Kami Mas, para pegawai, kan ada tiga karyawan kan, adapak mukti sebagai penjaga, saya sebagai pengelola unit dan penaksir, dan pak Fahmi sebagai kasir, ya kami saling bantu Mas, saya kelapangan juga ketemu calon nasabah, saya penaksir juga Mas, Mas Fahmi sama pak Mukti juga sama Mas, turun mengenalkan juga kemasyarakat.“

2. *Mootivating* (Motivasi)

Motivasi adalah elemen yang penting dalam manajemen pelaksanaan program pembiayaan Arrum Haji (Islamiyati, 2020:66). Ini melibatkan memberikan insentif, dorongan, dan dukungan kepada tim atau individu yang terlibat dalam program untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Motivasi dapat berupa pengakuan, penghargaan, pelatihan, atau kesempatan pengembangan karir (Disa dan Djastuti, 2019:89). Dalam manajemen pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang, elemen

motivasi sangat penting untuk mendorong tim atau individu yang terlibat dalam program agar mencapai tujuan yang ditetapkan. Berikut adalah beberapa aspek motivasi yang dapat diterapkan dalam konteks ini:

- a) Pengakuan dan Penghargaan: Memberikan pengakuan dan penghargaan kepada tim atau individu yang mencapai hasil yang baik atau melebihi harapan dapat menjadi motivasi yang kuat. Ini dapat berupa apresiasi verbal, penghargaan tertulis, atau insentif lainnya yang sesuai.
- b) Peluang Pengembangan: Menawarkan peluang pengembangan karir atau pelatihan yang relevan dapat menjadi motivasi bagi tim atau individu untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Ini dapat mencakup pelatihan tentang pembiayaan syariah, manajemen keuangan, atau keterampilan komunikasi yang lebih baik.
- c) Keterlibatan dan Partisipasi: Melibatkan tim atau individu dalam pengambilan keputusan atau proses perencanaan dapat meningkatkan motivasi mereka. Ini memberi mereka rasa memiliki terhadap program dan memungkinkan mereka untuk berkontribusi secara aktif.
- d) Tujuan yang Jelas dan Menantang: Menetapkan tujuan yang jelas, terukur, dan menantang dapat memotivasi tim atau individu untuk bekerja lebih keras dan mencapai hasil yang lebih baik. Tujuan yang jelas memberikan arah yang jelas dan memberikan rasa pencapaian ketika tujuan tersebut tercapai.
- e) Komunikasi yang Terbuka: Membangun komunikasi yang terbuka dan transparan dengan tim atau individu dapat meningkatkan motivasi mereka. Ini mencakup memberikan umpan balik yang konstruktif, mendengarkan masukan

mereka, dan memberikan informasi yang relevan tentang program pembiayaan Arrum Haji.

- f) Lingkungan Kerja yang Positif: Menciptakan lingkungan kerja yang positif, inklusif, dan kolaboratif dapat meningkatkan motivasi tim atau individu. Ini mencakup mempromosikan kerjasama, menghargai keragaman, dan menciptakan atmosfer yang mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan (Hanafi, ddk, 2018:55-57).

Dari beberapa aspek tersebut Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang telah terlaksana salah satunya peluang pengembangan keterlibatan dan partisipasi, dan lingkungan kerja yang positif.

“Saya sebelumnya di pegadaian konvensional Mas, sekarang disini sejak february naik menjadi pengelola unit sebelumnya saya dikasir Mas. ya kalo bonus ada, target juga ada Mas target, target arum haji itu ada Mas”

3. *Comunication* (Komunikasi)

Program Pembiayaan Arrum Haji adalah program yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang untuk membantu calon jamaah haji dalam memenuhi biaya perjalanan ibadah haji. Program ini melibatkan beberapa elemen komunikasi yang penting untuk memastikan kelancaran pelaksanaannya.

- a) Komunikasi Internal: Dalam konteks ini, komunikasi internal melibatkan berbagai departemen atau tim yang terlibat dalam program pembiayaan Arrum Haji. Komunikasi internal yang efektif memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan program, tugas dan tanggung jawab masing-masing, serta jadwal dan target yang harus dicapai. Rapat rutin, email, atau aplikasi komunikasi

internal dapat digunakan untuk memfasilitasi komunikasi internal yang efektif.

- b) **Komunikasi Eksternal:** Komunikasi eksternal penting untuk mempromosikan program pembiayaan Arrum Haji kepada calon jamaah haji atau masyarakat umum. Komunikasi ini harus memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan program, manfaat yang ditawarkan, prosedur pendaftaran, dan lain-lain. Media sosial, brosur, seminar, atau acara promosi lainnya dapat digunakan untuk menyampaikan pesan kepada calon jamaah haji dan masyarakat umum.
- c) **Komunikasi Verbal:** Komunikasi verbal melibatkan pertemuan tatap muka antara tim program dengan calon jamaah haji atau pihak terkait lainnya. Pertemuan ini dapat digunakan untuk memberikan penjelasan lebih lanjut tentang program, menjawab pertanyaan, atau mengatasi masalah yang mungkin timbul. Komunikasi verbal memungkinkan interaksi langsung dan memungkinkan pesan disampaikan dengan lebih jelas dan efektif.
- d) **Komunikasi Tertulis:** Komunikasi tertulis melibatkan penggunaan email, surat, atau laporan untuk menyampaikan informasi secara tertulis. Komunikasi tertulis dapat digunakan untuk memberikan instruksi, mengirimkan dokumen penting, atau memberikan laporan kemajuan program. Keuntungan dari komunikasi tertulis adalah pesan dapat diarsipkan dan dijadikan referensi di masa depan.
- e) **Komunikasi Nonverbal:** Komunikasi nonverbal melibatkan bahasa tubuh, ekspresi wajah, atau isyarat lainnya yang dapat memberikan informasi tambahan tentang pesan yang disampaikan. Penting untuk memperhatikan komunikasi nonverbal agar tidak terjadi kesalahpahaman atau konflik.

Misalnya, sikap ramah dan senyum dapat membantu menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung komunikasi yang efektif.

- f) **Komunikasi Responsif:** Komunikasi responsif adalah kemampuan untuk merespons pertanyaan, masalah, atau permintaan dengan cepat dan efektif. Penting untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam program pembiayaan Arrum Haji memiliki akses ke informasi yang diperlukan dan dapat merespons dengan cepat. Komunikasi responsif membantu membangun kepercayaan dan memastikan kepuasan calon jamaah haji (Suhartina, 2019:32).

Komunikasi yang efektif membantu membangun hubungan yang baik dengan calon jamaah haji, mempromosikan program dengan lebih baik, dan memastikan keberhasilan program secara keseluruhan.

4. *Commanding* (Pengendalian)

Pengendalian melibatkan pengawasan dan pengaturan pelaksanaan program pembiayaan Arrum Haji (Anggraini, Noprizal, & Ridwan, 2019:14). Ini melibatkan pemantauan kinerja, evaluasi, dan pengambilan tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang ditetapkan. Pengendalian juga melibatkan pengaturan dan penggunaan sumber daya dengan efisien dan efektif (Utami, 2023:11).

Pemantauan kinerja dilakukan untuk memantau kemajuan pelaksanaan program pembiayaan Arrum Haji. Hal ini melibatkan pemantauan terhadap pencapaian target, penggunaan sumber daya, dan kualitas layanan yang diberikan. Pemantauan kinerja dapat dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan rencana (Meriza, dkk, 2022: 21).

Evaluasi juga merupakan bagian penting dari pengendalian. Evaluasi dilakukan untuk mengevaluasi hasil dan kinerja program pembiayaan Arrum Haji. Evaluasi dapat melibatkan pengumpulan data, analisis kinerja, dan pengukuran terhadap pencapaian tujuan. Hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan program pembiayaan Arrum Haji, serta untuk mengambil tindakan perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan (Lutfiah, 2022:9).

Pengendalian juga melibatkan pengaturan dan penggunaan sumber daya dengan efisien dan efektif. Sumber daya yang terlibat dalam program pembiayaan Arrum Haji meliputi tenaga kerja, anggaran, infrastruktur, dan teknologi. Pengendalian sumber daya melibatkan pemantauan penggunaan sumber daya, pengelolaan anggaran, dan penilaian terhadap efektivitas penggunaan sumber daya tersebut (Pramudya, 2019: 19). Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa sumber daya digunakan dengan efisien dan sesuai dengan kebutuhan program.

G. Pandangan Calon Jamaah Haji Terhadap Program Pembiayaan Arrum Haji Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Ngaliyan Kota Semarang

Dalam penelitian yang dilakukan penulis, pandangan calon jamaah haji terhadap program pembiayaan calon jamaah haji untuk menyelenggarakan ibadah haji berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Teguh Yulianto merupakan karyawan swasta bertempat tinggal dikecamatan Ngaliyan, Semarang mengemukakan bahwa manajemen pelaksanaan yang diselenggarakan oleh pihak Pegadaian Syariah dijalankan dengan baik, dan memerhatikan kepada calon jamaah haji, mulai dari pintu masuk dilayani dengan sambutan yang baik bapak Hari Mukti, dan membantu calon jamaah arum haji yang ingin mendaftar, dipersilahkan duduk untuk mengantri kekasir. Bapak Teguh Yulianto, mengatakan:

“Baik Mas, baru sampe udah disambut sama sekuritinya, terus ditanyain ‘ada yang bisa saya bantu’, terus saya bilang mau ikut daftar arum haji, diarahkan untuk mengisi formulir dan dibantu juga, terus disuruh duduk untuk ngantri, baik Mas baik”

Bapak Teguh juga menyampaikan bahwa dia mengenal arum haaji melalui teman shalawatannya dari grup wa, yang berisi anggota kajian shalawatan, sehingga ia tertarik dengan arum haji dikarenakan dengan biaya murah walaupun mengangsur.

“Iya itu Mas, saya kan ada grup shalawatan di wa, lalu ada gambar tentang haji, ya saya tanya ke teman saya apa itu arum haji, terus dujelaskan bisa mengangsur terus syaratnya ini, terus daftarnya gini”

Pandangan pak Teguh beranggapan menggunakan talangan haji mengungkapkan bahwa setuju dengan diperbolehkannya program pembiayaan Arrum Haji dikarenakan bisa mempercepat untuk mendapatkan porsi Haji. Selain itu, beliau juga mengatakan sangat terbantu dengan adanya program Pembiayaan Arrum Haji karena mempermudah mendapatkan dana dari Arrum haji serta masih ada waktu untuk mengumpulkan dana guna menutupi kekurangan.

“Saya setuju dengan pembiayaan arum haji, kita ini kan karyawan Mas, jadi menyisihkan untuk tabungan lebih sering kepake, saya dimudahkan Mas mendapatkan dana pembiayaan arum haji, dan ada waktu untuk mengangsur kita dapat nomor porsi cepat.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa bapak Teguh Yulianto merasa terbantu dengan adanya program pembiayaan arum haji pegadaian syariah ngaliyan, dengan adanya program pembiayaan tersebut bapak Teguh Juliyanto dapat menunaikan ibadah haji dengan mengangsur, sehingga bapak Teguh tidak merasa harus mengumpulkan uang sebesar 25.000.000 secara langsung untuk mendapatkan nomor porsi, berdasarkan teori George R. Terry yang mengemukakan bahwa manajemen pelaksanaan adalah usaha untuk mencapai sasaran, sejalan dengan arum haji telah menjalankan pelaksanaan menghasilkan bapak

Teguh merasakan terbantu dengan adanya arum haji pegadaian ngalihan semarang.

Demikian juga sesuai dengan ibu Ani Priyanti yang mengatakan bahawa program pembiayaan arum haji sangat bermanfaat, dikarenakan menjalankan gadai mnggunakan tabungan emas, dilain sisi kita mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji, dan sekaligus juga mendapatkan tabungan emas.

“Iya bermanfaat Mas, saya setuju dengan adanya program pembiayaan arum haji apalagi caranya kita menggadaikan tabungan emas, jadi kita menabung emas yang bisa kita ambil kembali nanti, ketika kita sudah melunasi angsuran haji kita, kita dapat nomor porsi jadi kita menunggu panggilan haji, sambil mengangsur pelunasan, setelah pelunasan selesai kita bisa mengambil kembali emasnya”.

BAB IV

**ANALISIS DATA MANAJEMEN PELAKSANAAN PROGRAM
PEMBIAYAAN ARRUM HAJI DI PEGADAIAN SYARIAH NGALIYAN
KOTA SEMARANG**

Berdasarkan hasil pengumpulan data peneliti melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada subjek penelitian, peneliti bisa memaparkan data Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang sebagai berikut:

Peneliti telah memperoleh data-data dari hasil penelitian terkait Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang yang dipaparkan bab III. Berdasarkan hasil pengumpulan data tersebut dijelaskan bahwa manajemen pelaksanaan yang ada Pegadaian Syariah Ngaliyan itu sudah dijalankan dengan sesuai prinsip manajemen pelaksanaan. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Wahyu selaku Pengelola Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan, yang menyampaikan beliau selaku pengelola unit dan juga mengerjakan tugas penaksir cabang, selain itu bapak Wahyu menyampaikan bahwa ikut serta dalam pemasaran.

Program pembiayaan arrum haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang adalah program yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah untuk membantu masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses pembiayaan bagi calon jamaah haji yang membutuhkan dana untuk biaya perjalanan dan akomodasi selama menjalankan ibadah haji (Aini, 2020).

“Pengenalan kemasyarakat lewat pamphlet kecil-kecil itu, terus lewat media elektronik, terus televisi, terus whats app bless nasabah, terus kita kirim promo-promo, kalau saya pribadi sekiranya orang ini masih muda, pancingan pertama ‘Mas udah ibadah haji’ terus dia mengatakan ‘belum’ terus saya berikan masukan, saya masuk keperkumpulan haji, mengobrol, melihat ketertarikan dan antusiasnya.”

Pihak nasabah juga menyampaikan bahwa menyampaikan manajemen pelaksanaan yang ada di Pegadaian Syariah terlaksana sangat baik, dengan sanjungan yang ramah dari *security*, kasir dan karyawan Pegadaian Syariah lainnya, di pandang baik oleh nasabah. Setelah melakukan pemasaran adanya nasabah yang akan melakukan pendaftaran.

Proses pendaftaran ada persyaratan dokumen yang harus dipenuhi oleh calon jamaah haji. Hal ini meliputi dokumen identitas, dokumen keuangan, dan dokumen lain yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pembiayaan. Penting untuk memastikan bahwa persyaratan dokumen yang ditetapkan jelas dan dapat dipenuhi oleh calon jamaah haji. Evaluasi memastikan bahwa persyaratan dokumen yang ditetapkan jelas dan dapat dipenuhi oleh calon jamaah haji. Ini termasuk dokumen identitas, keuangan, dan dokumen lain yang diperlukan untuk pembiayaan.

Prosedur pendaftaran dilakukan dengan mengisi formulir, proses verifikasi, dokumen, serta langkah-langkah yang harus dilakukan calon jamaah haji. Tujuannya adalah agar proses pendaftaran efisien tanpa memberatkan calon jamaah. Dan pentingnya informasi yang disampaikan kepada calon jamaah haji mengenai persyaratan pembiayaan, biaya-biaya terkait, jadwal pembayaran, serta hak dan kewajiban. Informasi haruslah jelas, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan kebingungan, hal ini sesuai yang disampaikan oleh bapak Wahyu, yang menyampaikan :

“Pertama nasabah datang, sebelum itu kita sudah terjun kemasyarakatan terus sebar brosur, lalu mereka datang mengajukan dengan mengisi *form* pengajuan setelah itu membayar uang muka terus tabungan awal, SABPIH (Setoran Awal Biaya Penyelenggara Ibadah Haji), terus mendapatkan buku tabungan haji disamping dia akan menabung itu dia juga membayar angsuran yang telah diberikan ke nasabah dari pegadaian”.

Proses pembiayaan program Arrum Haji di Ngaliyan, Kota Semarang melibatkan beberapa tahapan yang mencakup persyaratan, prosedur pengajuan, waktu pencairan, dan transparansi biaya. Pembiayaan haji Arrum Haji di pegadaian syariah dengan melakukan pengajuan permohonan pembiayaan dengan menyediakan dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti kartu keluarga,

KTP, dan dokumen lain sesuai kebijakan lembaga tersebut. Jika pengajuan pembiayaan disetujui, lembaga pembiayaan akan memberikan konfirmasi kepada calon penerima pembiayaan dan meminta mereka untuk menandatangani perjanjian pembiayaan yang berisi rincian jumlah pembiayaan, jangka waktu, dan persyaratan lainnya.

“Ketika setelah menyelesaikan administrasi, akan mendapatkan buku tabungan haji, biasanya langsung namun jika ada kendala maksimal 2 minggu Mas”.

Waktu pencairan program pembiayaan Arrum Haji Ngaliyan Kota Semarang maksimal 2 minggu. Dalam proses pembiayaan ini dilakukan secara transparansi. Program pembiayaan Arrum Haji Ngaliyan Kota Semarang melakukan proses pembiayaan secara transparan dan jelas mengenai biaya-biaya yang terkait dengan pembiayaan, seperti biaya *mu'nah*. Menurut Addiarrahman & Toeba (2023), transparansi biaya sangat penting dalam program pembiayaan Arrum Haji. Lembaga pembiayaan yang baik akan memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai biaya-biaya yang terkait dengan pembiayaan, seperti bunga atau biaya administrasi. Calon penerima pembiayaan harus memahami dengan jelas biaya-biaya tersebut sebelum menandatangani perjanjian pembiayaan. Lembaga pembiayaan yang transparan akan memberikan penjelasan rinci mengenai biaya-biaya tersebut dan memberikan kesempatan bagi calon penerima pembiayaan untuk mengajukan pertanyaan atau klarifikasi jika diperlukan.

Selain itu ada layanan pelanggan dalam program pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang. Layanan pelanggan dalam program pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang mencakup informasi dan konsultasi kepada nasabah. Nasabah diberikan informasi kepada pihak program pembiayaan Arrum Haji di pegadaian syariah Ngaliyan Kota Semarang tentang program pembiayaan Arrum Haji, persyaratan, prosedur, dan manfaat yang ditawarkan, juga akan memberikan konsultasi untuk membantu

Anda memahami lebih lanjut tentang program tersebut pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang.

“Sebelum calon jamaah haji datang ke Pegadaian Syarish, kita sudah memberi informasi kemasyarakat, lalu mereka datang mulai dari mengisi formulir akan didampingi oleh bapak Mukti atau saya sendiri mulai membuat tabungan awal lalu membuka tabungan, sampai mendapatkan porsi haji.”

Dalam layanan pelanggan ini juga akan membantu nasabah program pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang dalam proses pengajuan pembiayaan. Dengan cara memberikan formulir dan membantu mengisi dan melengkapi dokumen yang diperlukan. Setelah pengajuan diajukan, karyawan program Pembiayaan Arrum haji di pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang akan memprosesnya dan memberikan persetujuan jika memenuhi syarat. Setelah itu akan menjelaskan secara rinci tentang akad yang digunakan dalam pembiayaan Arrum Haji dan ketentuan-ketentuan yang terkait dengan pembiayaan, seperti jangka waktu, *mu'nah*, dan pembayaran.

Program pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang akan memberikan informasi tentang cara pembayaran dan jadwal pembayaran yang harus diikuti nasabah. Bahkan akan diberikan panduan tentang proses pelunasan pembiayaan setelah nasabah kembali dari ibadah haji.

“Kalo layanan dan keluhan bisa langsung kepegadaian Mas bisa langsung, dan jamaah arum haji juga bisa melalui grup WA yang ada, bisa disitu juga Mas”.

Penanganan dan keluhan juga termasuk layanan pelanggan program pembiayaan arrum haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang, karyawan akan siap membantu menangani keluhan atau pertanyaan yang mungkin nasabah miliki sepanjang proses pembiayaan. Nasabah akan berusaha memberikan solusi yang memuaskan dan menjawab pertanyaan nasabah dengan jelas dan akurat. Menurut Handayani (2017), layanan pelanggan yang baik adalah tim layanan pelanggan harus responsif terhadap pertanyaan, permintaan, dan masalah yang

diajukan oleh jemaah haji. Dan tanggapan yang diberikan garus cepat dan efektif untuk memastikan kepuasan.

“Baik Mas, baru sampe udah disambut sama sekuritinya, terus ditanyain ‘ada yang bisa saya bantu’, terus saya bilang mau ikut daftar Arum Haji, diarahkan untuk mengisi formulir dan dibantu juga, terus disuruh duduk untuk ngantri, baik Mas baik”

Tim layanan calon jemaah Arum Haji juga harus memiliki pengetahuan yang baik tentang program pembiayaan Arrum Haji. Tim layanan harus mampu menjelaskan dengan jelas persyaratan, prosedur, manfaat, dan mekanisme pembayaran kepada calon jemaah haji. Ramah, sopan, menghormati calon jemaah haji, mampu mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan pelanggan, dan memberikan solusi yang sesuai. Tim layanan pelanggan harus menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi pribadi calon jemaah haji. Mereka harus memastikan bahwa data pelanggan tidak disalahgunakan atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang (Basyirah, Hapsara, & Hamidah, 2023). Sedangkan pada program pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang telah menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

Menurut George R Terry mengemukakan bahwa manajemen pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut. Terdapat 4 elemen pada manajemen pelaksanaan Program pembiayaan arrum haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang yaitu *coordinating, motivating, comunication, dan commanding*.

2. *Coordinating* (Koordinasi)

Menurut penelitian Apriani (2020) dalam organisasi pegadaian syariah, berbagai departemen atau unit kerja seperti departemen pemasaran, departemen keuangan, dan departemen operasional perlu bekerja secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Koordinasi ini

melibatkan komunikasi yang baik, pertukaran informasi, dan pemahaman yang sama tentang tujuan dan strategi organisasi.

Manajemen pelaksanaan yang ada di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang dapat menjalankan koordinasi yang baik dengan komunikasi yang baik yang dilakukan oleh para pegawai pegadaian syariaiah program pembiayaan arum haji, mulai dari, komunikasi, pembagian, tugas, pengaturan waktu, penggunaan sumberdaya yang telah disampaikan oleh bapak wahyu selaku pengelola unit yang menyatakan:

“Kami Mas, para pegawai, kan ada tiga karyawan kan, ada pak Mukti sebagai penjaga, saya sebagai pengelola unit dan penaksir, dan pak Fahmi sebagai kasir, ya kami saling bantu Mas, saya kelapangan juga ketemu calon nasabah, saya penaksir juga Mas, Mas Fahmi sama pak Mukti juga sama Mas, turun mengenalkan juga kemasyarakat.“

Sedangkan pada penelitian Suhartina (2019) ada beberapa poin penting yang dapat diambil sebagai kesimpulan dalam koordinasi yang baik dalam pegadaian syariah Arrum Haji adalah komunikasi yang efektif, pemahaman yang sama dengan tujuan, pembagian tugas dan penanggung jawab yang jelas, kolaborasi dan kerja tim, dan evaluasi dan umpan balik. Dapat disimpulkan pada Program pembiayaan Arrum Haji Pegadaian Syariah Ngaliyan, Kota Semarang dilakukan sangat baik.

3. *Mootivating* (Motivasi)

Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang telah terlaksana, salah satunya peluang pengembangan keterlibatan dan partisipasi, dan lingkungan kerja yang positif. Pada penelitian Arum (2022) Program Pembiayaan Arrum Haji Pegadaian Syariah di Ngaliyan Kota Semarang dapat menerapkan elemen motivasi untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Motivasi adalah faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasi. Motivasi dalam

“Ada Mas, kalo insentif dapat bonus ketika mencapai target, ada Mas, saya sebelumnya di pegadaian konvensional Mas, sekarang disini sejak februari naik menjadi pengelola unit sebelumnya saya dikasir Mas.”

Menurut Mardiana & Saleh (2021) reward dan pengakuan merupakan salah peningkatan motivasi dan semangat kerja bagi pekerja akan melakukan kinerja yang baik. Program Pembiayaan Arrum Haji Pegadaian Syariah di Ngaliyan Kota Semarang memberikan dan pengembangan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, sehingga dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisiensi.

Sedangkan pada penelitian Sihite (2018) bahwa melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam proyek maupun inisiatif tertentu dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja, meningkatkan rasa memiliki, dan keterlibatan karyawan dalam organisasi. Sedangkan menurut menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung dapat meningkatkan motivasi karyawan. Dengan menciptakan budaya kerja yang inklusif, memberikan dukungan bantuan kepada karyawan, serta memastikan adanya komunikasi yang terbuka jelas.

Program Pembiayaan Arrum Haji Pegadaian Syariah di Ngaliyan Kota Semarang telah menerapkan elemen motivasi ini, yang dapat meningkatkan motivasi tim atau individu yang terlibat dalam pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji. Hal ini berdampak positif pada kinerja dan pada akhirnya memberikan layanan yang baik kepada calon jamaah haji.

3. *Comunication* (Komunikasi)

Program Pembiayaan Arrum Haji Pegadaian Syariah di Ngaliyan Kota Semarang telah menerapkan elemen komunikasi sebagai bagian penting dalam menjalankan program tersebut. Komunikasi yang efektif merupakan faktor kunci dalam memastikan kelancaran dan keberhasilan program pembiayaan Arrum Haji. sesuai dengan hasil wawan carra dengan pak wahyu:

“Pengenalan kemasyarakat lewat pamphlet kecil-kecil itu, terus lewat media elektronik, terus televise, terus whats up bless nasabah, terus kita kirim promo-promo, kalau saya pribadi sekiranya orang ini masih muda, pancingan pertama ‘Mas udah ibadah haji’ terus dia mengatakan ‘belum’ terus saya berikan masukan, saya masuk keperkumpulan haji, mengobrol, melihat ketertarikan dan antusiasnya.”

Dalam penelitian Mustafriada (2020) program pembiayaan Arrum Haji juga menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, website, brosur, dan pertemuan langsung, untuk menyampaikan informasi kepada nasabah dan masyarakat. Hal ini memastikan bahwa informasi program dapat diakses dengan mudah oleh calon nasabah dan masyarakat yang berminat. Komunikasi yang efektif membantu membangun hubungan yang baik dengan calon jamaah haji, mempromosikan program dengan lebih baik, dan memastikan keberhasilan program secara keseluruhan. Sehingga capaian yang telah direncanakan terwujud. Menurut Paramansyah dkk (2021) bahwasannya komunikasi yang terbuka jelas dapat memastikan informasi dengan baik kepada pihak manapun.

Namun tidak hanya itu program pembiayaan Arrum Haji diusahakan menjalankan komunikasi internal yang efektif antara berbagai departemen dan unit kerja dalam organisasi Pegadaian Syariah. Hal ini sejalan pada penelitian Arif (2018) memastikan bahwa informasi terkait program, persyaratan, dan prosedur pembiayaan dapat diteruskan dengan baik antara berbagai pihak yang terlibat, sehingga koordinasi dan kolaborasi dapat berjalan dengan lancar. Program pembiayaan Arrum Haji menjalankan komunikasi eksternal yang baik dengan nasabah, mitra, dan pihak terkait lainnya. Hal ini melibatkan penyampaian informasi yang jelas dan akurat mengenai program, serta memberikan pelayanan yang responsif dan profesional kepada nasabah. Komunikasi yang baik dengan nasabah juga memungkinkan adanya pemahaman yang lebih baik mengenai persyaratan dan manfaat program pembiayaan Arrum Haji.

Program pembiayaan Arrum Haji juga menerapkan komunikasi dua arah, di mana pihak pengelola program tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga mendengarkan masukan, pertanyaan, dan umpan balik dari nasabah. Hal ini memungkinkan adanya saling pengertian dan pemahaman yang lebih baik antara pihak-pihak yang terlibat, serta memungkinkan perbaikan dan peningkatan program berdasarkan umpan balik yang diterima.

Dengan menerapkan elemen komunikasi dalam program pembiayaan Arrum Haji Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang, diharapkan program ini dapat berjalan dengan lebih lancar dan efektif. Komunikasi yang baik memastikan bahwa semua pihak terlibat memahami tujuan, tugas, dan tanggung jawab mereka dengan jelas, sehingga program pembiayaan Arrum Haji dapat memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

4. *Commanding* (Pengendalian)

Melibatkan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pembiayaan arrum haji. Pengendalian yang baik meliputi pemantauan terhadap penggunaan dana, pemantauan terhadap kepatuhan terhadap aturan dan regulasi, serta evaluasi terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Program Pembiayaan Arrum Haji Pegadaian Syariah di Ngaliyan Kota Semarang, penerapan elemen pengendalian manajemen pelaksanaan sangat penting untuk memastikan program berjalan dengan efektif dan efisien. Pengendalian manajemen pelaksanaan juga melibatkan pengaturan dan penggunaan sumber daya dengan efisien dan efektif dalam program Pembiayaan Arrum Haji di Ngaliyan, Kota Semarang. Program Pembiayaan Arrum Haji di Ngaliyan, Kota Semarang mengalokasikan dan mengelola anggaran yang bijaksana untuk memastikan penggunaan sumber daya keuangan yang efisien dan efektif. Menurut Wahyuni (2021) hal tersebut dikarenakan perencanaan yang cermat, pemantauan pengeluaran, dan evaluasi terhadap penggunaan dana.

Program Pembiayaan Arrum Haji di Ngaliyan, Kota Semarang dalam penempatan tenaga kerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki para tenaga kerja. Tenaga kerja tersebut akan melakukan pelatihan yang memadai dan pengelolaan kinerja yang efektif. Hal ini akan membantu meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan program (Abdullah, 2017:43). Begitupun dalam pengelolaan waktu, Program Pembiayaan Arrum Haji di Ngaliyan, Kota Semarang telah mengatur jadwal yang efisien dan memastikan penggunaan waktu yang optimal dalam setiap tahap pelaksanaan program, melakukan perencanaan yang baik, pengawasan terhadap kemajuan, dan pengaturan prioritas yang tepat.

Berdasarkan analisis manajemen pelaksanaan program pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang program pembiayaan Arrum Haji terbukti berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan. Data menunjukkan bahwa peserta program secara konsisten memperoleh pembiayaan yang memungkinkan melaksanakan ibadah haji dengan lancar. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah Ngaliyan menjalankan program Arrum Haji dengan tingkat efisiensi operasional yang tinggi. Proses pengajuan, penilaian, dan pencairan dana berlangsung secara efektif, memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada nasabah.

Umpan balik positif dari peserta program menunjukkan kualitas layanan yang baik. Tim pelayanan memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mendukung peserta selama seluruh proses, menciptakan pengalaman positif bagi mereka (Santi, 2022:22). Program ini menunjukkan tanda-tanda keberlanjutan yang positif. Dengan menarik minat peserta baru setiap tahunnya, Pegadaian Syariah Ngaliyan mampu menjaga daya tarik program dan memastikan kelangsungan implementasinya. Meskipun program berjalan dengan baik, identifikasi beberapa tantangan, seperti fluktuasi pasar dan perubahan regulasi, menunjukkan perlunya kesiapan untuk beradaptasi. Rekomendasi inovasi dalam produk pembiayaan dan strategi promosi dapat membantu mengatasi tantangan tersebut. Program

pembiayaan Arrum Haji Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang sudah menerapkan manajemen pelaksanaan dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, bahwa manajemen pelaksanaan sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan atau organisasi. Begitu juga Program pembiayaan arrum haji di PT Pegadaian Ngaliyan Kota Semarang pun sangat membutuhkan manajemen pelaksanaan untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Dalam melaksanakan sekelompok orang yang memiliki latar belakang berbeda, Perusahaan harus menerapkan manajemen yang baik, terutama manajemen pelaksanaan (Terry dan Rue, 2009:193).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ada maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan, Kota Semarang telah dilakukan dengan baik. Seluruh proses pelaksanaan pembiayaan arrum haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan telah mematuhi manajemen pelaksanaan. Penggunaan dana yang halal, penghindaran riba, dan kepatuhan terhadap persyaratan syariah lainnya telah dijamin. Tingkat kepuasan calon jamaah haji terhadap layanan pembiayaan arrum haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan baik. Layanan yang diberikan telah memenuhi harapan calon jamaah haji dan memberikan solusi yang sesuai dengan nilai-nilai agama. Terdapat 4 elemen pada manajemen pelaksanaan Program pembiayaan arrum haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang yaitu *coordinating, motivating, communication, dan commanding*.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelaksanaan program pembiayaan arrum haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan, Kota Semarang, telah berjalan dengan baik dan memenuhi prinsip-prinsip syariah. Pegadaian Syariah Ngaliyan dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan calon jamaah haji melalui evaluasi dan perbaikan yang terus-menerus.

B. Saran

Saran-saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Penting untuk menyediakan program edukasi kepada calon jamaah haji yang akan memperoleh pembiayaan arrum haji. Program ini harus memberikan pemahaman yang cukup tentang prinsip-prinsip syariah, hak dan kewajiban jamaah, serta manfaat dan risiko dari pembiayaan arrum haji.
2. Penting untuk membangun hubungan yang baik dengan calon jamaah haji dan memastikan kepuasan mereka. Ini dapat dilakukan melalui

pelayanan yang baik, komunikasi yang efektif, dan pemenuhan kebutuhan calon jamaah dengan tepat.

C. Penutup

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dan referensi bagi para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H. (2017). Peranan manajemen sumberdaya manusia dalam organisasi. *Warta Dharmawangsa*, (51).
- Abeng, T., & Suharto, A. S. (2006). Profesi Manajemen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. hal. 111.
- Addiarrahman, A., & Toebe, U. (2023). Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Arrum Haji Di Pt. Pegadaian Syariah Cabang Jelutung Jambi. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(1), 1-10.
- Aini, R. Y. (2020). Analisis perubahan kebijakan pegadaian syariah pada pengembangan Arrum Haji pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Aini, S. Q. (2020). Praktik Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Blauran Surabaya dalam Tinjauan Hukum Islam. *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 10(1), 150-171.
- Al Had, M. S. (2019). Rekonstruksi pemahaman yang keliru tentang kewajiban dan keutamaan haji dan umroh. *Jurnal Al-Iqtishod*: 3(2), 65-84.
- Anggraini, P., Noprizal, N., & Ridwan, R. B. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Produk Arrum Haji di PT. Pegadaian Persero Cabang Curup (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Curup).
- Akmal, A. M. (2020). Fiqh Haji Mabru: Makna, Implementasi dan Implikasinya. *Jurnal AL-MIZAB Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman*, 1(2), 42-52.
- Andrianingtias, V. (2018). Analisis Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Berdasarkan Fatwa DSN MUI Nomor 92 tahun 2014 (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Babakan Kota Tangerang) (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Anjarsari, Dewi Puspa. 2020. Penerapan Bauran Pemasaran Pada Produk Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Buleleng. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang.

- Apriana, N. (2020). *Pola Komunikasi Pegadaian Syariah Dalam Arrum Haji (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Banda Aceh)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Arif, M. (2018). *Supply Chain Management*. Deepublish.
- Arfiani, M. (2021). Prosedur Pembiayaan Arrum Haji Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*. 8(2), 34-43.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asalwa, P. (2021). Analisis Mekanisme Pembiayaan Akad Produk Arrum Haji Pegadaian Di Serdang Bedagai (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Bahri, S. (2022). Impelmentasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Era Bercirikan VUCA. *Jurnal Hurriah: Jurnal Evaluasi Pendidikan Dan Penelitian*, 3.
- Basyirah, L., & Wardi, M. C. (2020). Penerapan POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) Manajemen Risiko Pembiayaan Modal Usaha Tabarak di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. *NUANSA: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Keagamaan Islam*, 17(1), 61-74.
- Basyirah, L., Hapsara, O., & Hamidah, S. (2023). *KONSEP BISNIS ISLAM*. Mafy Media Literasi Indonesia.
- Bungin, B.(2009) *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*: Jakarta: Kencana.
- Dahniaty, A. (2021). Lembaga Keuangan Syariah Non Bank (Pegadaian Syariah Dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah) (Doctoral dissertation, UIN Fatmawati Sukarno).
- Disa, L. Z., & Djastuti, I. (2019). Analisis pengaruh penghargaan dan pengembangan karier terhadap retensi karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi pada Karyawan Perum LPPNPI AirNav Indonesia Kota Tangerang). *Diponegoro Journal of Management*, 81-95.
- Fajrin Oktafia, Muamar Afif. 2019. Strategi Pemasaran Pembiayaan Arrum Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Unit Pegadaian Syariah (UPS) Cirebon Bisnis Center hal. 167,168,171.

- Faradita Putri Rosalina Astried. 2019. Analisis Faktor Pembeda Dana Cadangan Haji Dan Arrum Haji. hal 662.
- Ghoni, M. D, & Almanshur, F, 2012. Metode Penelitian Kualitatifs, Jogyaakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hadi, S. (2004). Metodologi Research: Untuk Penulisan Laporan Sekripsi, Thesis dan Disertasi Jilid I, XXIX. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Hanafi, A. S., Almy, C., & Siregar, M. T. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 2(1), 52-61.
- Handayani, G. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Pelayanan Kementerian Agama Kota Cilegon* (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Hariyati, F., & Addiarrahman, A. (2023). Pengaruh Faktor Eksternal Dan Internal Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pegadaian Syariah Digital Services. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1).
- Hendrayady, A., Sos, S., Azanda, S. H., Mamis, S., Kom, S. I., Kom, M. I., ... & Kom, S. I. (2023). *Mengenal Ilmu Komunikasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Hidayat, M. H. (2021). Strategi Pemasaran Produk Jasa Gadai Syariah (Rahn) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *Investasi: Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 58-64.
- Ichsan, A., Choirunnisak, C., & Meriyati, M. (2021). Faktor Penyebab Penghapusan Dana Talangan Haji Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus ex BNI Syariah Indralaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(2), 177-184.
- Islamiyati, D. (2020). *Strategi promosi Arrum Haji dalam meningkatkan jumlah jama'ah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Margonda Depok* (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Kharima, N. (2022). Manajemen Pengelolaan Unit Bisnis Bengkel Promatic sebagai Social Entreprise pada Lembaga Filantropi (Studi Kasus Institut Kemandirian Dompot Dhuafa). *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Business*, 2(2), 190-210.

- Larasati, S. (2018). Manajemen sumber daya manusia. Deepublish.
- Latifah, E., Sy, S. E., & Ak, M. (2020). Pengantar Bisnis Islam. Penerbit CV. Sarnu Untung.
- Lubaba, A. (2020). Implementasi Akad Rahn Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*: 1(2), 49-58.
- Lubis, A. A. M. (2021). Perspektif Hukum Akad Pembiayaan Dana Talangan Haji Dengan Jaminan Emas Di Pegadaian Syariah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum [JIMHUM]*, 1(3).
- Lutfiah, L. (2022). OPTIMALISASI HARGA DAN PROMOSI TERHADAP TINGKAT PENJUALAN LOGAM MULIA PT PEGADAIAN CABANG TEGAL (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG).
- Madani, A. D., Taqiyuddin, T., & Santoso, S. (2023). Implementasi Informasi Teknologi (IT) Dalam Pengelolaan Pendaftaran Haji Pada KBIH Badrul Munir. *JIEM (Journal of Islamic Education Management)*, 7(1), 1-6.
- Malontu, A. (2022). Tinjauan Hukum Pelaksanaan Gadai Kebun Cengkeh di Desa Diule Kecamatan Tolitoli Utara Kabupaten Tolitoli. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(3), 335-356.
- Mardiana RoshidaApriliya, Rusly Fathullah, Maulidyah Nailin Nikmatul. 2023. Pengaruh Kualitas Produk Arrum Haji Pegadaian Cabang Probolinggo Terhadap Minat Masyarakat Untuk Mendaftar Haji. hal. 50.
- Mardiana, A., & Saleh, A. (2021). Pemberian Reward Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *MUTAWAZIN (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 2(1), 1-14.
- Marlini, N., Dedi, S., & Amda, A. D. (2020). Analisis Hukum Islam tentang Dana Pembiayaan Produk Arrum Haji di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Simpang Sekip Bengkulu (Doctoral dissertation, IAIN Curup).
- Meriza, D., Hendrianto, H., & Danu Syahputra, A. (2022). Efektivitas Kelayakan Pembiayaan Produk Arrum Haji Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup (Doctoral dissertation, IAIN CURUP).

- Mulkin, F. I., & Fataruba, S. (2021). Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Kuota Lebih Kepada Jemaah Haji. *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(7), 708-721.
- Mustafriada, M. (2021). *Analisis Strategi Pemasaran Investasi Logam Mulia Produk Tabungan Emas dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pt. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pasar Legi Jombang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).
- Mutiara, L. (2022). *Analisis Pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo)* (Doctoral dissertation, UIN KH Achmad Siddiq Jember).
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Harfa Creative.
- Pakpahan, G. J., & Nasution, E. E. (2023). Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Dan Pegadaian Konvensional (Studi Kasus pada Pegadaian UPS Sibuhuan dan Pegadaian UPC Sibuhuan). *Nahdatul Iqtishadiyah: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(2), 53-64.
- Paramansyah, H. A., SE, M., Husna, A. I. N., & Sos, S. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam*. Almuqsith Pustaka.
- Pramudya, F. N. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Pratama, R. Y. (2020). *Fungsi-Fungsi Manajemen "POAC."*. Universitas Jenderal Achmad Yani.
- Prawira, I. A. (2018). Analisis Hukum Terhadap Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah. *Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 10(1).
- Prayogo, H., Makbulloh, D., Fakhri, J., & Masykur, R. (2023). Pendidikan Jurnalistik Profetik di Journalist Boarding School Cilegon. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 12(01).
- Purwandi, A., & Leyli, D. (2020). Analisis Yuridis Terhadap Pelaksanaan Produk Pembiayaan Arrum Haji Pegadaian Syariah. *Jurnal Yustitia*, 20(2).

- Putri, N. R. (2019). *Komunikasi Pemasaran Travel Arminareka Cabang Sibolga Dalam Menarik Minat Masyarakat untuk Berumoroh dan Haji* (Doctoral dissertation).
- Refenza, R. (2022). Implementasi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Qiyas: Jurnal Hukum Islam Dan Peradilan*, 7(1).
- Riyadi, A. (2019). Minat Masyarakat Kota Bekasi Terhadap Pembiayaan Talangan Haji Pada Perbankan Syariah (Analisis Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Bekasi Timur). *Maslahah (Jurnal Hukum Islam dan Perbankan Syariah)*: 10(1), 69-77.
- Rodiah, S. (2019). Analisis Kemampuan Penalaran Matematis Siswa Kelas IX MTS Pada Materi Sistem Persamaan Linear Dua Variabel Berdasarkan Gender. *Jurnal Kajian Pembelajaran Matematika*, 3(1), 1-8.
- Rohman, A. (2017). *Buku dasar-dasar manajemen*.
- Sattar, Huda, dan Kholil, (2022). *Kajian Tematik Hadist-Hadist Haji dan Umrah*.
- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Celwban Timur: Pustaka Pelajar hal. 1.
- Rismadayanti, C. E. (2023). Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Kc Jenggolo Sidoarjo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 312-323.
- Rohman, A. (2017). *Buku dasar-dasar manajemen*.
- Saefullah, Kurniawan, dan Sule, Ernie Tisnawati.2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana. hal. 8,9,97,152.
- Santi, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lembaga Pendidikan dan Keterampilan Kharisma Banjarmasin. *Prosiding Penelitian Dosen UNISKA MAB*, (1).
- Sarwat, A. (2019). *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*.
- Sihite, M. (2018). Peran kompetensi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi di era revolusi industri 4.0: suatu tinjauan konseptual. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 4(2), 145-159.

- Suhardi. 2018. Pengantar Manajemen dan Aplikasinya. Yogyakarta : Gava Media. hal 152,153.
- Sukarna, D. (2011) “Dasar-Dasar Manajemen.” Bandung: Mandar Maju.
- Sugiono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018)Metode Penelitian Manajemen. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014) Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Suhartina, S. (2019). *Strategi promosi pegadaian pada produk Arrum Haji guna menarik minat nasabah studi kasus di Pegadaian UPC Rumak, Lombok Barat* (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Sutanty, M., Mustaram, R. A., Kurniawansyah, K., Armada, D., & Kamaruddin, K. (2020). Analisis Strategi Pemasaran Produk Ar-Rum Haji Pada PT. Pegadaian Syariah Pasar Seketeng Sumbawa Besar. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 8(3), 215-224.
- Susilawati, D. (2022). Manajemen Pelayanan Ibadah Hajji Dan Umrah, Studi Pada Pt. Mastour Travel Cabang Mataram. *Ijtima: Jurnal Ilmu Ilmu Sosial*, 1(1), 29-58.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2009). Fungsi Manajemen.
- Terry, George R. 2008. Prinsip-Prinsip Manajemen.
- Tyastati, E. M., & Ilmiah, A. A. (2022). Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji Di Pegadaian Syariah. *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum*.
- Utami, S. (2023). Implementasi produk pembiayaan Arrum Haji pada Pegadaian Syariah Sekarteja Lombok Timur (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Wahyuni, I. (2022). Implementasi Fatwa Majelis Ulama Indonesia/No. III Th. 2002 tentang Akad Rahn dan Akad Ijarah di Pegadaian Syariah. *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1(2), 199-220.
- Yuniwati, N., Lestari, E. D., & Alfiqoh, A. (2021). Pegadaian Syariah: Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(2), 189-199.

- Yusuf, W. I. (2021). *Fikih Umrah Menurut Madzhab Imam Syafi'i*. Al Azhar Fresh Zone Publishing.
- Zaman, W. K. (2023). Relasi Manajemen Masjid dan Kegiatan Keagamaan Islam: Studi di Masjid Dawamul Ijtihad Semarang. *AMORTI: Jurnal Studi Islam Interdisipliner*, 2(2), 61-70.
- Zuliani, Z. (2022). Analisis Pembiayaan Pada Produk Arrum Haji Di Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh. *Serambi Konstruktivis*, 4(2), 336-346.

LAMPIRAN

Lampiran I

Draft Pedoman Wawancara

a. Pedoman wawancara pihak Pegadaian Syariah Ngaliyan

1. Bagaimana sejarah Pegadaian Syariah Cabang Ngaliyan Kota Semarang?
2. Apa saja visi dan misi Pegadaian Syariah Cabang Ngaliyan Kota Semarang?
3. Apa moto dari Pegadaian Syariah Cabang Ngaliyan Kota Semarang?
4. Bagaimana Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Ngaliyan Kota Semarang?
5. Apa tujuan berdirinya pegadaian syariah cabang ngaliyan kota semarang?
6. Apakah pegadaian syariah cabang Ngaliyan kota Semarang memiliki pegawai khusus yang bertugas untuk memasarkan produk arrum haji?
7. Apa tujuan berdirinya arrum haji di Pegadaian Syariah Cabang Ngaliyan Kota Semarang?
8. Seperti apakah produk arrum haji?
9. Apa yang membedakan pembiayaan arrum haji dengan dana talangan haji?
10. Bagaimana prosedur untuk melakukan pembiayaan arrum haji?
11. Berapa jumlah nasabah arrum haji pada saat ini dan tahun sebelumnya?
12. Bagaimana agar produk arrum haji ini bisa lebih dikenal masyarakat?
13. Apakah sejauh ini pernah ada kejadian pelaksanaan seperti nasabah mengalami kemacetan dalam angsuran dan bagaimana cara menanganinya?
14. Bagaimana jika di kemudian hari nasabah tidak bisa membayarkancicilan untuk pembiayaan arrum haji?
15. Bagaimana cara mengenalkan arum haji oleh jajaran Pegadaian Syariah Semarnaag Sendiri?
16. Bagaimana agar produk arum haji ini bisa dikenal masyarakat lebih luas?
17. Bagaimana manajemen pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah Ngaliyan?

b. Pedoman wawancara nasabah Arrum Haji Pegadaian Syariah

1. Apakah benar bapak atau ibu mengikuti arrum haji ?
2. Bagaimana ibu atau bapak bisa mengetahui arrum haji?
3. Dimana alamat tempat tinggal ibu atau bapak?
4. Bagaimana pelaksanaan yang di selenggarakan pihak arrum haji kepada ibu atau bapak?
5. Menurut pandangan bapak atau ibu setuju atau tidak dengan adanya program arrum haji dingaliyan ini?
6. Dalam pandangan ibu, bermanfaat atau tidak dengan adanya arrum haji yang ada di Ngaliyan ini?

Lampiran II
Surat Izin Riset



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

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

Nomor : 1300/Un.10.4/K/KM.05.01/11/2023
 Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Semarang, 20/11/2023

Kepada Yth.

Pimpinan PT Pegadaian (persero) UPS Ngaliyan Squire
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Akhmad Jeri
 NIM : 1701056001
 Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
 Lokasi Penelitian : Ngaliyan Squire, Ngaliyan, Kota Semarang
 Judul Skripsi : Manajemen Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Ngaliyan Kota Semarang

Bermaksud melakukan Riset penggalan data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Tembusan Yth. :

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang



Pegadaian

Semarang, 1 Desember 2023

Nomor : 78/SM/00750.01/2023
Lampiran : -
Urgensi : B

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

Perihal : **Persetujuan Ijin Riset**

Menindaklanjuti Surat Permohonan nomor 1300/Un.10.4/K/KM.05.01/11/2023, dengan ini disampaikan pada prinsipnya kami memberikan izin bagi mahasiswa tersebut untuk melaksanakan kegiatan Riset dengan rincian sebagai berikut:

NAMA	NIM	JURUSAN	UNIVERSITAS
Akhmad Jeri	1701056001	Manajemen Haji dan Umrah	UIN Walisongo Semarang

Pada tanggal 4 Desember 2023 sampai dengan 8 Desember 2023 di lingkungan PT Pegadaian UPS Ngalyian Square. Grand Ngalyian Square C-58, Ngalyian, Semarang, Jawa Tengah.

Adapun ketentuan dan persyaratan Riset Mahasiswa adalah sebagai berikut:

- Berstatus sebagai mahasiswa aktif dengan menyerahkan **copy kartu tanda mahasiswa atau yang setara dan menunjukan aslinya**;
- Memenuhi kualifikasi untuk dapat melaksanakan Riset sesuai dengan ketentuan universitas setempat dan memiliki surat pengantar atau surat permohonan ijin riset yang dibuat oleh pejabat yang berwenang dari Universitas maupun Politeknik;
- Sebelum melaksanakan riset, mahasiswa diwajibkan membuka **Rekening Tabungan Emas Pegadaian dan menyerahkan buktinya kepada pejabat berwenang di PT Pegadaian Area Semarang**;
- Menyerahkan **copy 1 (satu) eksemplar Laporan Pelaksanaan Riset** yang sudah disetujui Perusahaan sebagai hasil dari pelaksanaan Riset;
- Selama pelaksanaan riset, mahasiswa harus mentaati seluruh aturan termasuk jam kerja dan pemakaian seragam sesuai ketentuan yang berlaku di PT Pegadaian;
- Aturan seragam yang berlaku untuk peserta riset di Pegadaian memakai jas almamater dengan tambahan aturan sebagai berikut:
Senin, Selasa : Kemeja Putih, Bawahan Gelap & bersepatu resmi
Rabu : Batik, bawahan dan sepatu menyesuaikan
Kamis, Jumat dan Sabtu : Kemeja bebas, bawahan non jeans dan sepatu menyesuaikan (*Smart Casual*)

Demikian disampaikan untuk diketahui dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PT PEGADAIAN
Area Semarang

Pegadaian
SUCAHYA P. LAKSANA
Deputi Bisnis

PT PEGADAIAN Kantor Area Semarang
Jl. Depok no 33 T +62 24 86404711
Semarang 50133 F +62 24 86404711

area.semarang@pegadaian.co.id

Lampiran III
Dokumentasi





BUMN LEMBAGA NASABAH INDONESIA

Pegadalan

PENGUMUMAN

Dalam rangka menyukseskan Strategi Nasional Keuangan Inklusi (SNKI) mulai 1 Juli 2022 setiap transaksi tunai akan dikenakan administrasi kepada nasabah.

Jenis Transaksi	Nominal/Uang Pinjaman	Biaya (Rupiah)			Produk
		Juli 2022	Agustus 2022	September 2022, dst	
Pembayaran Produk Pegadalan	1 juta ke bawah		Rp 1.000	Rp 1.000	Gada, Mikro, Emas dan Lainnya
	Di atas 1 juta - 10 juta	Rp 1.000	Rp 2.000	Rp 3.000	
	Di atas 10 juta		Rp 4.000	Rp 5.000	
Pencarian Kredit	250 ribu ke bawah	Rp 0	Rp 0	Rp 0	Gada, Mikro, Emas dan Lainnya
	Di atas 250 ribu - 1 juta		Rp 2.000	Rp 3.000	
	Di atas 1 juta - 10 juta	Rp 1.000	Rp 4.000	Rp 5.000	
	Di atas 10 juta		Rp 6.000	Rp 10.000	

Agabila nasabah belum memiliki rekening bank, dapat melakukan transaksi pembukuan rekening bank di Outlet Pegadalan

0569 www.pegadalan.co.id Pegadalan Kamal K1 Semarang

Tarif Mu'nah

BUMN LEMBAGA NASABAH INDONESIA

Pegadalan

Anggaran	Martah Mu'nah	Tarif Mu'nah
0	Rp 0,00 s.d. Rp 500,000	0,00%
91	510,000 s.d. 1.000,000	0,75%
92	1.000,000 s.d. 20.000,000	0,75%
93	20.000,000 s.d. Rp. tak terhingga	0,80%

Rabat Fasilitas - Rabat dengan modal harian, Tarif mu'nah per hari 0,10% x nilai takaran martah (maksimal 0,25%)

Rabat Bantu - Rabat untuk Bantu (dikhususkan pinjaman Rp100 juta ke atas) 0,30%, sampai dengan 0,55% x nilai takaran martah

ARANAH - Pinjaman guna kepemilikan kendaraan 0,90% x nilai takaran martah x jangka waktu

Arran Emas - Pinjaman dengan cara angsuran dan jaminan emas 0,95% x nilai takaran martah x jangka waktu

Arran Haji - Pinjaman dengan cara angsuran dan jaminan emas guna pendafatran haji 0,95% x nilai takaran martah x jangka waktu

Arran BPKB - Pinjaman dengan cara angsuran dan jaminan kendaraan khusus untuk pengusaha mikrokecil 0,70% x nilai takaran martah x jangka waktu

* Mu'nah adalah biaya pemeliharaan barang jaminan
** Martah adalah barang jaminan

terdaftar dan diawasi oleh

Pegadalan

OK Otoritas Jasa Keuangan

Butuh Dana Cepat & Aman
Di mana pun & Kapan pun?
 Ajukan aja di pinjaman.pegadaian.co.id

1500 569 | sahabat.pegadaian.co.id | www.pegadaian.co.id

PENGEMBANGAN USAHA DENGAN BPKB ANDA
 Tempat Caranya, Mudah Hasilnya

SEMUA SENANG BERSAMA PEGADAIAN

- ✓ Dari memulai catering rumahan
- ✓ Menakluki mobil untuk mengantar pesanan
- ✓ Sampai buka cabang di kota lainnya

ARRUM BPKB

1500 569 | www.pegadaian.co.id

BUMI UNTUK INDONESIA

Pegadaian

Pegadaian ARRUM Haji Saatnya Yang Muda Yang Berhaji

Perkiraan Lama Antrian Jemaah Haji Kalimantan
*dalam tahun

27-11-17
17
19
28
29

Persyaratan

- 1. Cukup 3,5 Gram**
Emas LM, Tabungan Emas
Emas Perhiasan 70% Senilai 7 Gram
2. Fotokopi KTP & KK
3. Pas Foto 3x4
4. Surat Keterangan Domisili
5. Surat keterangan sehat

JANGKA WAKTU	ANGSURAN/BULAN	BIAYA PROSES AWAL
12 Bulan	Rp 2,336,200	Rp 840,000
24 Bulan	Rp 1,294,500	Rp 882,500
36 Bulan	Rp 947,300	Rp 945,000
48 Bulan	Rp 773,700	Rp 1,035,000
60 Bulan	Rp 669,500	Rp 1,182,500

LANGSUNG DAPAT PORSI HAJI

Sesuai Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 92/DSN-MUI/IV/2017

Pegadaian Call Center
1500 569

www.pegadaian.co.id
www.sahabatpegadaian.com

Pegadaian Digital

Partner dan
Member Resmi

 Pegadaian

Arrum Haji

Gadai Emas 3,5 Gram

Langsung dapat Porsi Haji



Simulasi Angsuran

Jangka Waktu	Angsuran Pokok*	Mu'nah **	Angsuran
12 Bulan	2.083.333	252.900	2.336.200
24 Bulan	1.041.667	252.900	1.294.500
36 Bulan	694.444	252.900	947.300
48 Bulan	520.833	252.900	773.700
60 Bulan	416.667	252.900	669.500

Biaya Pada saat Akad

Adm	Bln	IJK	Tabungan Bank	Total
270.000	12	70.000	100.000	170.000
270.000	24	112.500	100.000	212.500
270.000	36	175.000	100.000	275.000
270.000	48	265.000	100.000	365.000
270.000	60	412.500	100.000	512.500

Keunggulan:

- Sesuai Fatwa MUI
- Langsung mendapat **Porsi Haji**
- Proses **Mudah**
- **Aman** dan **diawasi** OJK

Persyaratan:

- FC KTP & KK
- Surat Ket. Domisili
- Usia Maks. 60 Tahun
- Jaminan

1500 569  www.pegadaian.co.id 



ARRUM Haji adalah layanan pembiayaan secara syariah yang memberikan Anda kemudahan untuk mendapatkan porsi haji. Dengan jaminan 3.5 Gr emas anda akan memperoleh pinjaman dalam bentuk Tabungan Haji senilai Rp 25 Jt yang dapat digunakan untuk mendapatkan porsi haji

Keunggulan






- Sesuai Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 92/DSN-MUI/IV/2014
- Langsung mendapatkan porsi haji
- Biaya pemeliharaan marhun (mu'nah) terjangkau
- Proses pengajuan pembiayaan mudah
- Aman dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Tarif dan Jangka Waktu

Jangka Waktu	Angsuran / Bulan	Biaya Proses Awal
12 Bulan	Rp 2.336.200	Rp 840.000
24 Bulan	Rp 1.294.500	Rp 882.500
36 Bulan	Rp 947.300	Rp 945.000
48 Bulan	Rp 773.700	Rp 1.035.000
60 Bulan	Rp 669.500	Rp 1.182.500

* Biaya proses awal terdiri dari biaya administrasi, imbal jasa kafalah dan setoran awal tabungan haji

Proses Pengajuan

-  Datang ke outlet Pegadalan dan menyerahkan persyaratan
-  Menandatangani akad dan memperoleh pinjaman Rp25 juta dalam bentuk tabungan haji
-  Ke Bank Syariah rekanan Pegadalan untuk memperoleh SABPIH
-  Ke Kemenag untuk memperoleh nomor porsi / SPPH
-  Menyerahkan SPPH, SA BPIH dan buku tabungan ke Pegadalan

Persyaratan

1. Fotokopi KTP
2. Fotokopi Kartu Keluarga
3. Pas foto 3x4
4. Surat Ket. Domisili
5. Surat Ket. Sehat
6. Jaminan emas batangan senilai 3,5 Gr atau emas perhiasan berkadar minimal 70 % senilai 7 Gr



Tepat Caranya *Berkah Hadinya*



1500 569

pegadalan syariah pusat

Pegadalan Syariah Pusat

@PEGADALANSYARIA









DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Akhmad Jeri
NIM : 1701056001
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
TTL : Karang Agung, 08 Desember 1998
Jenis Kelamin : Laki laki
Agama : Islam
Alamat Email : achmad.jeri@gmail.com
Alamat : Karang Agung, Kec. Way Tenong, Kab. Lampung Barat

Riwayat Pendidikan

1. TK Citra Darma Fajar Bulan
2. SD Negeri 1 Karang Agung
3. SMP Negeri 1 Way Tenong
4. SMA Negeri 1 Way Tenong
5. UIN Walisongo Semarang

Semarang, 6 Juni 2024

Akhmad Jeri

NIM: 17001056001