

**ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN CALON JAMAAH HAJI
DALAM MENGGUNAKAN JASA KBIH
(Studi Kasus di KBIH Nurul Huda Semarang)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)**



Oleh :

Nama : Bagus Romadhon

NIM : 102411031

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM SEMARANG
Jl. Prof.Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 7606405

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 5 (lima) eksemplar
Hal : **Persetujuan Naskah Skripsi**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang
di Semarang.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Bagus Romadhon
NIM : 102411031
Fakultas/Jur : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN CALON JAMAAH
HAJI DALAM MENGGUNAKAN JASA KBIH (Studi Kasus
di KBIH Nurul Huda Semarang)**

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Prof. Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag

NIP. 190413 198703 2 001

Semarang, 3 Juni 2015

Pembimbing,

Pembimbing II

Choirul Huda, M.Ag

NIP: 19760109 200501 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
EKONOMI ISLAM

Jl. Pof. DR. Hamka Kampus3 Ngaliyan, Telp/Fax (024) 7601291, 7624691 Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi saudara

Nama : Bagus Romadhon
NIM : 102411031
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul: **ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN CALON JAMAAH HAJI DALAM MENGGUNAKAN JASA KBIH (Studi Kasus di KBIH Nurul Huda Semarang)**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat *cumlaude*/ baik/ cukup pada tanggal:

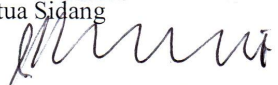
26 Juni 2015

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana I (SI) tahun akademik 2015/2016.

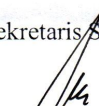
Semarang, 26 Juni 2015

Mengetahui


Ketua Sidang


Mohammad Nadzir, SHL, MSI
NIP. 19730923 200212 1 002

Sekretaris Sidang

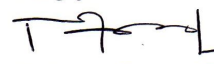

Prof. Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag
NIP. 19590413 198703 2 001

Penguji I



Drs. Ghufron Ajib, M.Ag.
NIP. 19660325 199203 1 001




Penguji II


H. Much. Fauzi, SE., MM.
NIP. 19730217 200604 1 001

Pembimbing I


Prof. Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag
NIP. 19590413 198703 2 001

Pembimbing II


Choirul Huda, M.Ag
NIP. 19760109 200501 1 002

MOTTO

*“Hasil yang baik melalui proses yang baik,
Proses yang baik mendapatkan hasil yang baik”*

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pemikiran orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 04 Juni 2015

Deklarator,



(Bagus Romadhon)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah wa syukurillah, senantiasa kita panjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah swt. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia tanpa batas kepada kita semua, sehingga sampai pada saat ini kita masih diberi keimanan kepada-Nya. Sholawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan alam Nabi Agung Muhammad saw. pembawa rahmat bagi makhluk sekalian alam, keluarga, sahabat dan para tabiin serta kepada seluruh umatnya. Semoga kita mendapat pertolongan di hari akhir nanti. Amin.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan yang sebesar-besarnya kepada segala pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian pengerjaan skripsi yang berjudul **“Analisis Sistem Pengelolaan Calon Jamaah Haji Dalam Menggunakan Jasa KBIH”**, pihak-pihak tersebut adalah :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku rektor UIN Walisongo Semarang
2. Dr. Imam Yahya, M.Ag., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
3. Nur Fatoni, M.Ag., selaku ketua jurusan Ekonomi Islam
4. Prof. Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag., selaku dosen pembimbing 1
5. Choirul Huda, M.Ag., selaku dosen pembimbing 2
6. Segenap dewan penguji ujian munaqosah
7. Keluarga besar KBIH Nurul Huda Semarang

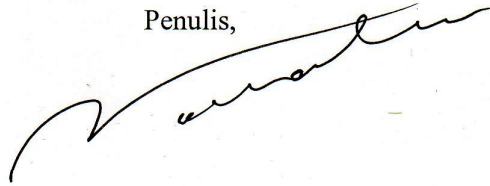
Semoga Allah membalas segala amal baik mereka dengan balasan yang berlipat ganda, amin.

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan untuk ke depannya.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Semarang, 04 Juni 2015

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bagus Romadhon', written in a cursive style.

Bagus Romadhon

NIM. 102411031

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati dan bangga, penulis persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang telah sangat berjasa dan penuh arti dalam hidup penulis, mereka adalah :

1. Ayah dan Ibu (Bapak Agus Salim dan Ibu Sri Ratna Herawati), meskipun tidak sebanding dengan pemberian kalian selama ini, semoga ini menjadi kado terindah bagi kalian, penulis berjanji kepada kalian, bahwa perjuangan kalian selama ini tidak akan menjadi sia-sia, anak mu ini akan selalu sayang kalian
2. Saudara-saudara penulis tersayang (Mas Andi, Mas Dimas, Mas Adi), kita tumbuh bersama dalam keluarga yang sederhana, mari kita raih masa depan yang cerah secara bersama-sama, penulis akan selalu sayang kalian
3. Keluarga besar KBIH Nurul Huda Semarang
4. Sahabat penulis, Ian Krembyah, Viki Krembyah, Eko Krembyah, terima kasih atas semuanya
5. Teman seperjuangan penulis, Badrul Seria, Yuan Seria, Iyoet Seria, Tita Seria, Fuad Seria, Azizah Seria, Avi Seria, Azhar Seria, Syafiq Seria, Ita Seria, Zido Seria, Ardi Seria, Ari Seria, terimakasih atas semuanya
6. Keluarga besar UKM Musik UIN Walisongo Semarang, terima kasih telah memberikan ilmu yang begitu banyak kepada penulis, yang selalu membuat penulis tersenyum bahagia setiap hari, semoga tali kekeluargaan ini tak akan pernah terputus sampai kapanpun
7. Cak Iwan dan keluarga besar IMC (Indonesian Moslem Choir), terima kasih atas ilmu dan rasa setia kawan kalian, kalian adalah sumber inspirasi
8. Keluarga besar TK Sekar Mekar Semarang, terimakasih atas dukungannya
9. Keluarga Harian Banyumas dan SM Network, terimakasih atas pengalamannya
10. Kelas Ekonomi Islam A 2010, terima kasih atas semuanya
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO	iii
DEKLARASI	iv
KATA PENGANTAR	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Tinjauan Pustaka.....	5
E. Metode Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Manajemen	11
B. Manajemen Haji	16
C. KBIH.....	17
BAB III SISTEM PENGELOLAAN KBIH NURUL HUDA SEMARANG	
A. Sekilas Tentang KBIH Nurul Huda Semarang	23
B. Sistem Pengelolaan KBIH Nurul Huda Semarang	31
BAB IV ANALISIS TERHADAP APLIKASI MANAJEMEN SYARI'AH DI KJKS MITRA AMANAH SEJAHTERA	
A. Faktor Yang Dapat Meningkatkan Calon Jumlah Jamaah Haji Dalam Menggunakan Jasa KBIH	34

	B. Sistem Pengelolaan yang dilakukan Untuk Meningkatkan Minat Masyarakat Sehingga Bersedia Menggunakan Jasa KBIH	40
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	57
	B. Saran-saran	62
	C. Penutup	62

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK

Manajemen adalah suatu keadaan terdiri dari proses yang ditunjukkan oleh garis(line) mengarah kepada proses perencanaan pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian,yang mana keempat proses tersebut saling mempunyai fungsi masing-masing untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Manajemen haji merupakan suatu proses pengaturan atau pengelolaan dibidang haji dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen baik itu planning, organizing, actuating, controlling, dan evaluating untuk mencapai suatu tujuan, sehingga terlaksana secara efektif dan efisien.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan mitra kerja pemerintah dalam hal ini adalah Departemen Agama untuk membimbing jamaah haji. Sebagai salah satu pihak penyelenggara ibadah haji, KBIH diharapkan mampu memberikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan yang sebaik-baiknya kepada calon jamaah haji dan jamaah haji. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara menyempurnakan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji, yakni dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji. Dengan adanya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji, diharapkan pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama, serta jamaah dapat menjalankan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur. Metode dalam penelitian ini adalah kepustakaan, di mana di dalam penelitian ini di gunakan beberapa literatur yang sekiranya berkaitan dengan permasalahan yang di angkat oleh penulis.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu pengelolaan jamaah haji sebagai variabel bebas (independent) dan pengguna jasa KBIH sebagai variabel terikat (dependent). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

KBIH Nurul Huda adalah lembaga yang bergerak dibidang jasa, yaitu melaksanakan bimbingan terhadap calon jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji agar mereka dapat melaksanakan dengan baik dan sesuai syariat yang ditentukan. KBIH Nurul Huda Berdiri pada tahun 2003, setiap tahun selalu memberangkatkan rata-rata 60 jamaah haji, dengan pengelolaan yang baik sehingga dapat mengelola seluruh jamaah haji dengan baik, KBIH Nurul Huda sampai saat ini mendapatkan tempat tersendiri di hati masyarakat yang benar-benar menginginkan kualitas dalam beribadah haji.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dalam situasi *hyper competition* (kondisi persaingan yang semakin dinamis) seperti sekarang ini keunggulan bersaing perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam memberikan *superior value* (melakukan sesuatu yang tidak dapat dilakukan perusahaan lain) yang lebih tinggi dibandingkan pesaingnya. Untuk itu, maka pemahaman terhadap apa yang dibutuhkan, diinginkan, dan diharapkan pelanggan mutlak dilakukan oleh pemasar. Pada diri konsumen ada kebutuhan dan keinginan tertentu yang menuntut untuk dipenuhi yang kemudian mendorongnya untuk berusaha mencari produk dan merk yang seperti mereka inginkan. Bagi pemasar mengenali kebutuhan dan keinginan konsumen yang mendorong konsumen memilih atau tidak memilih, membeli atau tidak membeli suatu produk tertentu sangatlah penting.

Bagaimana seorang pemasar mampu menciptakan produk tertentu yang mampu memuaskan konsumennya apabila dia tidak tahu sesungguhnya keinginan dan kebutuhan konsumen yang memotivasinya membeli suatu produk. Selain itu untuk kepentingan promosi pun pemahaman terhadap motivasi ini penting agar dalam mempromosikan produknya pemasar mampu menyusun pesan komunikasi yang dapat menyentuh kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Proses motivasi terjadi karena adanya kebutuhan, keinginan maupun harapan yang tidak terpenuhi yang menyebabkan timbulnya ketegangan. Pada tingkat tertentu ketegangan ini akan berubah menjadi hasrat yang mendorong individu melakukan suatu perilaku tertentu guna memenuhi kebutuhan, keinginan, dan hasratnya tersebut, didalam melakukan perilaku inilah sangat dimungkinkan terjadi perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain, meskipun sebenarnya mereka memiliki kebutuhan dan keinginan yang sama.

Terjadinya perbedaan perilaku ini timbul akibat proses koognitif dan pengalaman yang berbeda. Motivasi memainkan peran penting dalam mempengaruhi perilaku konsumen, oleh karena itu pemahaman terhadap motivasi konsumen sangat penting. Informasi dan pemahaman tentang motif konsumen ini menjadi dasar pertimbangan dalam penyusunan strategi pemasaran. Pemasar dapat melakukan segmentasi pasar sesuai dengan motif konsumen. Misalnya setelah mengetahui bahwa motif penting yang mendorong konsumen membeli suatu barang atau jasa adalah karena hanya menginginkan kuantitas barang atau jasa, ada juga yang benar – benar menginginkan kualitas barang atau jasa tersebut. maka perusahaan dapat mendesain barang atau jasa sesuai dengan target konsumen yang ingin di tarik. Atau hanya memilih salah satu segmen sehingga perusahaan tersebut benar – benar yakin dapat memenuhinya.¹

¹Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013

Pada perkembangannya, persaingan perusahaan saat ini semakin menjadi khususnya dibidang jasa, dan dalam persaingan perusahaan jasa saat ini sudah tidak ada batasan di dalamnya, misalnya dalam pelaksanaan ibadah khususnya ibadah haji. Saat ini kesadaran masyarakat tentang betapa pentingnya ibadah semakin meningkat. Apalagi untuk melaksanakan rukun Islam yang notabene adalah kewajiban masyarakat sebagai orang muslim, salah satu rukun islam adalah beribadah haji. Saat ini banyak sekali kemudahan – kemudahan yang dilakukan oleh berbagai lembaga jasa dalam membantu masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji.

Salah satu lembaga tersebut adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). KBIH adalah lembaga yang membantu masyarakat dalam mempersiapkan diri mereka untuk mengetahui segala kebutuhan yang mereka perlukan dalam melaksanakan ibadah haji. Dengan banyak berdirinya KBIH di indonesia khususnya di semarang maka KBIH Nurul Huda yang di pimpin oleh Bapak KH Ali Muhson Al Hafidz membuat berbagai program yang telah berjalan sampai saat ini sehingga masyarakat masih menggunakan jasa KBIH tersebut dalam mempersiapkan diri mereka baik itu dalam ibadah haji maupun umroh. Berbagai program yang dilakukan oleh KBIH Nurul Huda pimpinan Bapak KH Ali Muhson Al Hafidz meliputi bimbingan selama 16 hari sebelum keberangkatan dengan berbagai materi yaitu mempelajari budaya dan bahasa arab hal tersebut dikarenakan tempat yang akan dituju adalah negara Arab Saudi.

Selain itu ada juga bimbingan lain yaitu akhlak dan tasawuf haji, fiqh haji, hak dan kewajiban haji, serta yang terakhir adalah praktek yang

dilaksanakan di *Islamic Centre* (wadah fisik yang menampung beberapa kegiatan dan penunjang keislaman) yang bertempat di daerah Kalipancur Semarang. Setelah selesai melakukan persiapan pihak panitia juga mendampingi jamaah haji di tanah suci, dan yang terpenting yaitu memberi keistimewaan kepada jamaah yang kurang dapat mengikuti pelaksanaan haji dengan lancar seperti lansia yaitu dengan cara memberi perhatian khusus serta membantu mendampingi agar jamaah haji bisa seluruhnya dapat melaksanakan proses dengan lancar. Tidak berhenti disitu saja pihak KBIH juga memfasilitasi jamaah yang selesai melaksanakan haji dengan cara membentuk kelompok yang beranggotakan para jamaah haji yang mereka bimbing dengan tujuan berbagi pengalaman dan mengadakan kegiatan untuk mempertahankan kemabruran. Dengan ketiga tahapan tersebut dari awal berdiri yaitu tahun 2003 sampai sekarang KBIH Nurul Huda masih rutin memberangkatkan jamaah baik itu haji maupun umroh karena prinsip mereka adalah mengutamakan kualitas yaitu membimbing dan memberangkatkan jamaah haji rata – rata hanya 60 jamaah dalam satu tahun sehingga masyarakat banyak yang masih menaruh kepercayaan.²

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu :

²Hasil wawancara dengan KH. Ali Muchson Al Hafidz, Pimpinan KBIH Nurul Huda Semarang pada tanggal 7 Desember 2014

1. Faktor apa saja yang dapat meningkatkan jumlah jamaah haji dalam menggunakan jasa KBIH Nurul Huda?
2. Bagaimana sistem pengelolaan yang dilakukan oleh KBIH Nurul Huda?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat

Tujuan Penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui faktor yang dapat meningkatkan jumlah jamaah haji dalam menggunakan jasa KBIH Nurul Huda.
2. Untuk mengetahui sistem pengelolaan yang dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat sehingga bersedia menggunakan jasa KBIH Nurul Huda.

Adapun manfaat penelitian ini meliputi :

Manfaat Akademis, penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan masalah pelayanan jamaah haji di KBIH Nurul Huda Semarang.

Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh Penyelenggara Haji dan Umroh di KBIH Nurul Huda Semarang.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan pembahasan karangan orang lain, maka penulis mencoba menampilkan beberapa skripsi yang telah dibuat oleh para penulis lain, yang berkaitan dengan judul skripsi :

Achmad Nidjam (Manajemen Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2004), “*Manajemen Haji (Study kasus dan telaah Implementasi Knowledge Workers)*” menyatakan tentang gambaran umum perhajian dengan menitik beratkan pada penerapan kualitas pelayanan prima yang seharusnya diberikan kepada masyarakat, lebih khusus lagi kepada masyarakat perhajian dengan mewujudkan sumber daya manusia yang memiliki ilmu pengetahuan (*knowledge workers*). Disini pelayanan dijadikan prioritas utama dalam penyelenggaraan ibadah haji, sehingga memerlukan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi jama’ah haji.

Kukuh Prasetyo (Manajemen Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2008), “*Pengaruh Lokasi, Promosi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Baru Semarang*”. Penelitian ini menjelaskan pengaruh lokasi, promosi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Candi Baru Semarang. Dalam penelitian ini peneliti berusaha menjelaskan pengaruh pelayanan sebagai salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Hotel Candi Baru Semarang.

Ludfi Maharani (Manajemen Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2009), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2007 Kota Semarang*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan haji mandiri, mengetahui tingkat kepuasan jamaah haji mandiri tahun 2007, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan haji mandiri terhadap kepuasan jamaah haji tahun 2007 Kota Semarang.

Penelitian yang akan dikaji dalam judul ini adalah **ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN CALON JAMAAH HAJI DALAM MENGGUNAKAN JASA KBIH (Studi Kasus di KBIH Nurul Huda Semarang)**. Penelitian ini ingin menyampaikan apakah sistem pengelolaan jamaah haji yang diterapkan oleh KBIH Nurul Huda Semarang dengan prinsip mementingkan kualitas daripada kuantitas jamaah sudah sesuai dengan apa yang masyarakat rasakan, dan apakah masih ada hambatan dalam melaksanakan strategi tersebut. Maka dari itu dapat dipastikan penelitian yang akan peneliti ajukan berbeda dengan penelitian – penelitian terdahulu karena penelitian ini bertujuan untuk meneliti jenis – jenis inovasi yang dilakukan oleh KBIH Nurul Huda sehingga masih dipercaya oleh masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan³.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan diri dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dalam penelitian deskriptif kualitatif yaitu penulis melakukan penelitian dengan melakukan analisa hanya pada taraf deskripsi yaitu menganalisa dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih

³Bp KH Ali Muhson Al Hafidz (Pimpinan KBIH Nurul Huda Semarang)

mudah untuk dipahami dan disimpulkan, dan kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktanya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh dan data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis membuat prediksi, maupun mempelajari implikasinya.

Dalam penelitian ini peneliti ingin menyampaikan bagaimana pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh KBIH Nurul Huda Semarang dimulai dari pendaftaran, bimbingan manasik haji, hingga proses pemberangkatan dan kepulangan Jama'ah apakah sudah sesuai dengan yang di harapkan oleh jama'ah haji atau belum.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Adapun teknik yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek yang diteliti dan mencatat dengan sistematis fenomena-fenomena yang diteliti.

Dalam observasi ini peneliti menggunakan pendekatan alamiah, maksudnya observasi dilakukan tanpa adanya campur tangan sama sekali dari pihak peneliti. Peneliti tidak terlibat secara

langsung dalam objek observasi. Objek observasi adalah fenomena-fenomena yang dibiarkan terjadi secara ilmiah.

b. Interview (wawancara)

Teknik Interview adalah teknik yang digunakan dengan cara bercakap cakap, berhadapan, tanya jawab untuk mendapatkan keterangan masalah penelitian.

Teknik interview yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview bebas terpimpin artinya memberikan pertanyaan menurut keinginan peneliti tetapi masih berpedoman pada ketentuan atau garis-garis yang menjadi pengontrol relevan atau tidaknya interview tersebut.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dari data-data tertulis yang dalam pelaksanaannya untuk menyelidiki tanda-tanda tertulis seperti: buku-buku, dokumen, majalah, satuan catatan harian, notulen rapat dan sebagainya.

3. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah penyederhanaan data dalam bentuk lebih praktik untuk dibaca dan diinterpretasikan, yaitu diadakan pemisahan sesuai dengan jenis masing-masing data dan kemudian diupayakan analisisnya. Dengan menguraikan, menjelaskan sehingga data tersebut dapat diambil pengertian dan kesimpulan sebagai hasil penelitian.

Dalam menganalisa data, peneliti menggambarkan cara berpikir induktif yaitu cara berpikir yang berangkat dari peristiwa atau kejadian yang bersifat khusus kemudian ditarik suatu generalisasi yang bersifat umum.

Sedangkan untuk teknik dalam menganalisa data penulis berusaha menganalisa unsur-unsur yang ada dalam analisis SWOT. Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity and Threat*) adalah suatu cara untuk mempersiapkan sebuah kegiatan dengan memperkirakan dan menganalisa bagaimana Strength (kekuatan), Weakness (kelemahan), Opportunity (peluang) dan Threat (hambatan).⁴

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yang masing-masing bab memuat sub-sub sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan. Dalam bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, kerangka teoritik serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II. Gambaran umum pelaksanaan ibadah haji. Deskripsi secara lengkap apakah ibadah haji itu, mulai dari pengertian haji, syarat dan rukun haji, serta hal – hal yang terkait dengan pelaksanaan ibadah haji.

BAB III. Sistem pengelolaan KBIH Nurul Huda Semarang. Dalam bab ini menjelaskan tentang profil KBIH Nurul Huda, Faktor yang dapat

⁴Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998

meningkatkan jumlah jamaah haji dalam menggunakan jasa KBIH Nurul Huda, serta sistem pengelolaan yang dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat sehingga bersedia menggunakan jasa KBIH Nurul Huda.

BAB IV. Menjelaskan secara lengkap tentang permasalahan yang akan diangkat yaitu faktor yang dapat meningkatkan jumlah jamaah haji dalam menggunakan jasa KBIH Nurul Huda, serta sistem pengelolaan yang dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat sehingga bersedia menggunakan jasa KBIH Nurul Huda.

Kemudian yang terakhir BAB V. Penutup. Dalam bab ini berisikan kesimpulan, saran dan lampiran.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Manajemen

Pengertian Manajemen

Manajemen adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan bekerja bersama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya. Pada prinsipnya, setiap profesi memerlukan kemampuan manajerial. Semakin tinggi jabatan seseorang, semakin tinggi pula tuntutan kemampuan manajerial. Manajemen juga merupakan ilmu dan seni. Manajemen sebagai ilmu disusun melalui proses pengkajian yang panjang oleh para ilmuwan bidang manajemen dengan pendekatan ilmiah. Dalam aplikasinya, manajemen merupakan seni, yaitu seni mengelola sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang ingin diraih.

Proses Manajemen

Proses manajemen merupakan suatu siklus, yang apabila prosesnya berkualitas, hal itu akan menghasilkan perbaikan berkelanjutan yang ujungnya adalah kinerja yang baik, yaitu pencapaian sasaran jangka pendek, menengah, maupun panjang. Proses manajemen secara umum terdiri atas empat tahapan, yaitu ;

1. Perencanaan: Proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan

strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi.

2. Pengorganisasian: 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 dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.
3. Pengarahan: Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktif yang tinggi.
4. Pengendalian: Proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

Macam-macam manajemen

1. Manajemen Sumber Daya Manusia: Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh SDM yang terbaik bagi bisnis yang kita jalankan dan bagaimana SDM yang terbaik tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerja bersama kita dengan kualitas pekerjaan yang senantiasa konstan ataupun bertambah.

2. Manajemen Operasional: Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan standar yang ditetapkan berdasarkan keinginan konsumen, dengan teknik produksi yang efisien mungkin, dari mulai pilihan lokasi produksi akhir yang dihasilkan dalam proses produksi.
3. Manajemen Pemasaran: Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa sesungguhnya yang dibutuhkan oleh konsumen, dan bagaimana cara pemenuhannya dapat diwujudkan.
4. Manajemen Keuangan: Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk memastikan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan mampu mencapai tujuannya secara ekonomis yaitu diukur berdasarkan profit. Tugas manajemen keuangan diantaranya merencanakan darimana pembiayaan bisnis diperoleh, dan dengan cara bagaimana modal yang telah diperoleh dialokasikan secara tepat dalam kegiatan bisnis yang dijalankan.⁵

Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen menurut para ahli secara umum memiliki kesamaan semisal fungsi manajemen menurut Henry Fayol ataupun menurut Gr. Terry menyatakan ada empat fungsi yang utama dari sebuah manajemen yaitu;

1. Perencanaan

Dalam manajemen, perencanaan adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan

⁵Siswanto, H.B., *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011

mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain—pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan—tak akan dapat berjalan.

Rencana dapat berupa rencana informal atau rencana formal. Rencana informal adalah rencana yang tidak tertulis dan bukan merupakan tujuan bersama anggota suatu organisasi. Sedangkan rencana formal adalah rencana tertulis yang harus dilaksanakan suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu. Rencana formal merupakan rencana bersama anggota korporasi, artinya, setiap anggota harus mengetahui dan menjalankan rencana itu. Rencana formal dibuat untuk mengurangi ambiguitas dan menciptakan kesepakatan tentang apa yang harus dilakukan.

Kegiatan dalam Fungsi Perencanaan :

- a. Menetapkan tujuan dan target bisnis
- b. Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan dan target bisnis tersebut
- c. Menentukan sumber-sumber daya yang diperlukan
- d. Menetapkan standar/indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis.

2. Pengorganisasian

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 dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

Kegiatan dalam Fungsi Pengorganisasian :

- a. Mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur yang diperlukan
- b. Menetapkan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggungjawab
- c. Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia/tenaga kerja
- d. Kegiatan penempatan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat

3. Pengarahan dan Implementasi

Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggungjawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

Kegiatan dalam Fungsi Pengarahan dan Implementasi :

- a. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan

- b. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan
- c. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan

4. Pengawasan dan Pengendalian

Proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

Kegiatan dalam Fungsi Pengawasan dan Pengendalian :

- a. Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan
- b. Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan
- c. Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan dan target bisnis.

B. Manajemen Haji

Manajemen adalah suatu keadaan terdiri dari proses yang ditunjukkan oleh garis (line) mengarah kepada proses perencanaan pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang mana keempat proses tersebut saling mempunyai fungsi masing-masing untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Haji adalah menuju Ka'bah, Baitullahil-Haram, untuk menunaikan berbagai ritual, yaitu perbuatan dan perkataan yang telah diajarkan Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam, dalam tata cara hajinya, seperti thawaf sebanyak tujuh

putaran di Baitullah, sai sebanyak tujuh putaran antara Shafa dan Marwa, wuquf di Arafah, melontar jumrah di Mina, dan lainnya. Padanya terdapat manfaat yang sangat besar bagi hamba-Nya, di antaranya adalah pernyataan tauhid kepada Allah, ampunan yang besar bagi jamaah haji, perkenalan antara kaum muslimin, mempelajari hukum-hukum agama, dan manfaat lainnya.

Manajemen haji merupakan suatu proses pengaturan atau pengelolaan dibidang haji dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen baik itu planning, organizing, actuating, controlling, dan evaluating untuk mencapai suatu tujuan, sehingga terlaksana secara efektif dan efisien. manajemen haji juga merupakan salah satu kajian ilmiah tentang bagaimana menyelenggarakan ibadah haji yang baik dalam membentuk tenaga kerja yang memiliki :

1. Pengetahuan diantaranya kecerdasan IQ, wawasan
2. Kreatif dan inovatif
3. Attitude, memiliki sikap yang jujur, ramah, peka, simpati, empati, sabar, qanaah, lapang dada, istiqomah serta tanggung jawab
4. Toleransi dalam menghadapi berbagai madzhab, keyakinan selama hilafiyah tersebut dalam koridor-koridor hukum yang dibenarkan Al Qur'an, Hadits, dan ijma para ulama

Dalam mengedepankan kepuasan jamaah haji sebagai dasar pelayanan yang dilaksanakan pemerintah, yakni bagaimana cara mengatur perencanaan yang diorganisir oleh penyelenggara baik pemerintah maupun swasta atau lembaga keagamaan. Yang diatur secara administrasi yang baik dari mulai

proses pendaftaran, pendataan jamaah dan petugas serta lengkap dengan berbagai macam persyaratan birokrasi. Kemudian diinformasikan melalui komunikasi yang baik, melalui bimbingan, media cetak dan elektronik. Setelah itu dilakukan pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan agar sukses dalam semua bidang dan lebih baik lagi kedepannya.

C. KBIH

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan mitra kerja pemerintah dalam hal ini adalah Departemen Agama untuk membimbing jamaah haji. Sebagai salah satu pihak penyelenggara ibadah haji, KBIH diharapkan mampu memberikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan yang sebaik-baiknya kepada calon jamaah haji dan jamaah haji. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara menyempurnakan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji, yakni dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji. Dengan adanya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji, diharapkan pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama, serta jamaah dapat menjalankan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur.⁶

Haji Reguler dan Haji Plus

Dalam berita haji atau yang berkaitan dengan haji, kita sering mendengar yang namanya Haji Reguler (*ONH Biasa*) dan Haji Plus (*ONH*

⁶Achmad Nidjam, Alatief Hanan, *Manajemen Haji Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Worker*. Jakarta: 2011

PLUS). Berikut Perbedaan Haji Reguler yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pihak Departemen Agama dan Haji Plus yang diselenggarakan oleh pihak swasta dengan pengawasan dari Kementerian Agama RI

1. Biaya

Untuk Biaya (Ongkos Naik Haji) Haji Reguler jelas lebih murah di bandingkan dengan Haji Plus. Tahun 2011 kemarin, Haji Reguler besarnya berbeda pada masing-masing embarkasi :

- a. Embarkasi Aceh: USD \$ 3.285
- b. Embarkasi Medan: USD \$ 3.327
- c. Embarkasi Batam: USD \$ 3.460
- d. Embarkasi Padang: USD \$ 3.369
- e. Embarkasi Palembang: USD \$ 3.417
- f. Embarkasi Jakarta: USD \$ 3.589
- g. Embarkasi Solo: USD \$ 3.549
- h. Embarkasi Surabaya: USD \$ 3.612
- i. Embarkasi Banjarmasin: USD \$ 3.720
- j. Embarkasi Balikpapan: USD \$ 3.736
- k. Embarkasi Makassar: USD \$ 3.795

Biaya diatas belum ditambah dengan biaya bimbingan Haji Regular baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci, sekitar Rp 3 jutaan. Untuk mendapatkan kepastian berangkat (*nomor porsi*) Haji Regular, jamaah harus menyetor sebesar Rp 25.000.000. Sedangkan Biaya Haji Plus 2012 sekitar USD \$ 7.000 sampai USD \$ 8.500, ini akan

bertambah tergantung dari penyelenggara Haji Plus termasuk lama calon jamaah Haji Plus di Tanah Suci. Biaya tersebut sudah termasuk bimbingan Haji Plus baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci. Dan untuk mendapatkan kepastian berangkat (*nomor porsi*) Haji Plus, jamaah harus menyetor sebesar USD \$ 4.000.

2. Daftar Tunggu Pemberangkatan

Tentu saja *waiting list* calon jamaah Haji Plus lebih cepat daripada calon jamaah Haji Reguler. Haji Plus daftar tunggunya lebih cepat daripada Haji Reguler. Misalkan Calon jamaah Haji Plus mendaftar tahun 2012 bisa jadi tahun itu bisa berangkat ataupun paling lama tahun berikutnya yaitu 2013. Kalau Haji Reguler daftar tunggunya bergantung dari masing-masing daerah asal, ada yang 2 tahun, 4 tahun bahkan bisa lebih seperti di Jawa Timur untuk pendaftaran tahun 2012, Insya Allah pemberangkatan sekitar tahun 2022 (lihat daftar tunggu sumber Koran Jawapos [disini](#))

Setelah mendaftar dengan menyetor sedikitnya Rp 25 juta, dipastikan calon jamaah haji reguler mendapatkan *Nomor Porsi*. *Nomor Porsi* merupakan nomor urut yang sudah terdaftar di dalam dokumen komputerisasi haji terpadu yang dikenal dengan *SISKOHAT*. Selanjutnya calon jamaah haji reguler masuk dalam Daftar Tunggu pemberangkatan (*Waiting List*). Untuk Haji Plus, jamaah harus menyetor sedikitnya USD \$ 4.000 untuk mendapatkan kepastian berangkat (*nomor porsi*)

3. Akomodasi dan Konsumsi

Haji Plus kebutuhan makanannya sudah ditanggung dan disediakan oleh pihak penyelenggara seperti makan dan minum sudah di sediakan pihak hotel sehingga tidak perlu repot-repot memikirkan masalah konsumsi. Berbeda halnya dengan jamaah Haji Reguler, selama di Mekkah mereka harus mengusahakan sendiri makanan sehari-hari. Mereka bisa masak sendiri, beli di rumah makan, atau katering. Akomodasi dan konsumsi bagi Jamaah Haji Reguler selama di Tanah Suci adalah:

- a. Selama 6 hari di Madinah, seluruh kebutuhan konsumsi makanan jamaah haji ditanggung oleh hotel. semuanya gratis, sehari mendapat jatah makanan dua kali. Satu kotak makanan lengkap dengan lauk, ditambah 1 botol minuman mineral dan buah-buahan. pemonudukan atau maktab di Madinah secara keseluruhan ditempatkan di hotel-hotel yang relatif sangat dekat dengan Masjid Nabawi, sehingga jamaah tidak perlu mengeluarkan ongkos naik taxi. cukup jalan kaki sudah bisa dilakukan.
- b. Selama 4 hari di ARMINA (Arafah, Muzdalifa dan Mina), konsumsi juga ditanggung oleh maktab, sehingga jamaah sama sekali tidak mengeluarkan uang
- c. Sekitar 20 hari berada di Mekah, seluruh konsumsi makan ditanggung jamaah sendiri

4. Lokasi Penginapan

Lokasi penginapan menjadi hal yang sangat penting mengingat hal khusyukan dalam ibadah. Untuk Haji Plus penyelenggara menyediakan penginapan yang tentunya lebih dekat dengan Masjidil Haram. Sehingga dapat memaksimalkan ibadah dengan baik. Sedangkan untuk Haji Reguler selama di Mekkah ditempatkan pada lokasi yang bervariasi dengan rata-rata ditempatkan pada ring 1 yang berjarak maksimal 2 km dan ring 2 yang berjarak 4 km dari Masjidil Haram dan pemerintah telah menjamin pemondokan tidak akan lebih dari 4 km dari Masjidil Haram.

Letak penginapan adalah hal yang sangat penting bagi jamaah haji, karena sangat berpengaruh terhadap rutinitas dan kenyamanan dalam menjalankan ibadah dan mendulang pahala, baik di Masjidil Haram Mekkah maupun di Masjid Nabawi Madinah. Jamaah Haji Plus umumnya menempati penginapan di sekitar Masjidil Haram dengan jangkauan yang lebih dekat (10 meter hingga 250 meter). Sehingga dapat dipastikan mereka dapat memaksimalkan seluruh kegiatan ibadah di Masjidil Haram. Bisa menjalankan shalat 5 waktu berjamaah, dapat sewaktu-waktu menjalankan kegiatan sesuai dengan kemampuan dan kemauan.

Jamaah Haji Reguler selama di Mekkah ditempatkan pada lokasi yang bervariasi. Tahun 1431 H, 125.845 Jamaah haji Indonesia yang reguler, rata-rata ditempatkan pada ring 1 yang berjarak maksimal 2 km dan ring 2 yang berjarak 4 km dari Masjidil Haram. Syukurlah Pemerintah tahun 2011 menjamin pemondokan Jamaah haji tidak akan

berjarak lebih dari 4 kilometer dari Masjidil Haram. Pemerintah juga menetapkan pemondokan dengan cara Qur`ah alias undian. Katakanlah lokasi pemondokan kita berjarak 4 km dari Masjidil Haram, paling tidak dalam sehari minimal 8 km harus ditempuh oleh jamaah haji. Bagi yang berduit banyak, mungkin tinggal mengeluarkan 1 sampai 2 riyal satu kali naik angkutan. Umumnya jamaah haji, dua kali dalam sehari berangkat-pulang dari Masjidil Haram. Artinya bisa jadi untuk berjalan saja membutuhkan jarak tempuh 16 km perhari. Bisa kita bayangkan, bagaimana jadinya apabila kondisi tubuh kita lemah, apalagi yang sudah lanjut usia. Bahkan banyak diantara para jamaah haji sepuh yang hampir 21 hari hanya tinggal di pemondokan dan hanya sekali-kali saja pergi ke Masjidil Haram. Padahal shalat dan beribadah di Masjidil Haram sangat besar pahalanya. Oleh karenanya, persiapan fisik yang baik akan sangat menunjang kenikmatan kita dalam menjalankan rutinitas ibadah harian selama melaksanakan ibadah haji.

5. Lama Waktu Di Tanah Suci

Haji Reguler sekitar 40 hari, di Mekkah sekitar 20 hari, di Arofa - Mina 4 hari dan di Madinah sekitar 6 hari. Haji Plus yang Non Arbain sekitar 19 hari sedangkan yang Haji Plus Arbain di Madina sekitar 26 sampai 30 hari.

6. Pembimbing Selama di Tanah Suci

Semua jamaah Haji di Tanah Suci mendapatkan bimbingan dalam mempermudah dalam menjalankan semua kegiatan, terutama di Mekkah

dan Armina (Arofah, Mudzdalifa dan Mina) pada hari Tarwiyah. Jamaah Haji Plus lebih mudah dalam koordinasi, karena umumnya jumlah antara pembimbing dengan jamaah lebih dari cukup untuk mengontrol dan mengkoordinasi seluruh kegiatan yang dilakukan.

Jamaah Haji Reguler, saat ini telah banyak dilakukan oleh KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang akan menuntun jamaah dan membimbing selama di tanah air maupun di tanah suci. Namun pemerintah juga telah membentuk TPHI, yang merupakan petugas khusus dari Departemen Agama yang mendapatkan tugas mendampingi dan mempermudah pelaksanaan ibadah haji selama di tanah suci.⁷

⁷H.M. Ngarbi, SSos. MHum. (Sekretaris KBIH Nurul Huda Semarang)

BAB III
SISTEM PENGELOLAAN
KBIH NURUL HUDA SEMARANG

A. Sekilas Tentang KBIH Nurul Huda Semarang

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim/muslimah yang telah mampu. Pengertian mampu disini merupakan rangkaian dari beberapa hal antara lain mencakup kemampuan secara fisik, mental dan finansial serta adanya jaminan keselamatan dan keamanan dalam perjalanan. Disisi lain juga dituntut untuk menguasai manasik haji dan kesehatan yang baik, sehingga seseorang yang akan menunaikan ibadah haji benar-benar telah menyiapkan diri dengan sebaik mungkin dengan bekal iman yang kuat untuk mendapat ketaqwaan kepada Allah SWT. Serta memperoleh ridlo-Nya, dan sebaliknya dari menunaikan ibadah haji mendapat predikat haji yang mabrur.

Untuk mencapai prediat haji yang mabrur/mabruroh tentunya diperlukan persiapan dan pembealan yang memadai sejak proses pendaftaran, manasik, pemberangkatan,saat menunaikan dan sepulang dari ibadah haji.

Tujuan KBIH Nurul Huda Menyelenggarakan ibadah haji adalah untuk membantu jamaah haji menguasai materi manasik secara tuntas, memberikan bimbingan ibadah haji baik ditanah air maupun waktu pelaksanaan ibadah haji ditanah suci sehingga menjadi haji yang mabrur. Dan memberikan

bimbingan setelah pulang menunaikan ibadah haji seperti pembentukan kelompok pengajian rutin 2 bulan sekali.

1. Identitas KBIH Nurul Huda Semarang

- a. Nama KBIH : Nurul Huda
- b. Alamat Lengkap
 - 1) Alamat Sekretariat : Jl. Puspowarno XII / 14 Semarang
 - 2) Alamat Kegiatan Manasik : Pondok Pesantren Nurul Huda Jl. Puspogiwang Raya 23 Semarang
- c. Tahun Berdiri : 2003
- d. Akte Notaris Nomor : 3 Tanggal 20 Mei 2003
- e. Izin Operasional Dep. Agama : SK. Dirdjend
- f. Penyelenggaraan Haji dan Umroh No. D/245 Tahun 2012 Tanggal 15 – 05 – 2012
- g. Mulai Membimbing : 2003
Calon Jamaah Haji
- h. Calon Jamaah Haji 5 tahun terakhir

No.	Tahun Pemberangkatan	Jumlah Jamaah
1.	2010	70 Orang
2.	2011	51 Orang
3.	2012	58 Orang
4.	2013	52 Orang
5.	2014	51 Orang

- i. Calon jamaah haji tahun 2015 : 30 Orang

2. Tujuan didirikan KBIH Nurul Huda Semarang
 - a. Turut membantu pemerintah untuk menangani jamaah haji.
 - b. Membantu Calon Jamaah Haji untuk mengetahui syarat dan rukun haji secara intensif.
 - c. Menjaga kemabruran dengan diadakan pengajian bersama setelah menunaikan ibadah Haji.
 - d. Meningkatkan taqwa kepada ALLAH SWT.

3. Visi dan Misi

KBIH Nurul Huda mempunyai visi sebagai berikut :

- a. Membina dan membimbing kesempurnaan ibadah.
- b. Melayani bimbingan haji dan umroh secara profesional dan berkualitas.

KBIH Nurul Huda mempunyai misi sebagai berikut :

- a. Mengutamakan kepuasan pelayanan bagi peserta bimbingan calon haji.
- b. Meningkatkan kualitas SDM pembimbing yang berkesinambungan sesuai perkembangan zaman.
- c. Menjalin kerja sama dengan pemerintah dan pihak terkait.
- d. Memperbaiki system kerja secara profesional.
- e. Melengkapi sarana prasarana yang modern.
- f. Menciptakan suasana bimbingan yang harmonis dan kekeluargaan.

4. Dasar Penyelenggaraan KBIH

- a. Undang-undang Dasar 1945, beserta amandemen I – IV
- b. Undang-undang RI. No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh
- c. Eputusan menteri agama RI tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh
- d. Peraturan menteri Agama No 10 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementrian Agama
- e. Akta Notaris Pendirian Yayasan Nurul Huda Semarang Nmor : 3 Tanggal 20 Mei 2003
- f. SK Dirjend Penyelenggaraan Haji dan Umroh No. D/245 Tahun 2012 Tanggal 15-05-2012, Tentang Penetapan Kembali Izin Operasional Kelompok Bimbinga Nurul Huda di Propinsi Jawa Tengah Sebagai Pembimbing Ibadah Haji

5. Pelaksanaan Program Bimbingan Haji KBIH Nurul Huda

Dalam melaksanakan program bimbingan haji KBIH Nurul Huda Semarang dibantu oleh beberapa orang kyai / ustadz yang ahli dalam bidangnya / materi bimbingannya sebagai berikut :

No	Nama Pembimbing	Materi Bimbingan
1.	KH. Ali Muchson Al Hafidz	Fiqih Haji dan Fiqhunnisa'
2.	KH. Prof. DR. Erfan S, MA.	Meraih haji mabrur (Pembukaan manasik haji)

3.	Drs. HM. Marsun Supardi	1. Filosofi, aqidah dan ahlak haji 2. Sejarah haromain dan budaya arab
4.	KH. Drs. Usman Mahrus	Bahasa Arab Praktis
5.	KH. Baidhawi, BA	Hak dan kewajiban ibadah haji
6.	H. Ngabri, SSos.MHum.	Visualisasi dan praktik ibadah haji, umroh
7.	Drs. H. Zainudin	Serba – serbi tentang haji
8.	Dr. H. Ari Udiyono, MKes.	Kesehatan haji
9.	Dr. Hj. Syarifah A.I, M.Kes.	Kesehatan haji
10.	H. Ahmad Sulbi Al Hafidz	Praktik ibadah haji, Umroh dan informasi umum
11.	Hj. Nadiya Al Jufri	Haji wanita
12.	Hj. Ny. Abu Amin	Senam / Olahraga

1. Peran Serta Pembimbing di Tanah Air :

Pembimbing memberikan bimbingan sesuai materi yang telah dicantumkan pada jadwal bimbingan dan sesuai dengan bidang keilmuan pembimbing.

2. Bimbingan di Tanah Suci :

a. Di Jeddah :

- 1) Mandi Ihram
- 2) Sholat Ihram
- 3) Niat Umrah
- 4) Mengunjungi Masjid Qisos dan Masjid Apung
- 5) Mengunjungi Air Mancur di Laut Merah, Dll

b. Di Madinah

- 1) Sholat Arbain
- 2) Ziarah ke makam Rasulullah, makam Abu bakar dan makam Umar bin Khotob, ra
- 3) Ziarah ke makam Baqi
- 4) Ziarah ke gunugn magnet dan kebun kurma
- 5) Ziarah ke makam sayidina Hamzah di jabbal uhud
- 6) Sholat sunnah di Masjid Quba (Pahalanya Sholat 2 Rokaat sama dengan Umroh)

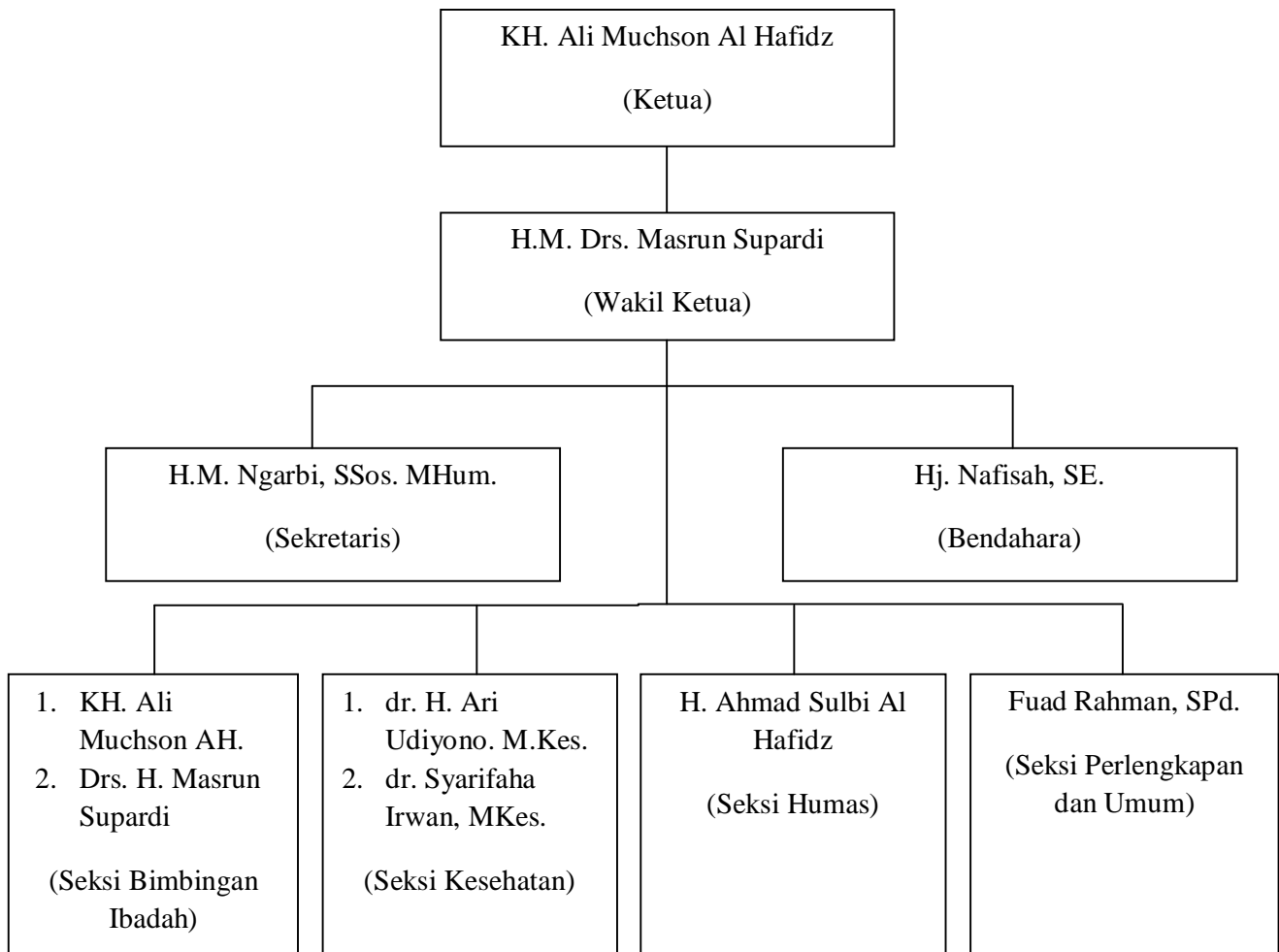
c. Di Makkah

- 1) Setiap selesai sholat subuh serta menunggu Sholat Duha, Jamaah KBIH Nurul Huda berkumpul di masjidil haram, untuk menerima arahan dan bimbingan, pengajian dan mujahadah
- 2) Menuntun towaf dan sa'i serta memakai kursi roda bagi yang uta maupun yang sakit
- 3) Membimbing umrah usnnah dan ziarah dari :
 - a) Tan'in, Umrah Sunnah
 - b) Ji'ronah, Umrah Sunnah
 - c) Hudaibiah, Mengenang perjanjian hudaibiah dan umrah sunnah
- 4) Penyembelihan hewan, gua stur, gua hira
- 5) Musium makkah, pembuatan kiswah dan percetakan dan percetakan Al Qur'an

d. Di Armina

- 1) Arofah : Melaksanakan wukuf, Khotbah wukuf, Sholat jama' qosor, Khotmil qur'an, doa wukuf dan pengajian yang diawali pada hari malam (malam wukuf), melaksanakan sholat tasbih bersama – sama dilanjutkan dengan mujahadah
- 2) Mina : Melaksanakan jamarat nafar stani bagi jamaah yang undur usia diwakilkan pada pembimbing/kyai/pengurus

6. Struktur Organisasi KBIH Nurul Huda Semarang



B. Sistem Pengelolaan KBIH Nurul Huda Semarang

1. Faktor Yang dapat meningkatkan jumlah jamaah haji dalam menggunakan jasa KBIH Nurul Huda Semarang

Strategi Pemasaran KBIH Nurul Huda Semarang

- a. Melalui Pondok Pesantren

KBIH Nurul Huda adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang berdiri dibawah Yayasan Nurul Huda Semarang. Dan yayasan Nurul Huda Semarang sendiri mempunyai beberapa produk salah satunya adalah Pondok Pesantren Nurul Huda Semarang. maka dari itu KBIH Nurul Huda lebih mudah menjalin relasi dengan pondok pesantren lain khususnya di wilayah Semarang melalui Pondok Pesantren Nurul Huda.

- b. Bantuan Alumni

Jamaah haji yang telah menggunakan jasa KBIH Nurul Huda dan merasa puas dengan pelayanan banyak yang memberitahu info kepada masyarakat tentang keunggulan yang dimiliki oleh KBIH Nurul Huda Semarang.

- c. Penyebaran Brosur

- d. Mencari data calon jamaah haji tahun berjalan dengan menghubungi lembaga – lembaga terkait dan sebisa mungkin meminta data jamaah haji yang telah mendaftarkan diri pada lembaga tersebut

- e. Memasang iklan di Koran

KBIH Nurul Huda biasanya mengadakan manasik untuk masyarakat umum dan disiarkan di harin suara merdeka.di sekitar tempat manasik dibuka stand yang menyediakan brosur dan profil KBIH Nurul Huda Semarang.

f. Memasang spanduk

2. Sistem Pengelolaan yang Dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat sehingga bersedia menggunakan jasa KBIH

Sistem Pengelolaan KBIH Nurul Huda Semarang

a) Melaksanakan bimbingan

Dilaksanakan sebanyak 16 kali secara berkala.bertempat di KBIH Nurul Huda. dengan tiap pembimbing yang berbeda di setiap materi.

b) Proses bimbingan disisipi dengan kegiatan ahlussunnah wal jamaah seperti mujahadah, khotmil qur'an, Dll.

c) Manasik haji

d) Biaya ringan

Setiap calon jamaah haji yang melaksanakan bimbingan di KBIH Nurul Huda Semarang hanya dikenakan biaya Rp. 1.500.000, dan masih mendapatkan souvenir berupa kain ihrom dan buku bimbingan manasik.

e) Memiliki figur pembimbing yaitu KH. Ali Muchson Al Hafidz

f) Pembinaan pasca haji

Untuk membina kemabruran setelah melaksanakan ibadah haji KBIH Nurul Huda membentuk organisasi kecil di setiap angkatan keberangkatan dengan pengurus dari jamaah haji yang berangkat di tahun tersebut. dan di tiap angkatan diberi nama. tidak hanya disitu, KBIH Nurul Huda Juga memfasilitasi kegiatan pertemuan rutin 2 bulan sekali di setiap angkatan dan pertemuan setahun sekali untuk seluruh angkatan.⁸

⁸H.M. Ngarbi, SSos. MHum. (Sekretaris KBIH Nurul Huda Semarang)

BAB IV

**ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN CALON JAMAAH HAJI DALAM
MENGUNAKAN JASA KBIH**

A. Faktor Yang Dapat Meningkatkan Jumlah Jamaah Haji Dalam Menggunakan Jasa KBIH

Bagaimana seorang pemasar mampu menciptakan produk tertentu yang mampu memuaskan konsumennya apabila dia tidak tahu sesungguhnya keinginan dan kebutuhan konsumen yang memotivasinya membeli suatu produk. Selain itu untuk kepentingan promosi pun pemahaman terhadap motivasi ini penting agar dalam mempromosikan produknya pemasar mampu menyusun pesan komunikasi yang dapat menyentuh kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Proses motivasi terjadi karena adanya kebutuhan, keinginan maupun harapan yang tidak terpenuhi yang menyebabkan timbulnya ketegangan.⁹ Pada tingkat tertentu ketegangan ini akan berubah menjadi hasrat yang mendorong individu melakukan suatu perilaku tertentu guna memenuhi kebutuhan, keinginan, dan hasratnya tersebut, didalam melakukan perilaku inilah sangat dimungkinkan terjadi perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain, meskipun sebenarnya mereka memiliki kebutuhan dan keinginan yang sama.

Terjadinya perbedaan perilaku ini timbul akibat proses koognitif dan pengalaman yang berbeda. Motivasi memainkan peran penting dalam

⁹Jeffrey, et al (1996)

mempengaruhi perilaku konsumen, oleh karena itu pemahaman terhadap motivasi konsumen sangat penting. Informasi dan pemahaman tentang motif konsumen ini menjadi dasar pertimbangan dalam penyusunan strategi pemasaran. Pemasar dapat melakukan segmentasi pasar sesuai dengan motif konsumen. Misalnya setelah mengetahui bahwa motif penting yang mendorong konsumen membeli suatu barang atau jasa adalah karena hanya menginginkan kuantitas barang atau jasa, ada juga yang benar – benar menginginkan kualitas barang atau jasa tersebut. Maka perusahaan dapat mendesain barang atau jasa sesuai dengan target konsumen yang ingin di tarik. Atau hanya memilih salah satu segmen sehingga perusahaan tersebut benar – benar yakin dapat memenuhinya.¹⁰

1. Segmentasi Calon Jamaah Haji KBIH Nurul Huda Semarang

Segmentasi pasar adalah strategi pemasaran yang membagi target pasar yang luas ke dalam kelompok dari konsumen yang memiliki kebutuhan umum yang sama. Tergantung pada karakteristik khusus dari produk, kelompok ini dapat dibagi dengan kriteria seperti usia dan jenis kelamin, atau perbedaan lain, seperti lokasi atau pendapatan. Kampanye pemasaran dapat dirancang dan dilaksanakan untuk menargetkan segmen pelanggan tertentu.

Salah satu alasan utama untuk menggunakan segmentasi pasar adalah untuk membantu perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan basis pelanggan tertentu. Pemasaran massal mengasumsikan bahwa

¹⁰Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013

semua pelanggan adalah sama dan akan menanggapi iklan dengan cara yang sama. Dengan kita memandang ada kelompok pelanggan potensial yang berbeda satu sama lain, maka pesan pemasaran dapat lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dan keinginan orang-orang.

Seringkali, membagi konsumen dengan kriteria yang jelas akan membantu perusahaan mengidentifikasi aplikasi lain untuk produk mereka yang mungkin belum jelas sebelumnya. Hal ini sering membantu perusahaan menargetkan audiens yang lebih besar dalam klasifikasi demografis yang sama, meningkatkan pangsa pasar di antara basis tertentu. Segmentasi pasar juga dapat berfungsi untuk mengidentifikasi kelompok-kelompok kecil orang yang membentuk mereka sendiri, kelompok bagian yang tidak diketahui sebelumnya, sehingga lebih meningkatkan efisiensi keseluruhan upaya pemasaran perusahaan.

Segmentasi pasar juga merupakan point yang sangat penting, karena Tidak semua segmen dapat dibidik, mengingat keterbatasan modal, resources yang ada, sehingga segmentasi pasar yang dipilih, perusahaan akan mencurahkan kemampuan sumberdaya dan modal yang ada utk mencapai hasil terbaik. akan sangat berpengaruh pada langkah selanjutnya. Misalnya jika yang dibidik adalah segmentasi kelas ekonomi atas, maka akan sangat berbeda, produk, cara promosi, delivery channel yang dilakukan dan lain sebagainya, dengan jika yang dipilih adalah segmen kelas ekonomi bawah.

Sangat penting, sejak dari awal perusahaan memiliki kejelasan atas segmentasi pasar yang dipilih dan disosialisasikan dengan jelas kepada seluruh karyawan bahkan para stakeholders.

Banyaknya perusahaan yang melakukan segmentasi pasar atas dasar pengelompokan variabel tertentu. Dengan menggolongkan atau mensegmentasikan pasar seperti itu, dapat dikatakan bahwa secara umum perusahaan mempunyai motivasi untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat penjualan dan yang lebih penting lagi agar operasi perusahaan dalam jangka panjang dapat berkelanjutan dan kompetitif.¹¹

Dalam persaingan yang semakin ketat khususnya di bidang jasa bimbingan ibadah haji KBIH Nurul Huda Semarang melakukan segmentasi yaitu memprioritaskan calon jamaah haji yang menggunakan jasa mereka dari kalangan ahlussunnah wal jamaah. sehingga dalam persaingan tidak terlalu berat karena mayoritas warga Semarang adalah ahlussunnah wal jamaah. apalagi dengan pondok pesantren yang notabene satu yayasan dengan KBIH Nurul Huda. tentu akan lebih mudah dalam mencari konsumennya.¹²

Dengan banyaknya masyarakat Nahdlatul Ulama di Semarang strategi segmentasi yang dilaksanakan oleh KBIH Nurul Huda Semarang bisa dikatakan berhasil. hal tersebut didukung juga banyaknya jamaah pengajian yang dipimpin oleh ketua KBIH Nurul Huda Semarang KH.

¹¹Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013

¹²Hasil wawancara dengan H.M. Ngarbi, SSos. MHum., Sekretaris KBIH Nurul Huda Semarang pada tanggal 28 Mei 2015

Ali Muchson Al Hafidz. selain itu dengan pondok pesantren di satu yayasan yang sama tambah menarik minat masyarakat Nahdlatul Ulama untuk menggunakan jasa KBIH Nurul Huda Semarang.

Sebenarnya untuk saat ini segmentasi yang dilaksanakan Nurul Huda berjalan dengan baik. Akan tetapi yang sangat disayangkan adalah banyaknya masyarakat Nahdlatul Ulama di Semarang, akan tetapi hanya sedikit yang disaring untuk diikuti di KBIH Nurul Huda.

Hambatannya adalah mayoritas KBIH di Semarang juga melakukan segmentasi yang sama. Jadi dalam melakukan pengelolaan harus dibuat berbeda. Karena melakukan perbedaan dalam segmentasi saya rasa lebih berat.

2. Sangat Mengutamakan Kualitas Pembinaan

Konsumen ialah raja. Slogan satu ini patut dipertahankan guna menjaga kelangsungan suatu usaha. Jalinlah hubungan yang baik dengan konsumen. Hubungi mereka untuk sekadar menanyakan testimoni mengenai produk usaha anda ataupun menginformasikan produk yang baru anda keluarkan, dan promo yang sedang berjalan. Konsumen membutuhkan produk dan anda membutuhkan konsumen untuk orientasi keuntungan. Maka itu, terapkanlah simbiosis mutualisme dalam hal berbisnis. Menjalin hubungan yang baik dengan konsumen merupakan

kunci terakhir yang harus anda pegang untuk mencapai kesuksesan dalam berbisnis.¹³

Dengan tujuan menyamaratakan kualitas hasil jamaah haji yang mereka bimbing dan membina dengan baik saat proses maupun pasca haji KBIH Nurul Huda Semarang berhasil mendapatkan tempat dihati para jamaah haji yan mereka bimbing. hasilnya dapat dilihat saat ini para jamaah haji yang pernah dibimbing oleh KBIH Nurul Huda dengan sukarela memberikan info pada relasi mereka tentang keunggulan KBIH Nurul Huda.

Alumni jamaah haji yang menggunakan jasa KBIH Nurul Huda juga banyak membantu dalam pemasaran.para alumni menyebarkan info tentang pelayanan yang mereka rasakan saat dibimbing oleh KBIH Nurul Huda. karena mayoritas jamaah haji aadalah kalangan menengah keatas biasanya ada beberapa relasi mereka yang berminat dan memilih KBIH Nurul Huda.¹⁴

KBIH Nurul Huda juga mempunyai relasi dari kalangan media cetak yaitu harian Suara Merdeka.sehingga bisa mempromosikan kegiatan tanpa mengeluarkan biaya. relasi tersebut adalah alumni jamaah haji yang menggunakan jasa KBIH dan beliau merasa puas dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh KBIH Nurul Huda Semarang.

¹³Boosting Field Marketing Performance, Hermawan Kartajaya, 89

¹⁴Hasil wawancara dengan H.M. Ngarbi, SSos. MHum., Sekretaris KBIH Nurul Huda Semarang pada tanggal 28 Mei 2015

sehingga dengan sukarela memfasilitasi agar bisa dengan mudah mempromosikan kegiatan KBIH Nurul Huda.

Kelemahan dari sistem seperti ini adalah apabila ada seorang calon jamaah haji yang merasa kurang puas dan menyebarkan info pada relasinya. karena kepuasan masing – masing orang relative. dan kita tidak bisa menyalahkan selera masyarakat.

Hambatannya adalah terlalu tergantung pada sebuah objek yang tidak terikat dengan lembaga. jadi promosi seperti ini bisa dikatakan promosi tidak langsung. walaupun lebih banyak berhasilnya karena segmentasi yang dilakukan.

Sistem promosi seperti ini memiliki potensi yang bagus. karena pihak KBIH Nurul Huda hanya perlu melaksanakan rutinitas yang notabene konsumen yang memberi kontribusi pada organisasi. Jadi pihak KBIH Harus bisa konsisten dalam melaksanakan pembinaan.

B. Sistem Pengelolaan yang dilakukan KBIH Nurul Huda

Dalam pengelolaannya, KBIH Nurul Huda Semarang cukup baik dan layak, karena sudah terstruktur organisasi pengurusnya yang memiliki wewenang atau tugas mengembangkan misinya. Sesuai dengan keahliannya, masing-masing memiliki komitmen bahwa lembaganya adalah milik umat beragama dalam satu atap mewujudkan jamaah haji yang mabrur dan merata. Semua syarat untuk menjadi KBIH yang ideal sudah direalisasikan

dalam bentuk susunan organisasi, visi dan misi serta arah tujuannya yang jelas.

KBIH Nurul Huda Semarang sangat *concern* terhadap cita-cita sosialnya yang ingin mewujudkan masyarakat kota Semarang khususnya agar menjadi haji yang mabrur. Hal itu merupakan suatu perencanaan yang jenius setiap pengurus, karena bagaimanapun adanya cita-cita dan harapan merupakan modal untuk hidup mengabdikan diri pada umat. Sesuai dengan perencanaan itu, maka KBIH Nurul Huda Semarang dalam jangka pendek ingin melayani masyarakat dengan pelayanan yang memuaskan, sehingga pada akhirnya secara psikologis calon jamaah haji merasa menjadi bagian dari KBIH Nurul Huda.

Dalam KBIH tidak menutup kemungkinan adanya organisasi yang kuat. Pola organisasi dalam lembaga ini biasanya terstruktur secara legal yang melibatkan semua unsur yang ada. Semuanya merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan karena adanya hubungan timbal balik dalam perusahaan agar berjalan baik, lancar dan efisien. Biasanya posisi tersebut merupakan suatu jabatan yang mempengaruhi tugas-tugas, tanggungjawab kepegawaian. Dalam pengorganisasian harus mempunyai kriteria, seperti penetapan pengetahuan, kemampuan, kecakapan, dan karakteristik lainnya (faktor kepribadian, sikap, ketangkasan atau pekerjaan). Seorang ketua dalam mengorganisir perusahaannya harus menentukan tugas utama masing-masing pegawai, kegiatan-kegiatan, perilaku, atau kewajiban yang akan dilaksanakan dalam pekerjaan.

Secara lebih spesifik fungsi pengorganisasian merupakan bagian integral dari manajemen karena pada aspek praktisnya didefinisikan untuk mencapai tujuan organisasi, menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Dengan maksud untuk mensinergikan kepentingan yang berbeda dalam satu organisasi. Selanjutnya manajemen dalam pengorganisasian bertujuan mencapai tingkat efektifitas dan efisiensi. Efektif berarti kemampuan untuk menetapkan tujuan yang benar, sedangkan efisien berarti kemampuan untuk mencapai pekerjaan dengan cara yang tepat.

Pengorganisasian bersifat suatu proses yang dinamis, tetapi dalam aplikasinya sebagai organisasi merupakan medium yang statis. Seperti halnya organisasi yang didefinisikan penentuan-penentuan pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan setiap karyawan, penetapan departemen-departemen serta penentuan hubungan-hubungan. Jika dilihat dari perspektif asal katanya maka organisasi berasal dari kata organize yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa. Sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya. Organisasi diartikan pola-pola, skema, bagian yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada dan sebagainya.

Organisasi merupakan wadah tempat manajer melakukan aktifitasnya untuk mencapai target dan tujuan yang diinginkan. Sudah barang tentu menuju pada target maka organisasi kesepakatan publik mengatakan bahwa pengorganisasian merupakan suatu yang krusial bagi suatu lembaga atau

instansi.¹⁵ Dengan adanya pengorganisasian aktualisasi organ-organ yang ada dapat sudah diakses yang pada gilirannya posisi dan perannya dapat dilakukan secara proporsional dan tidak menyimpang dari wewenangnya. Apalagi dalam KBIH yang notabenehnya lembaga bimbingan secara legal formal mengadopsi nilai-nilai al-Qur'an dan hadits, maka tidak lepas dari normalitas dalam aplikasinya.

Pengorganisasian adalah unsur yang penting dalam suatu lembaga, apabila pengorganisasian sudah terakumulasi dengan baik, maka secara prinsipil akan terbentuk kompromi dari tanggungjawab untuk mengantarkan lembaga pada keberhasilan. Melalui pengamatan secara hati-hati untuk menyoroti KBIH Nurul Huda dalam pengorganisasian sudah mencapai standar yang ditetapkan.

Standar yang dimaksud dalam hal ini adalah standar umum bagi setiap KBIH yang telah memiliki struktur yang memadai. Ditambah lagi dengan ketulusan kinerja dari tiap – tiap pengurus dalam mengurus KBIH Nurul Huda Semarang. membuat jalannya keorganisasian berjalan lancar walau dengan tdk terlalu banyaknya jamaah yang diberangkatkan tiap tahun.

1. Konsisten Memberangkatkan Jamaah

Dalam mencapai tujuan yang lebih besar kita sering melupakan satu hal yang sangat vital dalam kesuksesan yaitu konsistensi. Kerja keras tanpa didukung dengan konsistensi akan selalu putus ditengah jalan dan tidak menghasilkan apa-apa atau bahkan merugikan waktu dan materi.

¹⁵Asyad, Azhar, *Pokok-pokok Manajemen Pengetahuan Praktis Bagi Pimpinan dan Eksekutif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002

Banyak faktor yang menyebabkan kegagalan ataupun terputusnya niat usaha kita, semangat yang tadinya berapi-api menjadi surut bahkan mati sedangkan usaha kita telah berada setengah jalan. Penting sekali arti konsistensi Anda dalam usaha atau dalam bidang apapun.

Penyebab inkonsisten kita utamanya adalah kurangnya pengetahuan kita tentang sesuatu yang kita jalani, mulai dari kurang menguasai persoalan, kurangnya modal atau dukungan hingga kita tidak tahan uji menghadapi persoalan hingga berhenti total atau beralih ke jalur lain dengan resiko belajar dari nol dan meninggalkan jalur yang telah kita jalani. Disinilah kita diuji untuk dapat melewati berbagai ujian untuk menjadi lebih baik dan tahan terhadap cobaan dan goncangan yang menerpa suatu pekerjaan.

Mustahil menjadi besar dan menguasai bila tidak dengan kerja keras dan konsistensi dan menghadapi segala persoalan. Menekuni disatu bidang membuat kita bisa lebih menguasai seluk-beluk persoalan karena waktu kita hanya untuk satu bidang. Coba kita lihat seorang atlet profesional, mereka berlatih hanya di satu cabang olah raga tidak dua ataupun tiga cabang olah raga, bahkan ada yang berlatih dari anak-anak hingga dewasa.

Mereka mampu berprestasi di dunia Internasional dengan kerja keras dan konsisten dari anak-anak hingga menghabiskan waktu bermain mereka, tapi yang mereka dapatkan sebanding dengan apa yang telah ia korbankan. Mulailah segala sesuatu dari yang mudah dan kita cintai akan

membuat kita tidak mudah jenuh. Banyak orang justru berusaha menimba ilmu dari orang lain dengan banyak mengeluarkan modal dan tenaga sementara dia lupa akan potensi yang besar yang dia miliki.

Banyak dari kita yang tergiur atau berpindah haluan karena sedang trend sehingga kita ikut beralih ke jalur yang lain, padahal yang kita pelajari belum tentu sesuai dengan keahlian kita atau tidak sesuai dengan kondisi tertentu. Banyak yang menjadikan hobi sebagai pekerjaan tetap mereka yang nantinya akan menciptakan kesenangan yang menghasilkan bahkan dengan hobi itu menjadi sumber kehidupan. Jadi jaga konsistensi Anda dan terus bekerja keras jangan mudah berganti haluan untuk hasil yang lebih besar.¹⁶

KBIH Nurul Huda tiap tahun rata – rata memberangkatkan 60 jamaah tiap tahun dengan rincian dilampirkan pada pembahasan sebelumnya. Hal ini menunjukkan konsistensi KBIH Nurul Huda yang selalu memberangkatkan jamaah haji mulai dari pertama berdiri tahun 2003 hingga sekarang. dengan prinsip memberangkatkan beberapa asalkan semuanya terkoordinir dengan baik semakin menguatkan minat masyarakat di kalangan tertentu yang memang cocok dengan prinsip mereka. dengan kata lain segmentasi yang KBIH Nurul Huda lakukan dapat berjalan dengan baik.¹⁷

¹⁶Prawira, Syafri Mangku, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003

¹⁷Hasil wawancara dengan H.M. Ngarbi, SSos. MHum., Sekretaris KBIH Nurul Huda Semarang pada tanggal 28 Mei 2015

Melaksanakan sesuatu yang konsisten sangat baik. Akan tetapi jika suatu saat tiba – tiba terjadi inkonsistensi maka akan berimbas ke seluruh aspek kegiatan. Karena untuk melaksanakan sesuatu yang konsisten kita harus focus, sedangkan kepengurusan KBIH Nurul Huda yang notabene satu yayasan dengan lembaga selain KBIH akan sangat berpotensi untuk terpecah bahkan menjadi tidak fokus.

2. Membebankan Biaya Lebih Rendah Dengan Pelayanan Maksimal

KBIH Nurul Huda Semarang membebankan biaya Rp 1.500.000 lebih sedikit dari biaya KBIH lain pada umumnya. Sedangkan mereka tidak mengalami kerugian dan jamaah masih mendapat souvenir berupa kain ihrom serta buku bimbingan haji sesuai dengan kemenag. Hal tersebut tentu semakin meningkatkan minat masyarakat yang memang menginginkan bimbingan dengan harga yang lebih rendah dari KBIH yang lain.¹⁸

Selain memiliki KBIH Nurul Huda dan Pondok Pesantren Nurul Huda, Yayasan Nurul Huda yang dipimpin oleh KH. Ali Muchsnon Al Hafidz juga memiliki toko yang menyediakan oleh – oleh haji. Selain itu yayasan Nurul Huda juga memiliki toko pakaian muslim dan pakaian yang diperlukan untuk melaksanakan haji. Sedangkan KBIH Nurul Huda Semarang memiliki banyak kemudahan yang dapat memungkinkan mendapatkan peralatan beribadah haji dengan harga yang lebih ringan.

¹⁸Hasil wawancara dengan H.M. Ngarbi, SSos. MHum., Sekretaris KBIH Nurul Huda Semarang pada tanggal 28 Mei 2015

Kelemahan sistem pengelolaan ini adalah kurangnya peminat untuk masyarakat saat ini. Karena dengan penawaran harga yang jauh lebih rendah akan menimbulkan kecurigaan oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena calon jamaah yang siap berangkat haji adalah mayoritas masyarakat kalangan menengah ke atas. Jadi lebih memilih kualitas yang baik.

Menurut saya jika KBIH Nurul Huda dengan biaya ringan bisa member kualitas pelayanan yang baik tentu jika dengan biaya yang sama dengan KBIH lain yang notabene lebih besar, KBIH Nurul Huda bisa meningkatkan kualitas pelayanan entah itu dari segi pembelajaran, fasilitas, atau hal lain yang bisa ditingkatkan dengan bertambahnya biaya.

3. Menciptakan Nuansa Kekeluargaan

KBIH Nurul Huda Semarang sangat menutamakan konsep kekeluargaan saat melakukan pembinaan. Sebaiknya mungkin membuat calon jamaah haji menjadi nyaman. Setiap lembaga yang bergerak dibidang pelayanan pada masyarakat tentu harus menyediakan bentuk pelayanan yang maksimal dan sebaiknya mungkin lebih membuat nyaman dari cara lembaga lain melakukan pelayanan. Zaman dahulu jika kita menerima servis hotel bintang lima ada perasaan luar biasa kagum. Kamarnya bersih, semua staf hotel senyum dan menyapa kita, interiornya mewah, lampunya Kristal, lobinya luas dan diiringi *live music*. Namun hal tersebut tidak bisa dikatakan mewah pada saat ini. Beberapa hotel bintang tiga servisnya tidak kalah dengan hotel bintang lima kebanyakan. Hal – hal

yang dulunya menjadi diferensiasi pada hotel bintang lima sekarang sudah banyak dimiliki oleh hotel bintang tiga. kamarnya sama – sama bersih walaupun dengan ukuran yang lebih kecil, staf hotel menyapa dengan ramah, interior mewah walaupun tidak semewah bintang lima. Oleh Karena itu hotel bintang lima kemudian meningkatkan kualitas servisnya dengan menambah kadar keistimewaan disetiap kamar.

Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

Di samping itu, harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa

kita, tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain. Betapa pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan karena keberhasilan pelayanan prima dapat juga menimbulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pelayanan prima dapat menimbulkan keputusan pihak pelanggan segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga.
- b. Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk.
- c. pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal (setia) menggunakan produk kita.
- d. Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi.
- e. Pelayanan prima dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu.

Konsep Dasar Pelayanan Prima

Ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni:

- a. Konsep sikap (attitude)

Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika kalian menjadi karyawan suatu perusahaan, sikap kalian akan menggambarkan

perusahaan kalian. Kalian akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

- 1) Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- 2) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
- 3) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan
- 4) Sikap pelayanan prima adalah: “benar atau salah tetap perusahaan saya “ (right or wrong is my corporate)

b. Konsep perhatian (attention)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layanilah pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

- 1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
 - 2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
 - 3) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
 - 4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
 - 5) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut 1.
- c. Konsep tindakan (action)

Pada konsep perhatian, pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah ”menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- 1) Segera mencatat kebutuhan pelanggan.
- 2) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan.
- 3) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
- 4) Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil. Jadi, penerapan prinsip-prinsip tersebut merupakan tujuan utama dari pencapaian pelayanan. Prinsip pelayanan prima diperlukan untuk mengatur langkah-langkah, cara-

cara atau strategi dalam menjalankan fungsi perusahaan atau organisasi untuk melayani pelanggannya.

Di dalam prinsip pelayanan prima biasanya terdapat suatu target yang ingin dicapai. Hasil-hasil yang ingin dicapai itu dapat berupa meningkatnya kepuasan pelanggan, pelanggan-pelanggan yang potensial dan menguntungkan dapat dipertahankan, meningkatnya jumlah pelanggan-pelanggan yang loyal, mendapatkan pelanggan baru, dan tercapainya konsep pelayanan prima yang dijadikan sebagai tujuan utama dari suatu perusahaan atau organisasi.

Apakah prinsip itu? Prinsip dapat diartikan sebagai suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/ kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak. Sebuah prinsip merupakan roh dari sebuah perkembangan ataupun perubahan, dan merupakan akumulasi dari pengalaman ataupun pemaknaan oleh sebuah obyek atau subyek tertentu.

Prinsip pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapat dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima yang ingin diterapkan pada para pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya. Melalui prinsip pelayanan prima ini, suatu perusahaan maupun organisasi akan diarahkan pada pencapaian tujuan yang hendak dicapainya, terutama dalam meningkatkan

pelayanannya kepada masyarakat khususnya kepada para pelanggan. Layanan prima adalah kemampuan maksimum seorang melalui sentuhan kemanusiaan dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain.

Layanan prima juga dapat berarti upaya maksimum yang mampu diberikan oleh perusahaan jasa pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai suatu tingkat kepuasan tertentu, serta memberikan pelayanan secara prima kepada para pelanggan dengan tujuan untuk memenangkan persaingan.

Tujuan pelayanan prima

- a. Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- b. Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan
- c. Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan.

Konsep dasar pelayanan prima

- a. Konsep sikap

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri pelanggan adalah baik, ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.

- b. Konsep perhatian

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan

mencermati keinginan pelanggan bahkan hingga merasa seperti berada ditengah – tengah keluarga sendiri.¹⁹

Nuansa Nahdlatul Ulama yang disisipkan pada setiap bimbingan tentu akan membuat masyarakat Ahlussunnah Wal Jamaah merasa lebih nyaman saat melaksanakan bimbingan di KBIH Nurul Huda Semarang. Sehingga di setiap tahun selalu bisa memberangkatkan calon jamaah haji. Di tahun 2015 ini sudah terdaftar 30 calon jamaah haji di KBIH Nurul Huda.²⁰

Pembinaan pasca haji juga dilaksanakan dengan baik dan berkelanjutan di KBIH Nurul Huda Semarang. Membentuk organisasi dengan kepengurusan di setiap angkatan dan memfasilitasi kegiatan mereka tentu akan membuat mereka merasa menjadi bagian dari KBIH Nurul Huda Semarang. Dan sedikit banyak akan berkontribusi untuk KBIH Nurul Huda Semarang.

Dengan mengutamakan prinsip kekeluargaan KBIH Nurul Huda Semarang berhasil memberangkatkan bahkan mempertahankan kekeluargaan antara jamaah dengan KBIH Nurul Huda, antara sesama jamaah di tahun yang sama, bahkan seluruh jamaah yang pernah menggunakan jasa KBIH Nurul Huda Semarang.

Prinsip kekeluargaan tidak seterusnya berjalan lancar. Hal tersebut terjadi jika sudah merasa terlalu dekat. Karena kita tidak bisa sepenuhnya

¹⁹Boosting Field Marketing Performance, Hermawan Kartajaya, 89

²⁰Hasil wawancara dengan H.M. Ngarbi, SSos. MHum., Sekretaris KBIH Nurul Huda Semarang pada tanggal 28 Mei 2015

percaya pada konsumen. bisa saja suatu saat berita bahwa KBIH Nurul Huda Semarang dengan pelayanan yang sangat baik benar benar – benar sampai ke telinga banyak orang. Jika mendapatkan konsumen yang kurang bertanggung jawab, memanfaatkan untuk kepentingan pribadi, saat melaksanakan kegiatan pasca haji misalnya. Jika konsumen yang tidak bertanggung jawab tadi ingin melaksanakan kegiatan yang beresiko dan memerlukan nama KBIH Nurul Huda sebagai motor. Akhirnya jika terjadi hal yang tidak diinginkan nama baik KBIH Nurul Huda yang tercemar. Jadi harus lebih selektif dalam menjalankan prinsip kekeluargaan tadi.

Akan tetapi jika prinsip ini dipegang teguh dan dilaksanakan secara berkesinambungan. Jika KBIH Nurul Huda Semarang memang berniat melebarkan sayap berniat memberangkatkan lebih banyak jamaah haji, tentu potensinya akan sangat besar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor Yang Dapat Meningkatkan Jumlah Jamaah Haji Dalam Menggunakan Jasa KBIH

KBIH Nurul Huda melaksanakan strategi segmentasi pasar dengan banyaknya masyarakat Nahdlatul Ulama di Semarang strategi segmentasi yang dilaksanakan oleh KBIH Nurul Huda Semarang bisa dikatakan berhasil. Hal tersebut didukung juga banyaknya jamaah pengajian yang dipimpin oleh ketua KBIH Nurul Huda Semarang KH. Ali Muchson Al Hafidz. selain itu dengan pondok pesantren di satu yayasan yang sama tambah menarik minat masyarakat Nahdlatul Ulama untuk menggunakan jasa KBIH Nurul Huda Semarang.

KBIH Nurul Huda tiap tahun rata – rata memberangkatkan 60 jamaah tiap tahun dengan rincian dilampirkan pada pembahasan sebelumnya. Hal ini menunjukkan konsistensi KBIH Nurul Huda yang selalu memberangkatkan jamaah haji mulai dari pertama berdiri tahun 2003 hingga sekarang.

2. Sistem Pengelolaan yang dilakukan KBIH Nurul Huda

Selain memiliki KBIH Nurul Huda dan Pondok Pesantren Nurul Huda, Yayasan Nurul Huda yang dipimpin oleh KH.Ali Muchsnon Al Hafidz juga memiliki toko yang menyediakan oleh – oleh haji. Selain itu yayasan Nurul Huda juga memiliki toko pakaian muslim dan pakaian yang diperlukan untuk melaksanakan haji. dengan kata lain KBIH Nurul Huda Semarang memiliki banyak kemudahan yang dapat memungkinkan mendapatkan peralatan beribadah haji dengan harga yang lebih ringan.

Dengan mengutamakan prinsip kekeluargaan KBIH Nurul Huda Semarang berhasil memberangkatkan bahkan mempertahankan kekeluargaan antara jamaah dengan KBIH Nurul Huda, antara sesama jamaah di tahun yang sama, bahkan seluruh jamaah yang pernah menggunakan jasa KBIH Nurul Huda Semarang. Prinsip kekeluargaan tidak seterusnya berjalan lancar.Hal tersebut terjadi jika sudah merasa terlalu dekat.Karena kita tidak bisa sepenuhnya percaya pada konsumen.bisa saja suatu saat berita bahwa KBIH Nurul Huda Semarang dengan pelayanan yang sangat baik benar benar – benar sampai ke telinga banyak orang.

B. Saran-Saran

Setelah penulis melakukan penelitian dan pengamatan mengenai Analisis Sistem Pengelolaan Calon Jamaah Haji di KBIH Nurul Huda

Semarang, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran dengan harapan dapat menjadi acuan dalam mewujudkan manajemen yang lebih baik dan benar-benar sesuai dengan konsep ideal yaitu

1. Pertahankan segala yang ada dan telah terlaksana dengan baik selama ini, selalu lakukan evaluasi terhadap segala kinerja yang masih kurang maksimum
2. Perluas pangsa pasar dari KBIH Nurul Huda agar semakin banyak masyarakat yang dapat merasakan manfaat dari keberadaan KBIH Nurul Huda
3. Seiring dengan meningkatnya jumlah calon jamaah secara otomatis tingkat kebutuhannya pun juga akan semakin kompleks, sehingga menuntut KBIH Nurul Huda Semarang untuk menambah fitur-fitur produk pelayanannya.

C. Penutup

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah swt.dengan rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah ini dengan lancar. Dengan harapan karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta dapat menambah khazanah keilmuan dalam dunia ilmu pengetahuan ekonomi Islam. Dengan selesainya penulisan karya tulis ilmiah ini, maka penulis sangat mengharapkan akan kritik dan sarannya yang bersifat membangun, karena penulis hanyalah manusia biasa yang sarat dengan kekurangan,

sehingga masih merasa banyak sekali kekurangan dan kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam karya tulis ilmiah ini, yang akhirnya karya tulis ilmiah ini pun akan semakin baik lagi.

Kepada semua pihak yang telah membantu memberikan arahan, saran kepada penulis baik berupa moril maupun materi, saya sampaikan banyak terima kasih. Tak lupa saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga besar KBIH Nurul Huda, karena telah memberikan kesanggupannya untuk saya jadikan sebagai objek penelitian, sehingga karya tulis ilmiah ini pun dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nidjam (Manajemen Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2004),
“*Manajemen Haji (Study Kasus dan telaah Implementasi Knowledge Workers)*”
- Alex, S. Niti Semito, *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*, Jakarta:Ghalia Indonesia, 1925
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998
- Asyad, Azhar, *Pokok-pokok Manajemen Pengetahuan Praktis Bagi Pimpinan dan Eksekutif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002
- Handoko, T. Hani, *Manajemen*, Edisi 2, Yogyakarta: BPEE, 2003
Handoko, T. Hani, *Manajemen*, Edisi 1, Yogyakarta: BPEE, 2003
- Hasil wawancara dengan H. Ahmad Sulbi Al Hafidz, Humas KBIH Nurul Huda Semarang pada tanggal 8 Desember 2014
- Hasil wawancara dengan H.M. Ngarbi, SSos.MHum., Sekretaris KBIH Nurul Huda Semarang pada tanggal 28 Mei 2015
- Hasil wawancara dengan KH. Ali Muchson Al Hafidz, Pimpinan KBIH Nurul Huda Semarang pada tanggal 7 Desember 2014
- Kukuh Prasetyo (Manajemen Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2008),
“*Pengaruh Lokasi, Promosi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Baru Semarang*”
- Ludfi Maharani (Manajemen Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2009),
“*Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Tahun 2007 Kota Semarang*”
- Prawira, Syafri Mangku, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003
- Profil KBIH Nurul Huda Semarang
- Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013

BIODATA PENULIS

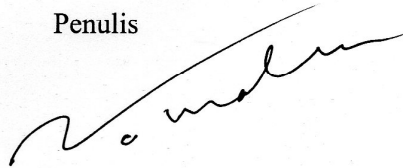
Nama : Bagus Romadhon
Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 15 Maret 1992
Alamat : Jl. Imam Bonjol Kp. Grobogan RT. 02/RW. 03 No. 86 Kel.
Pandansari Semarang, 50139.

Pendidikan :

1. SD Muhammadiyah 13 Semarang Tahun 1998
2. SLTPN 36 Semarang Tahun 2004
3. SMAN 05 Semarang Tahun 2007
4. Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang Tahun 2010

Semarang, 4 Juni 2015

Penulis



Bagus Romadhon

NIM . 102411031