



orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.

Sanggup dalam ayat tersebut berarti sehat, aman dalam perjalanan, cukup biaya (baik untuk membiayai perjalanan ke Baitullah maupun bagi nafkah keluarga yang ditinggalkannya), serta tak terjadi hal-hal yang menghalanginya untuk pergi haji (Iskandar, 1994 : 6).

Haji merupakan ibadah yang sangat istimewa bagi umat Islam karena dijanjikan Allah SWT. Bahwa pahala haji mabrur adalah surga. Dengan melaksanakan haji, seorang muslim merasa telah menyempurnakan kelima rukun agamanya. Gelar haji di Indonesia juga merupakan status sosial yang dihormati sekaligus mengindikasikan tingkat kemampuan ekonomi penyangganya karena haji juga diwajibkan atas orang yang kuasa satu kali seumur hidupnya.

Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah SWT, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Karena tingginya nilai ibadah haji, maka umat islam rela meninggalkan kekayaannya, meninggalkan pekerjaan dan keluarganya selama waktu tertentu dan siap bersusah payah untuk menunaikan rukun islam kelima tersebut. Maka tidak heran kalau, seiring dengan meningkatnya kemampuan ekonomi Indonesia, jumlah jamaah haji di Indonesia dari waktu ke waktu mengalami peningkatan dan bahkan belakangan ini jumlah pendaftarnya melampaui kuota yang telah ditetapkan.

Sebagai konsekuensi dari meningkatnya jumlah jamaah haji, tentunya dibutuhkan pula tenaga lebih untuk memberikan panduan mengenai haji kepada calon jamaah haji, pemerintah sudah memiliki badan khusus dalam menangani hal ini di bawah naungan Departemen Agama (DEPAG). Namun demikian dengan banyaknya jumlah jamaah haji, Depag tidak mampu berperan penuh untuk memberikan bimbingan yang cukup kepada calon jamaah haji dan memberikan wewenang melalui UU.

Depag bekerjasama dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang didalamnya dibentuk oleh sekelompok orang atau yayasan yang dinilai mampu mengelola dan merawat serta membimbing jamaah haji. Adapun tugas yang dimiliki KBIH tidaklah mudah, dibutuhkan perhatian khusus untuk merawat dan membimbing jamaah haji sehingga membantu calon jamaah haji untuk lebih mengerti mengenai haji dan dapat melaksanakannya dengan baik dan tidak satu pun diantara kita yang menginginkan setiap ibadah yang kita lakukan tidak diterima Allah SWT.

Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan yang memerlukan kesanggupan yang lebih besar daripada ibadah lainnya dalam sistem ajaran islam. Di samping ibadah ini merupakan ibadah yang berdimensi spiritualitas yang tinggi, maka perlu adanya pelayanan yang efektif dalam membimbing jamaah haji agar melakukan manasik haji dengan baik dan memberikan mereka petunjuk dengan baik dan benar.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Pimpinan harus

tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan dan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*Performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Itulah sebabnya, perlu dilakukan adanya pelayanan yang dapat menumbuhkan kepuasan bagi para pelanggan.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Perluasan jangkauan kegiatan layanan kepada pelanggan dapat memperbaiki mutu jasa yang ditawarkan dan layanan, biasanya perusahaan harus mau mendengarkan pelanggan. Untuk menanggulangi semua prasangka, analisis mengenai keluhan pelanggan dapat menghasilkan informasi yang tidak ternilai harganya bagi perusahaan.

Sejak akhir tahun 90-an jumlah KBIH semakin menjamur dan seiring dengan itu orientasi bisnisnya juga semakin menonjol. Berkenaan dengan itu, maka pemerintah melakukan berbagai pengaturan agar kegiatan-kegiatan KBIH tersebut tidak merugikan masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji. Pemerintah menjadikan pihak swasta khususnya KBIH tersebut sebagai mitra dengan memberikan wewenang dalam bidang bimbingan ibadah, bukan dalam bidang operasional teknis penyelenggaraan ibadah haji. (A Chuaini Shaleh (2008:3))

Setiap orang selalu menginginkan perlakuan yang menyenangkan dan memuaskan, tidak terkecuali di KBIH. Namun, tidak jarang pelayanan di KBIH justru membuat seorang jamaah haji menjadi tidak khusuk dalam beribadah, karena mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan. Hal ini tidak perlu

terjadi bila pengelola KBIH menyadari bahwa KBIH tidak berbeda dengan usaha bisnis lainnya yang sangat membutuhkan pelanggan atau klien. KBIH membutuhkan masyarakat atau jamaah, bukan sebaliknya.

Dari uraian di atas maka jelaslah bahwa organisasi pada prinsipnya sama yaitu membutuhkan proses manajemen. Demikian juga KBIH sebagai organisasi atau lembaga bimbingan ibadah haji, tentu memerlukan suatu proses manajemen yang diantaranya perencanaan (*planning*) dalam pengelolaannya agar dalam menjalankan fungsi dalam merekrut calon jamaah haji yang diberi tugas pimpinannya mendapat hasil yang baik dan sesuai dengan tujuan yang direncanakan semula.

*Planning* disini adalah perencanaan, yang merupakan tindakan yang akan dilakukan untuk mendapatkan hasil yang ditentukan dalam jangka ruang dan waktu tertentu. Juga dapat dikatakan bahwa perencanaan itu adalah suatu antisipasi dari suatu yang akan terjadi, karena itu harus merupakan proses yang sebaik-baiknya.

Oleh sebab itu fungsi perencanaan menentukan apa yang harus dicapai (penentuan waktu secara kualitatif) dan bila hal itu harus dicapai, dimana hal itu harus dicapai, siapa yang bertanggung jawab, mengapa hal itu harus dicapai, dalam fungsi perencanaan membutuhkan jawaban pertanyaan itu. Berkembang tidaknya suatu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sangat ditentukan oleh seberapa besar masyarakat atau calon jamaah haji mau menggunakan KBIH tersebut. KBIH yang ingin memiliki calon jamaah haji sepanjang hidupnya, perlu memberikan kepuasan kepada setiap jamaahnya bahkan menciptakan loyalitas

agar mereka menjadi pelanggan yang setia. Disamping itu juga, dalam KBIH diperlukan fungsi untuk merekrutmen calon jamaah haji agar masyarakat atau jamaahnya lebih banyak lagi dan berkembang.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Darul Ma'arif adalah lembaga formal yang bergerak dibidang jasa pelayanan dalam prakteknya dilakukan oleh kiyai atau ustadz yang mempunyai pengalaman dalam membantu jamaah haji untuk mengerti mengenai haji dan juga dalam urusan administratif haji dari mulai pendaftaran sampai dengan pelaksanaan ibadah haji.

KBIH Darul Ma'arif berada dalam naungan Yayasan Darul Ma'arif yang beralamatkan di jln. Mahmud sindang palay no. 41 a Kec. Margaasih Kab. Bandung. Yang di ketuai oleh KH. Sofyan Yahya, M.Ag., tidak hanya sebagai ketua KBIH beliau juga berperan sebagai ketua Yayasan Pondok Pesantren (YPP) di Darul Ma'arif. Setelah berbincang dengan salah satu staf pengurus KBIH Darul Ma'arif, beliau mengatakan bahwa salah satu tujuan berdirinya KBIH Darul Ma'arif adalah untuk menjalankan salah satu ibadah rukun islam kemudian juga memfasilitasi para Jemaah yang ingin melaksanakan ibadah haji. (wawancara: Usman Hakim bagian Kesekretariatan KBIH Darul Ma'arif : 23/08/2016).

Pada tahun 2010-an pihak KBIH Darul Ma'arif hampir memberangkatkan jemaah calon haji setia satu tahun sekali kurang lebih 100 (seratus) orang jemaah. Meningkatnya daya tarik jemaah yang ingin melaksanakan ibadah haji di KBIH Darul Ma'arif membuat penulis tertarik meneliti di KBIH Darul Ma'arif. Karena tingkat keberhasilan dalam suatu organisasi tergantung pada fungsi perencanaan yang dibuat sebelum pelaksanaan nya.

Persaingan bisnis menjadi sangat tajam, apalagi jumlah KBIH sekarang ini semakin banyak, maka pengelola KBIH harus benar-benar mempunyai fungsi perencanaan yang baik untuk rekrutmen calon jamaah haji yang sebanyak-banyaknya dengan persaingan secara profesional.

Ketika calon jamaah haji mengikuti bimbingan di KBIH Darul Ma'arif ini, sudah pasti menilai pelayanan yang dilakukan KBIH Darul Ma'arif dalam membimbing calon jamaah haji. Fungsi perencanaan haruslah tetap digunakan oleh KBIH Darul Ma'arif agar calon jamaah haji dapat mengetahui keberadaan KBIH Darul Ma'arif, namun satu hal yang harus diperhatikan secara lebih dalam adalah bagaimana mempertahankan kualitas dari bimbingan calon jamaah haji. Sehingga terciptanya kemajuan KBIH Darul Ma'arif oleh kuantitas calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan. Dengan banyaknya calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan, bukan menjadikan merosotnya semangat kerja dari para pengurus. Justru hal inilah yang menjadi motivasi pengurus agar lebih semangat melayani calon jamaah haji, sebagai wujud kemajuan lembaga atau organisasi. Fungsi perencanaan yang berhasil umumnya bertumpu pada pelanggan (jamaah haji). Fungsi melibatkan penempatan fisik dan sosial di lingkungan konsumen agar dapat mempengaruhi afeksi, kognisi, perilaku dan minat mereka.

Fungsi perencanaan ditentukan dengan berbagai analisis lingkungan yang telah diketahui. Dalam sebuah KBIH, perilaku konsumen (calon jamaah haji) sangat menentukan keberhasilan strategi perencanaan yang dilakukan KBIH. Jika KBIH dapat mengerti akan kebutuhan para calon jamaah haji maka dapat berdampak positif bagi kemajuan KBIH. Namun sebaliknya jika KBIH tidak

dapat mengerti akan kebutuhan calon jamaah haji maka dapat mendapatkan nilai buruk dan akan berdampak mundurnya sebuah KBIH tersebut.

Kemudian dari pelayanan yang di berikan oleh pihak KBIH yang penulis amati, hampir sama dengan KBIH yang lainnya, yang membedakannya adalah memberikan pelayanan bimbingan manasik haji setiap satu minggu sekali dimulai sejak 5 bulan sebelum pemberangkatan (dilaksanakan diawal). Hal ini sangat penting untuk diketahui karena erat kaitannya dengan masalah komunikasi dari mulut ke mulut yang merupakan salah satu sarana penentu bagi jamaah haji untuk mengambil keputusan mengenai produk dan jasa yang digunakan. Sudah barang tentu jamaah haji yang merasa puas cenderung akan menyarankan rekan atau keluarganya yang bermaksud menggunakan jasanya.

Selanjutnya bagaimana Kelompok bimbingan ibadah haji melayani para jemaah yang akan melaksanakan ibadah haji agar pelayanannya bisa dijalani dengan semaksimal mungkin dengan disesuaikan dengan tujuannya, sebab bukan tidak mungkin ada jemaah haji yang terlantar akibat kurang optimalnya pelayanan yang diberikan. Karena akibat tidak ada fungsi perencanaan yang baik.

Dengan fungsi perencanaan pelayanan yang baik, diharapkan dalam melayani jemaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jemaah haji di berangkatkan ke Tanah Suci. Sehingga jemaah haji merasa puas dalam melaksanakan ibadah haji berjalan sesuai dengan tuntunan agama, sehingga menjadikan haji yang mabrur.

Maka dari analisis diatas yang telah diperoleh, penulis merasa tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih lanjut mengenai **"Implementasi Fungsi**



**Perencanaan KBIH Daril Ma'arif Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah**". (Studi Deskriptif di KBIH Darul Ma'arif Jln. Mahmud Sindang Palay No. 41 AKec. Margaasih Kab. Bandung).

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk memebatasi wilayah penelitian sesuai dengan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti akan memfokuskan penelitian pada sa;ah satu fungsi manajemen yaitu perencanaan. Karena pada dasarnya perencanaan merupakan fungsi dasar manajemen.

Peneliti akan meneliti lebih mengerucut yaitu mengenai fungsi perencanaan pada KBIH dalam meningkatkan pelayanan pada jamaah.

Berdasarkan latang belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penetapan tujuan perencanaan yang dilakukan KBIH Darul Ma'arif dalam melayani calon jemaah haji?
2. Bagaimana penetapan program perencanaan yang di lakukan KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan kualitas pelayanannya?
3. Bagaimana penetapan jadwal yang diberikan KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan kualitas pelayanannya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Maksud dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi perencanaan yang di terapkan oleh KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan jamaah.

Sedangkan berdasarka identifikasi masalah yang di rumuskan di atas, maka penelitian ini di lakukan dengan tjuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penetapan tujuan perencanaan yang dilakukan KBIH Darul Ma'arif dalam melayani calon jemaah haji.
2. Untuk mengetahui penetapan program perencanaan yang di lakukan KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Untuk mengetahui penetapan jadwal perencanaan diberikan KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan akan menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang pelayanan-pelayanan yang di berikan kepada para calon jamaah haji.

#### 2. Kegunaan Praktis

##### a. KBIH Darul Ma'arif

Sebagai sumber evaluasi terhadap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) supaya bisa menjadi lebih baik dan lebih meningkatkan pelayanan.

b. Jamaah

Sebagai salah satu informasi bagi jemaah haji mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak KBIH Darul Ma'arif.

### **E. Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan tinjauan yang sudah dilakukan beberapa sumber kepustakaan, penulis menemukan skripsi yang bisa menjadi tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan sekaligus untuk menghindari plagianisme dalam penyusunan skripsi ini. Adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini antara lain :

Pertama "*Pelayanan KBIH Darul Tauhid dalam Memfasilitasi Calon Jemaah Haji*" oleh Nani Mulyani: 2004, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan jemaah haji di KBIH Darul Tauhid Bandung. Hasil penelitian ini adalah meliputi pelaksanaan bimbingan ibadah haji dan manajemen pelayanan jemaah.

Kedua "*Strategi Marketing Biro Perjalanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jama'ah Haji Dan Umroh*" oleh Rohmah : 2014. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi marketing dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji dan umroh.

Ketiga "*Pengaruh Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Jamaah Haji KBIH Maqdis Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah*" oleh Nadiroh : 2012, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima KBIH Maqdis, sebagaimana tingkat kepuasan jemaah nya dan bagaimana pengaruh pelayanan prima KBIH Maqdis terhadap tingkat kepuasan jemaah.

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap skripsi sebelumnya, tampak bahwa penelitian yang akan penulis lakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dan atas pertimbangan – pertimbangan bahwa di KBIH Darul Ma'arif ini belum ada penelitian yang berkaitan tentang fungsi perencanaan dalam meningkatkan pelayanan bagi jamaah.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Menurut Mazmanian dan Sabatier yang dikutip oleh Putra (2003:84) menyatakan bahwa, mengkaji masalah implementasi berarti berusaha memahami apa yang nyata terjadi sesudah program diberlakukan atau di rumuskan yakni peristiwa-peristiwa atau kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses mengesahkan kebijakan, baik yang menyangkut usaha-usaha mengadministrasikan maupun yang menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian tertentu.

Manajemen merupakan salah satu aspek penting untuk mengatur semua kegiatan dalam mewujudkan suatu tujuan. Dengan manajemen yang baik, maka segala hal yang di rencanakan akan berjalan baik pula, sehingga tujuan optimal akan tercapai.

Manajemen memiliki beberapa fungsi yang saling berkaitan antara satu dan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang yang terlibat di dalamnya (organisasi) untuk melakukan suatu kegiatan. Dalam hal ini juga KBIH menggunakan fungsi-fungsi manajemen sebagaimana (George R. Terry) mengatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen terdiri dari , pengorganisasian,

pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan merupakan tahapan yang meliputi kegiatan panuangan ide-ide dasar yang identic dengan menentukan konsep organisasi yang terangkum dalam visi dan misi organisasi. Tahap kedua pengorganisasian secara umum merupakan fase penempatan sumberdaya manusia dan sarana pendukungnya secara kesesuaian sehingga dapat menunjang keberhasilan kerja organisasi serta meminimalisir kesalahan yang dapat merugikan atau menghambat pencapaian tujuan organisasi. Tahap pelaksanaan adalah fase dimana hasil pengorganisasian sebuah organisasi melaksanakan konsep maupun ide-ide yang telah telah ditentukan sebelumnya dalam wujud kerja organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Tahap pengawasan sebagai tahap akhir merupakan fase yang meliputi proses mengawasi terhadap kerja-kerja organisasi. Biasanya tahap ini juga diikuti dengan proses evaluasi kerja.(Terry, 2009:72-76)

Jadi implementasi fungsi perencanaan adalah salah satu implementasi fungsi manajemen yang paling penting untuk kelangsungan keberhasilan aktivitas di dalam organisasi atau KBIH. Perencanaan juga adalah fungsi dasar (*fundamental*) manajemen, karena *organizing, staffing, directing,* dan *controlling* pun harus terlebih dahulu direncanakan.

Menurut G.R Terry yang dikutip oleh Hasibuan (2006:92) menyatakan bahwa:

*“Planing is the selecting and relating of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation of proposed activities believed necessary to achieve desired results”.*

Artinya :

Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut Louis A. Allen (Hasibuan 2006:92) adalah menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang di inginkan. Seperti firman Allah di dalam Al-Qur'an, Surat Ash-Shaff ayat 4, yang berbunyi :



4. Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.

Untuk menentukan fungsi perencanaan, kita harus mengetahui tujuan perencanaan, prinsip-prinsip perencanaan, jenis-jenis perencanaan, tahap dasar perencanaan, proses perencanaan, dan fungsi perencanaan.

Adapun dari beberapa rangkaian diatas dapat di jelskan sebagai berikut :

1. Menurut George R. Terry yang dikutip oleh Hasibuan (2006: 95) tujuan perencanaan (*objektive of planning*)
  - a. Perencanaan bertujuan untuk menentukan tujuan, kebijakan-kebijakan prosedur, dan program serta memberikan pedoman cara-cara pelaksanaan yang efektif dalam mencapai tujuan.
  - b. Perencanaan bertujuan untuk menjadikan tindakan ekonomis, karena potensi yang dimiliki terarah yang dengan baik kepada tujuan.
  - c. Perencanaan adalah satu usaha untuk memperkecil resiko yang dihadapi pada masa yang akan datang.

- d. Perencanaan memberikan gambaran yang jelas dan lengkap tentang seluruh pekerjaan.
  - e. Perencanaan menyebabkan kegiatan – kegiatan secara teratur dan bertujuan.
  - f. Perencanaan menjadikan suatu landasan untuk pengendalian.
  - g. Perencanaan membantu meningkatkan daya guna dan hasil guna organisasi.
2. Tahap-tahap perencanaan menurut Handoko (2009:80) ada empat tahap dasar perencanaan adalah sebagai berikut:

*Tahap I* : menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan. Dimulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi. Tanpa rumusan tujuan yang jelas, organisasi menggunakan sumber daya-sumber dayanya tidak aktif.

*Tahap II* : merumuskan keadaan saat ini. Pemahaman akan posisi perusahaan saat ini dari tujuan yang hendak dicapai adalah sangat penting, karena tujuan dan rencana menyangkut waktu yang akan datang. Hanya setelah keadaan perusahaan saat ini dianalisa, rencana dapat dirumuskan untuk menggambarkan rencana kegiatan lebih lanjut. Tahap kedua ini memerlukan informasi terutama keuangan dan data statistik yang didapatkan melalui komunikasi dalam organisasi

*Tahap 3* : mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan. Segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai

tujuan. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor lingkungan intern dan ekstern yang dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya, atau yang mungkin menimbulkan masalah. Walaupun sulit dilakukan, antisipasi keadaan, masalah dan kesempatan serta ancaman yang mungkin terjadi diwaktu mendatang adalah bagian esensi dari proses perencanaan.

*Tahap 4* : mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan. Tahap terakhir dalam proses perencanaan meliputi pengembangan berbagai alternatif kegiatan untuk pencapaian, penilaian alternatif tersebut dan pemilihan alternatif terbaik.

3. Proses perencanaan menurut Malayu S.P Hasibuan (2006: 112) sebagai berikut:
  - a. Menjelaskan dan merumuskan dahulu masalah, usaha, dan tujuan yang akan direncanakan itu.
  - b. Mengumpulkan data, informasi, dan fakta yang diperlukan secukupnya.
  - c. Menganalisis dan mengklasifikasikan data, informasi, dan fakta serta hubungan-hubungannya.
  - d. Menetapkan perencanaan, premises, dan hambatan-hambatan serta hal-hal yang mendorongnya.
  - e. Menentukan beberapa alternatif.
  - f. Pilihlah rencana yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada.
  - g. Tetapkanlah urutan-urutan dan penetapan waktu secara rinci bagi rencana yang diusulkan itu.
  - h. Laksanakanlah pengecekan tentang kemajuan rencana yang diusulkan.



4. Fungsi Perencanaan menurut Louis A.Allen (Hasibuan 2006 : 113), mengemukakan bahwa kegiatan - kegiatan yang dilakukan dalam fungsi perencanaan, yaitu:

*a. Forecasting* (peramalan)

Perencanaan harus diramalkan, diperkirakan waktu yang akan datang tentang keadaan pasar, perkembangan situasi konsumen, kemajuan teknik, kebijaksanaan pemerintah, dan lain sebagainya. Ramalan-ramalan itu disusun secara sistematis dan berkesinambungan serta berusaha mendahului kondisi-kondisi pada waktu yang akan datang.

*b. Establishing objectives* (penetapan tujuan)

Dalam rangka meramal ini harus menentukan dengan tegas hasil akhir yang diinginkan. Menetapkan tujuan ini merupakan tugas dari hasil perencana (*planer*). Tujuan harus dikembangkan untuk menentukan semua kegiatan yang akan dilakukan.

*c. Programing* (pempograman)

Perencanaan harus menetapkan prosedur kegiatan - kegiatan dan biaya-biaya yang diperlukan untuk setiap kegiatan demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Manajer memperkuat langkah - langkah tindakan yang akan diambil berdasarkan prioritas pelaksanaan.

*d. Scheduling* (penjadwalan)

Manajer harus dapat menentukan waktu yang tepat, karena ini merupakan suatu ciri yang penting dari suatu tindakan yang baik. Manajer

menentukan waktu dari kegiatan – kegiatan mulai menyusun jadwal, kapan harus dimulai dan berapa lama setiap aktivitas dikerjakan.

*e. Budgeting* (penganggaran)

Penyusunan anggaran belanja harus dilakukan oleh perencana dalam mengalokasikan sumber – sumber dana yang ada serta penepatan dasar anggaran untuk setiap kegiatan yang akan dilakukan.

Dalam hal ini ditentukan alat – alat, tenaga kerja serta fasilitas yang akan diperlukan untuk mencapai tujuan dan melaksanakan acara – acara secara efektif dan efisien. *Budgeting* ini juga dapat merupakan alat pengendalian dalam keuangan.

*f. Developing procedur* (pengembangan prosedur)

Untuk penghematan, efektifitas, dan keragaman diusahakan sebaik-baiknya, sehingga pekerjaan – pekerjaan tertentu harus dilakukan dengan cara yang tepat sama di mana pun pekerjaan itu diselenggarakan.

*g. Establishing and interpreting policies*( penetapan dan penafsiran kebijaksanaan)

Untuk menjamin keseragaman dan keselarasan tindakan dalam menguasai masalah – masalah dan situasi pokok, seseorang menetapkan, menafsirkan kebijaksanaan–kebiaksanaan. Suatu kebijaksanaan adalah keputusan yang senantiasa berlaku untuk masalah – masalah yang timbul berulang – ulang dalam perusahaan atau organisasi.

Sama halnya dengan aktivitas lain, ibadah haji memerlukan bimbingan dan pengelolaan yang di dalamnya menerapkan beberapa fungsi manajemen,

salah satunya yaitu fungsi perencanaan. Bimbingan ibadah haji tersebut sudah melembaga dan terbentuk organisasi yang sering kita sebut dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji).

Ibadah haji adalah rukun Islam yang kelima yang mewajibkan kepada setiap orang islam yang mampu, firman Allah dalam Surat Al-Imran ayat 97 yang berbunyi :

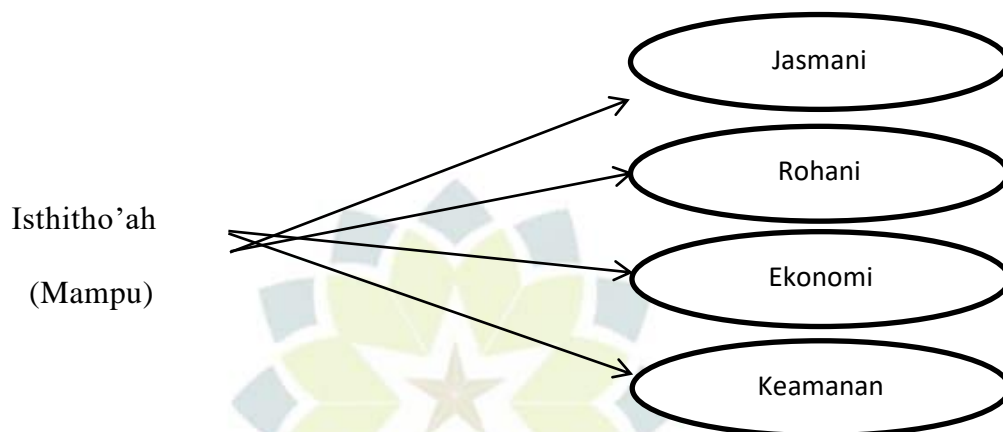


97. Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim]; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.

Sanggup atau mampu disini, dapat dilihat pada skema berikut :

### Gambar 1.1 Istitho'ah Ibadah Haji

Sumber : Salimuddin, 2002: 8



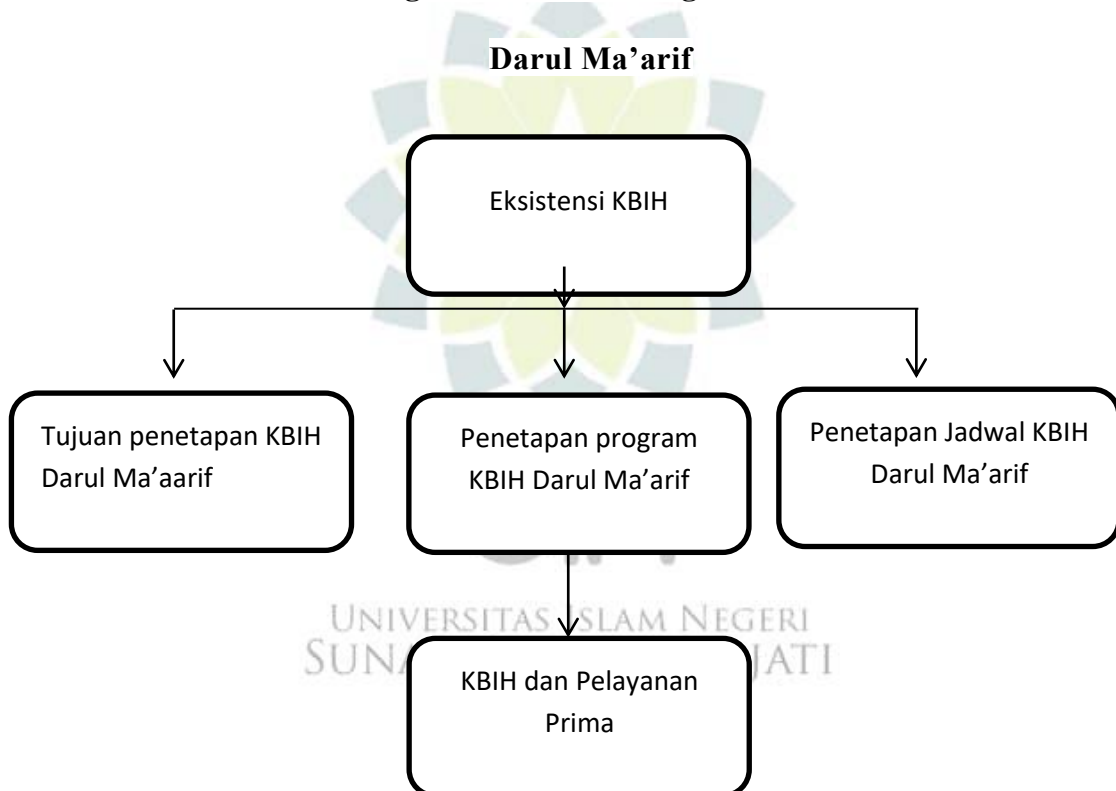
Untuk menunjang pelaksanaan ibadah haji, di perlukan berupa bimbingan. Maka dari itu KBIH melayani atau membimbing calon jamaah haji untuk melaksanakan kegiatan manasik sebelum berangkat menunaikan ibadah haji di Arab Saudi. Tujuan di adakan nya pelayanan adalah untuk memberikan kebutuhan kepada calon jamaah untuk melakukan ibadah haji.

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publiklainnya yang berkepentingan. Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa: "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung." (Moenir, 1992 : 16).

Dari penjelasan di atas penulis menerapkan salah satu fungsi manajemen yang lebih di konsentrasikan pada implementasi fungsi perencanaan di KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan jamaah.

Berdasarkan pemaparan konsep dan teori yang disampaikan diatas, maka dapat di ambil kerangka konsep operasional dalam penyusunan skripsi ini, yaitu :

**Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran Fungsi Perencanaan di KBIH**



## G. Langkah-langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KBIH Darul Ma'arif yang berada di Jl.Mahmud Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung. Alasannya ialah fungsi perencanaan dalam pelaksanaan yang sangat penting untuk di

pecahkan karena berkaitan dengan fasilitas calon jemaah haji. Lokasi ini sangat mudah terjangkau dari tempat tinggal peneliti, yang memungkinkan efektifitas dan efisiensi dalam pengumpulan data-data dan informasi yang dibutuhkan.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu suatu rumusan masalah yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi atau memotret situasi social yang akan diteliti secara menyeruruh, luas, dan mendalam (Sugiono, 2007: 209 dalam Sa'diah, 2015: 4). Metode deskriptif juga diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 1995: 63). Alasan peneliti menggunakan metode deskriptif ini adalah karena dalam proses pengumpulan datanya lebih menitikberatkan pada observasi lapangan dan suasana alamiah (*natural setting*), yaitu dengan mengamati gejala-gejala, mencatat serta mengategorikan data yang diperoleh, sehingga peneliti dapat menggambarkan secara sistematis, factual dan cermat mengenai Implementasi Fungsi Perencanaan di KBIH Darul Ma'arif dalam Meningkatkan Pelayanan Jemaah.

## 3. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Bog dan Taylor data kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Khaerul Wahidin, 2001:47). Pendapat lain menyatakan penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lainnya (Lexy J. Moleong, 2004 : 157).

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan jawaban atas beberapa pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang dirumuskan dan tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, jenis data tersebut diklasifikasikan menjadi yaitu:

- a. Data yang berhubungan dengan penetapan tujuan perencanaan KBIH Darul Ma'arif.
- b. Data yang berhubungan dengan penetapan program perencanaan di KBIH Darul Ma'arif.
- c. Data yang berhubungan dengan penetapan jadwal di KBIH Darul Ma'arif.

#### **4. Sumber Data**

Dalam hal ini sumber data yang digunakan peneliti terdiri dari data primer dan sekunder sebagai berikut :

- a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat

pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer ini diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Adapun subyek penelitian, antara lain: Pemimpin, dan pengurus KBIH Darul Ma'arif Bandung.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak bisa diabaikan, karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya (Lexy J. Moleong, 2004: 113). Data yang diperoleh bisa berupa arsip, dokumentasi, visi dan misi, struktur organisasi serta program kerja yang terdapat pada KBIH Darul Ma'arif atau hal-hal lain yang dapat melengkapi jenis data yang diperoleh dalam penelitian.

**5. Teknik Pengumpulan Data**

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti, dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (Panduan Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2016: 84). Dalam pelaksanaan observasi ini, peneliti mengadakan pengamatan langsung objek yang menjadi pusat penelitian, agar mengetahui secara langsung aktivitas KBIH Darul Maarif Kabupaten



Bandung, khususnya pada perencanaan dalam Pengawasan KBIH Darul Ma'arif Kabupaten Bandung.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seseorang yang berwenang tentang suatu masalah (Suharismin Arikunto, 1993: 231). Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Semua responden yang diwawancarai diajukan pertanyaan – pertanyaan yang sama, dengan kata-kata dan dalam tata urutan secara uniform, disamping itu sebagai bentuk pertanyaan pertanyaan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga responden atau informan diberi kebebasan untuk menjawabnya, adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pimpinan KBIH Darul Ma'arif Kabupaten Bandung beserta pengurus-pengurus lainnya.

c. **Studi Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Lexy J. Moleong, 2004 :218) teknik pengumpulan data tidak langsung ini ditujukan kepada subyek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian, dalam studi dokumentasi biasanya

peneliti melakukan penelusuran data historis objek penelitian serta melihat sejauh mana kegiatan para pengurus KBIH Darul Maarif.

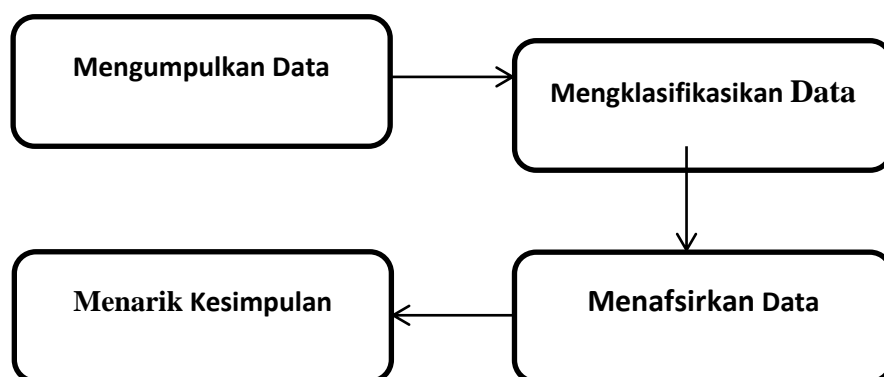
## 6. Analisis data

Untuk menganalisis data yang diperoleh peneliti menggunakan pendekatan deduktif empirik, yaitu pola berfikir premis yang bersifat umum yang menuju konsepsi yang khusus, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

- a. Mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil observasi awal, wawancara dan dokumentasi serta menyusun data berdasarkan satuan-satuan perumusan masalah.
- b. Setelah data terkumpul kemudian diklasifikasikan menurut jenisnya masing-masing.
- c. Setelah data tersebut telah diklasifikasikan, kemudian hubungkan satu data yang lain diperoleh di lapangan.
- d. Menarik kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang di peroleh.

**Gambar 1.3 Analisis Data**

**Sumber : Ardianto, 2010: 217**



Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Tetapi mungkin juga tidak, karena penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berlangsung setelah penelitian berada dilapangan.

