

BAB IV

ANALISIS TERHADAP PENERAPAN MENEJEMEN PELAYANAN

JAMA'AH HAJI

DI KBIH NAHDLOTUL ULAMA KAB. KUDUS

A. Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Di KBIH NU Kab. Kudus

Untuk mencapai hasil yang memuaskan dalam suatu lembaga, maka di perlukan kerja yang sungguh-sungguh serta berdasarkan peraturan. Hal ini merupakan syarat mutlak untuk mencapai tujuan bersama dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP). Dan juga di dasari dengan manajemen yang baik, oleh karena itu peranan manajemen sangatlah diperlukan.

KBIH NU merupakan lembaga organisasi yang dikelola oleh pengurus PCNU Kudus yang bertujuan memberikan pelayanan ibadah haji. KBIH NU merupakan mitra kerja pemerintah dalam hal memberikan bimbingan ibadah haji bagi calon jama'ah haji. Kegiatan yang dilaksanakan oleh KBIH NU menggunakan prinsip-prinsip manajemen agar mampu dalam mencapai tujuan yang ditetapkan lembaga KBIH NU. Sebagai lembaga bimbingan ibadah haji KBIH NU selalu dapat dipercaya oleh masyarakat yang berahlussunah waljama'ah ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji demi tercapainya haji yang mabrur.

KBIH NU telah memberikan fasilitas pelayanan ibadah haji bagi jama'ah berupa bimbingan di tanah air (pra mansik) meliputi: pengajian, pelatihan serangkaian ibadah haji, tata cara memakai baju ihram bagi laki-laki, dan melakukan pendampingan di tanah suci dengan melakukan kegiatan ibadah haji dan umroh yang wajib maupun sunnah secara langsung. Pendampingan ini juga dilakukan sampai pulang ke Indonesia. Jama'ah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH NU (wawancara dengan jama'ah Ibu Hj. Kholidah, tanggal 10 Agustus 2014, pukul 20.00 WIB).

Lembaga KBIH NU mempunyai tujuan dan orientasi dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji kedepannya lebih baik agar mencapai tujuan efektif dan efisien tidak lepas dari keberadaan manajemen. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, maka KBIH NU menggunakan peranan manajemen dalam mengelola semua aktifitas pelayanan ibadah haji di KBIH NU agar berjalan dengan baik. Adapun analisis penerapan manajemen sebagai berikut:

1. Analisis tentang penerapan perencanaan (*Planning*)

Suatu kegiatan jika diawali dengan perencanaan yang matang, maka akan memberikan hasil yang bagus bagi organisasi tersebut. Fungsi perencanaan harus diterapkan, karena dengan perencanaan yang menungkinan sehingga tepat dan sesuai dengan kondisi yang dialami pada saat itu. Hal ini sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Hasibuan

(2001: 21), perencanaan adalah keseluruhan proses untuk merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya suatu tujuan yang direncanakan.

Tujuan perencanaan sumber daya manusia pelayanan ibadah haji di organisasi KBIH NU Kudus adalah agar tercapainya tenaga kerja yang dapat bekerja dengan kedudukannya, bertanggung jawab dan mengerjakan pekerjaan tepat waktu, guna menentukan kualitas pelayanan terhadap jama'ah haji.

Para pengurus KBIH NU selalu merencanakan terlebih dahulu dalam melakukan kegiatan pelayanan jama'ah haji di tanah suci, wujud perencanaan itu sendiri adalah dengan pembagian kamar baik laki-laki dan perempuan, memberikan pelayanan jama'ah yang sedang sakit atau yang kurang mampu dalam melaksanakan ibadah haji. Semua perencanaan bimbingan ibadah jama'ah haji dilakukan secara langsung, adapun bentuk perencanaan yang dilakukan oleh KBIH NU untuk mewujudkan dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji adalah:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan jama'ah haji di tanah air sampai di tanah suci.
- b. Membentuk jama'ah yang mandiri.
- c. Memberikan bimbingan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

d. Memberikan keselamatan dan keamanan bagi jama'ah.

Melihat dari program kerja atau kegiatan oleh KBIH NU baik dari jangka pendek maupun jangka panjang dapat diketahui bahwa semua kegiatan mengarah pada usaha pencapaian tujuan KBIH NU. Dan perumusan program tujuannya juga melibatkan berbagai pihak pengurus dan perwakilan anggota MWC sehingga dalam pengambilan keputusan dalam perencanaan program dapat disesuaikan dan diketahui oleh seluruh pengurus dan anggota. Perencanaan merupakan salah satu langkah manajemen yang sangat penting untuk di laksanakan sebelum upaya dan aktivitas organisasi dilaksanakan. Perencanaan menerapkan landasan fundamental dan primer agar fungsi-fungsi manajemen yang lain dapat diwujudkan.

2. Analisis penerapan pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan langkah setelah diadakannya perencanaan. Pengorganisasian ini berarti membagi kerja kedalam tugas-tugas yang kecil dan struktural sehingga dapat berjalan dengan baik. Lembaga KBIH NU merupakan organisasi non pemerintah sebagai wadah bagi warga NU yang membutuhkan pelayanan dalam hal bimbingan ibadah haji. Sebagaimana yang telah dinyatakan Hasibuan (2001: 22), pengorganisasian adalah keseluruhan proses kegiatan untuk mengelompokkan orang-orang, alat-alat tugas, tanggung jawab atau

wewenang sedemikian rupa sehingga tercapai suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu-kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Adapun pengorganisasian KBIH NU pelayanan terhadap jama'ah haji adalah para pengurus saling bekerja sama antara pengurus satu dengan yang lain, hal ini terlihat dari dimulainya ketua, sekretaris, bendahara, koordinator perkecamatan, dan MWC yang diikutsertakan dalam satu langkah kekompakan dalam melayani jama'ah haji. Tanpa didukung adanya pengorganisasi SDM yang baik maka kegiatan tidak akan berjalan dengan baik dan efektif (hasil wawancara dengan Bp. H. Suyitno, sekretaris, tanggal 24 September 2014, pukul 10.00 wib).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Shodiqun, (selaku ketua KBIH NU, tanggal 24 September 2014, pukul 10.15 WIB) bahwa sistem pembagian kerja dalam meningkatkan mutu pelayanan haji adalah semua anggota selalu dikoordinasikan untuk memusyawarahkan setiap pembagian kerja sesuai bidang masing-masing. Adapun pengorganisasian pelayanan jama'ah haji adalah.

1. Karyawan harus mempunyai skill yang mampu dan cakap dalam melayani jamaah.
2. Setiap kegiatan yang dilakukan organisasi para pengurus dan pembimbing telah dikelompokkan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

3. Pada mekanisme Pembagian kerja, ketua KBIH NU dalam mengambil keputusan tidak dilakukan secara sepihak, namun dengan cara musyawarah secara mufakat dengan pengurus yang lain guna membahas pembagian kerja yang sesuai dengan tujuan yang ada. Hal ini bertujuan agar tidak menimbulkan masalah yang membuat orang tersebut tidak berjalan secara efektif.
4. Pada pendelegasian wewenang, setiap pengurus dan pembimbing memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kewenangan setiap bidang yang didasarkan pada kesanggupan dan kemampuan masing-masing.
5. Pada pengelompokan kerja, KBIH NU telah mengelompokkan pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Dalam hal pengambilan kewenangan bagi para pembimbing dan karyawan, maka pengurus inti akan musyawarah untuk mencapai kesepakatan. KBIH NU dalam menyelenggarakan pelayanan bimbingan ibadah haji telah menjalankan fungsi manajemen dengan baik, hal ini terbukti dengan adanya struktur organisasi dan pembagian kerja pembimbing, materi pembimbing juga disampaikan oleh pembimbing yang menguasai dan kompeten di bidangnya (wawancara dengan Bp. H. Suyitno, selaku sekretaris, tanggal 24 September 2014, pukul 10.30 WIB).

3. Analisis penerapan penggerakan (*Actuating*)

Langkah selanjutnya setelah perencanaan dan pengorganisasian adalah menggerakkan dan memberi dorongan kepada para pembimbing dan karyawan maupun para jama'ah haji agar mau bekerja sama sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Hasibuan (2001: 22).

“penggerakan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik”.

Pengarahan fungsi KBIH NU menurut Bapak H. Shodiqun (wawancara, tanggal 24 September 2014, pukul 11.00 WIB) dalam bentuk rapat selapanan dan berkoordinasi dengan para pengurus yang lain, dari proses itu yang digunakan dalam memberikan pengarahan yang positif untuk memajukan KBIH NU kedepannya bisa lebih baik. Dan memberikan pengarahan kepada jama'ah yang mengikuti bimbingan di KBIH NU dalam melaksanakan ibadah haji sesuai dengan ilmu yang telah diperoleh ketika manasik haji di tanah air untuk dijadikan pedoman ketika pelaksanaan ibadah haji di tanah suci.

Bimbingan yang dilakukakn pembimbing dan karyawan mempunyai dampak yang positif bagi jama'ah. Proses pembimbingan lebih menarik dengan cara memberikan materi yang mudah untuk disampaikan dan berkomitmen pembimbing dan karyawan agar lebih giat,

sehingga jama'ah menjadi lebih paham dan mampu dengan sempurna dalam melaksanakan ibadah haji. Adanya penerapan fungsi penggerakan KBIH NU terutama pembimbing dan karyawan, maka para jama'ah dapat dikondisi menjadi lebih baik. Bentuk penggerakan yang dilakukan oleh Bapak H. Shodiqun kepada jama'ah yang mengikuti bimbingan di KBIH NU adalah jama'ah disarankan untuk mengikuti pengajian-pengajian manasik yang diadakan oleh Kemenag Kota agar jama'ah mendapatkan wawasan yang luas terkait dengan ibadah haji (hasil wawancara dengan Bp H. Muntohar pengurus, tanggal 25 September 2014, pukul 08.00 WIB).

4. Analisis penerapan pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dalam sebuah kegiatan sangatlah penting dan diperlukan guna mengetahui hasil yang diperlukan. Pengawasan juga bertujuan untuk mengetahui hasil dari suatu kegiatan agar sesuai dengan tujuan organisasi. Adanya pengawasan dalam sebuah kegiatan sangat diperlukan guna mengetahui hasil yang diperoleh, akan terlihat hasilnya apakah berhasil atau tidak sesuai dengan misi suatu organisasi. Suatu rencana atau program adalah untuk dilaksanakan dan digerakkan kemudian sebagai tindakan akhir apakah sudah memenuhi target yang telah ditetapkan atau belum sama sekali.

Pengawasan ini bertujuan agar segala sesuatu yang telah dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Hal ini

dimaksudkan agar kelemahan yang ditemukan dapat diatasi dan dicegah sehingga tidak terulang kembali. Pengawasan ini merupakan salah satu bentuk terwujudnya suatu proses kegiatan untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan yang terjadi dalam meningkatkan pelayanan jama'ah haji. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Hasibuan (2001: 22), pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

KBIH NU selalu mengendalikan semua kegiatan yang telah direncanakan oleh pengurus. Pada tahap pembimbingan di tanah air dan pelayanan yang diberikan oleh KBIH kepada jama'ah, pengawasan yang dilakukan oleh ketua secara langsung dengan cara ketua terjun dilapangan dalam melakukan pengawasan serta memberikan bimbingan kepada jama'ah. Ketua juga mengontrol kegiatan bimbingan di tanah suci lewat telephone kepada pembimbing yang memberikan bimbingan jama'ah di Arab Saudi. Pengawasan ini dilakukan sehingga kegiatan lebih terarah serta berjalan dengan efektif, efesien dan menciptakan pelayanan yang baik bagi jama'ah. Dan setiap sebulan sekali diadakan evaluasi atau musyawarah berangkat dari pengawasan yang dilakukan oleh pengurus KBIH NU terhadap segala kegiatan yang telah dilaksanakan oleh pengurus dibidangnya masing-masing maupun kegiatan dalam

memberikan pelayanan ibadah haji kepada jama'ah (wawancara Bapak. Shodiqun, tanggal 24 september 2014, pukul 11.00 WIB).

B. Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di KBIH NU Kab. Kudus.

KBIH NU merupakan lembaga dakwah yang memberikan fasilitas bimbingan dan pelayanan ibadah haji kepada warga NU yang dikelola oleh PCNU cabang Kudus. Dalam pelaksanaan pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat berjalannya kinerja KBIH NU dalam mencapai tujuan secara efektif. Adapun faktor pendukung dan penghambat penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji di KBIH NU sebagai berikut :

1. Faktor pendukung

- a. Sarana prasarana kantor KBIH NU mempunyai sekretariat sendiri meskipun satu tempat dengan SMA AL-MA'RUF Kudus.

KBIH NU sudah memiliki kantor yang lokasinya strategis dan mudah dijangkau berada ditengah kota satu lokasi dengan SMA Al-Ma'ruf Kudus Jl. AKBP. Agil Kusumadya NO. 2. Didukung dengan sarana prasarana yang memadahi dengn cara pemberian materi dengan menggunakan laptop, monitor, LCD, dan auditoriumnya dilengkapi dengan sound system dan AC, sehingga mempermudah pelayanan pelayanan ibadah haji (wawancara Bapak H. Shodiqun ketua KBIH NU, tanggal 24 September, pukul 10.15 WIB).

- b. Sumber Daya pembimbing dan karyawan yang profesional dan berpengalaman.

Pembimbing dan karyawan di KBIH NU Sumber Daya Manusia (SDM) sudah professional dan berpengalaman. Maka sudah mempunyai bekal dan kemampuan dalam membimbing dan melayani yang baik pada saat di tanah air maupun di tanah suci. Pembimbing memiliki tanggung jawab yang ditanggung demi pengelolaan lembaga KBIH yang nantinya dalam melayani pembimbingan kepada jama'ah yang nantinya bisa berjalan dengan baik dan lancar (wawancara Bapak H. Shodiqun ketua KBIH NU, tanggal 24 September, pukul 10.15 WIB).

- c. Dana untuk meningkatkan pelayanan jama'ah

KBIH NU mempunyai dana sendiri untuk meningkatkan pelayanan jama'ah dengan melengkapi sarana dan prasarana untuk kelengkapan kantor, jama'ah dan juga untuk pembimbing yang berangkat ke tanah suci untuk membimbing para jama'ah haji (wawancara Bapak H. Muntaha pengurus KBIH NU, Tanggal 25 September, Pukul 08.30 WIB).

- d. Dukungan instansi pemerintah

Pihak pemerintah juga mendukung pelayanan KBIH NU, karena KBIH NU adalah mitra kerja pemerintah yang dapat mewujudkan lembaga dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah

haji agar menjadi rasa aman dan nyaman (wawancara Bapak H. Muntaha pengurus KBIH NU, tanggal 25 September, pukul 08.30 WIB).

2. Faktor penghambat

KBIH NU sejak awal pembimbingan pada tahun 2000 sampai sekarang masih terdapat hambatan dalam memberikan pelayanan yang di hadapi KBIH. Adapun faktor penghambat yang mengganggu jalanya pelayanan jama'ah haji antara lain:

a. Tingkat kedisiplinan pengurus

Kesibukan para pengurus KBIH NU Kudus, Kurangnya tanggung jawab satu dengan yang lain, dan para pembimbing yang rumahnya jauh bisa menimbulkan hambatan dalam membimbing tidak tepat waktu. Sikap para pengurus yang kurang disiplin dalam arti pada waktu musyawarah tidak hadir semua, pembabgian undangan secara manual (wawancara Bapak H. Muntaha pengurus KBIH NU, tanggal 25 September, pukul 08.40 WIB).

b. Faktor usia yang berbeda-beda

KBIH NU Kudus mendapatkan jama'ah yang sudah tua menyebabkan hambatan dalam pelayanan. Faktor usia jama'ah yang sudah tua sangat mempengaruhi pembimbing dalam memberikan pelayanan sehingga pembimbing bertanggung jawab secara penuh. Kesulitan pengurus dan pembimbing terletak dalam memberikan

informasi kepada jama'ah yang rumahnya jauh dan sulit untuk dijangkau (wawancara Bapak H. Muntaha pengurus KBIH NU, tanggal 04 Oktober, pukul 08.35 WIB).