

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah salah satu ibadah utama di dalam agama Islam. Ibadah haji selain termasuk salah satu rukun Islam yang ke lima, juga termasuk ibadah badaniyah/badan dan sekaligus sebagai ibadah maliyah/harta.

Haji adalah berkunjung ke Baitullah (ka'bah) Al Haram di Mekkah untuk melakukan *thawaf* (mengelilingi Ka'bah), *sa'i* (lari-lari kecil), *wukuf* (berdiam diri, dzikir dan berdoa) di padang Arafah dan amalan-amalan haji lainnya. Ibadah haji juga merupakan salah satu perintah Allah yang harus dikerjakan, hukumnya adalah wajib hanya sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang sudah *baligh* (cukup umur), merdeka dan sudah mampu baik laki-laki atau perempuan¹. Sebagaimana firman Allah SWT².



“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus, yang datang dari segenap penjuru yang jauh. Supaya mereka menyaksikan berbagai manfaat bagi mereka dan supaya mereka menyebut nama Allah pada hari yang telah ditentukan atas rezki yang Allah telah berikan kepada mereka berupa binatang ternak.

¹ Muraqqabin Misbah, *Penuntun Manasik Haji dan Umrah*, Demak : Media Ilmu, 1995, hlm.9.

² Q.S. Al-Hajj ayat 27-28.

Maka makanlah sebahagian daripadanya dan (sebahagian lagi) berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara dan fakir”.

Perintah haji dianjurkan kepada seorang muslim yang *mukallaf* (orang yang telah dewasa yang wajib menjalankan hukum agama)³ dan sehat secara jasmani dan rohaninya. Maka, jika seseorang tidak sanggup melaksanakan ibadah haji, karena sudah sangat tua, atau sakit yang tidak dapat bergerak dan tidak diharapkan kesembuhannya, wajiblah atasnya menyuruh orang lain melakukan hajinya jika dia mampu secara harta / *maliyah*.⁴

Oleh karena itu, untuk menunjang kelancaran perjalanan ibadah haji dibutuhkan sebuah lembaga yang dapat membimbing para calon jemaah haji agar menjadi haji yang mabrur. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan terhadap jemaah haji dibutuhkan manajemen yang baik terhadap pelaksanaan ibadah tersebut, baik secara administrasi maupun pembinaan terhadap jemaah. Setiap lembaga harus mempunyai manajemen yang baik, termasuk lembaga dakwah yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. Aplikasi manajemen dalam pelaksanaan sebuah lembaga merupakan hal yang paling penting, hal ini dilakukan untuk menunjang tujuan dari pendirian lembaga tersebut.

Dalam hal ini, di negara Indonesia telah banyak yang mendirikan lembaga dakwah yang menyelenggarakan bimbingan haji. Hal ini menarik perhatian sebagian besar calon jemaah haji yang ingin mengetahui tatacara berhaji. Lembaga ini juga menarik respon positif dari berbagai pihak. Respon ini mengingatkan bahwa ibadah haji merupakan ibadah yang dilakukan secara bersama-sama dalam satu tempat dan waktu yang sama. Selain itu, ibadah haji juga memerlukan banyak persiapan, maka wajar jika

³ M.Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman Haji*, Jakarta : Bulan Bintang, 1994, hlm.9.

⁴ *Ibid.*, hlm.18.

hanya sedikit umat Islam yang benar-benar siap untuk langsung melaksanakan ibadah haji tanpa perlu bantuan dari pihak lain.

Para jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar apabila mereka memiliki bekal pengetahuan tentang haji dan tata cara pelaksanaan ibadah haji, hal itu dapat diperoleh dari manasik haji. Pengetahuan manasik haji dapat diperoleh dengan membaca kajian tentang haji atau didapat dari pembinaan secara langsung oleh lembaga dakwah yang menyelenggarakan pembinaan dan bimbingan ibadah haji secara khusus.

Dalam melaksanakan ibadah haji ini bukanlah hal yang mudah dilakukan, pada hakikatnya semua ibadah memerlukan ilmu dan penerapan yang efektif, termasuk ibadah haji ini. Mengingat hal tersebut, banyak pihak yang ingin membantu para calon jamaah haji mengenai proses perjalanan haji, baik secara teori maupun praktik, salah satunya adalah lembaga dakwah yang ada di Kabupaten Bandung yaitu KBIH Bustanul Wildan.

Penyelenggaraan bimbingan haji dan umroh merupakan pekerjaan yang cukup rumit, karena kegiatan tersebut memerlukan manajemen yang baik dalam pelaksanaannya. Sebagai lembaga yang secara khusus menyelenggarakan bimbingan ibadah haji dan umrah, lembaga dakwah KBIH Bustanul Wildan sangat memperhatikan serangkaian manajemen yang diterapkan untuk menunjukkan kinerja positif terhadap pelayanan kepada para calon jamaah haji serta untuk pencapaian hasil yang optimal, semua itu akan terlihat dalam proses pengelolaan yang dijalankan, baik itu dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Pelaksanaan (*actuating*) adalah salah satu fungsi dari manajemen⁵. Pelaksanaan (*actuating*) mempunyai peranan penting dalam sebuah aktivitas manajerial, tanpa

⁵ Sukmadi, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung : Humaniora, 2012, hlm.77.

adanya pelaksanaan (*actuating*) maka aktivitas dalam manajemen sebuah lembaga akan terhenti, atau bahkan mati. Oleh karena itu, optimal atau tidaknya sebuah hasil dari manajemen dapat dilihat pada pelaksanaan dalam aktivitas manajemen tersebut.

Dengan adanya pelaksanaan (*actuating*), maka sebuah lembaga dakwah, dalam hal ini adalah KBIH Bustanul Wildan akan memiliki standar evaluasi untuk menilai kinerja mereka dalam pelayanan terhadap jamaah maupun aspek lainnya. Hal terpenting adalah pelayanannya terhadap jamaah haji yang mendaftarkan diri untuk bimbingan manasik haji kepada KBIH Bustanul Wildan. Dengan demikian, manajemen memiliki daya dukung yang sangat penting terhadap keberhasilan kegiatan sebuah lembaga.

Selain itu, KBIH Bustanul wildan juga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada para jemaah, sehingga para jemaah dapat merasakan kepuasan tersendiri dari semua program yang dilaksanakan oleh KBIH Bustanul Wildan. Karena dalam proses kehidupannya manusia akan berusaha memenuhi kebutuhannya melalui aktivitas sendiri, bahkan secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain.⁶

Dari kondisi tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian ***OPTIMALISASI PELAKSANAAN KBIH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP JAMAAH HAJI.***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan berikut :

1. Bagaimana upaya KBIH Bustanul Wildan dalam mengoptimalkan pelayanan terhadap jamaah haji ?

⁶ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 1998, hlm.16.

2. Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat pada optimalisasi pelaksanaan KBIH di Bustanul Wildan ?
3. Bagaimana peningkatan yang telah dicapai KBIH Bustanul Wildan dalam optimalisasi pelaksanaan KBIH ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui upaya KBIH Bustanul Wildan dalam mengoptimalkan pelayanan terhadap jamaah haji.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada optimalisasi pelaksanaan KBIH Bustanul Wildan.
3. Untuk mengetahui peningkatan yang telah dicapai oleh KBIH Bustanul Wildan dalam optimalisasi pelaksanaan KBIH.

D. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan bahan diskusi serta acuan dalam fungsi manajemen pada lembaga-lembaga Islam yang ada, khususnya bagi lembaga KBIH Bustanul Wildan, terutama dalam konteks manajemen dakwah.

Kemudian secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran penting bagi lembaga KBIH Bustanul Wildan dalam proses manajemen KBIH dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah dan semua staff yang terlibat.

E. Kerangka Pemikiran

Secara etimologi manajemen berasal dari bahasa Inggris *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan⁷. Sedangkan secara terminologi

⁷ Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta : Kencana, 2009, hlm.9.

terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, salah satunya adalah menurut Malayu S.P Hasibuan yang menjelaskan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu⁸.

Manajemen mencakup semua kegiatan untuk mencapai tujuan, yang dilakukan oleh individu yang menyumbangkan semua upaya yang terbaik melalui tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya⁹. Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni¹⁰, sehingga dalam sebuah manajemen memerlukan skill atau kemampuan yang sangat mumpuni. Semua langkah awal yang di tentukan dalam manajemen kemudian diterapkan dalam pelaksanaan yang dilakukan pada sebuah lembaga, dalam hal ini adalah KBIH Bustanul Wildan.

Manajemen tidak akan terlepas dari pelaksanaan (*actuating*). *Actuating* merupakan fungsi manajemen yang ketiga, dan tidak dapat dihindarkan, karena pada penerapannya *actuating* ini sangat dibutuhkan. *Actuating* adalah kegiatan yang menggerakkan dan mengusahakan agar para pekerja melakukan tugas dan kewajibannya.¹¹ Para pekerja sesuai dengan keahlian dan proporsinya segera melaksanakan rencana dalam aktivitas yang konkret yang diarahkan pada tujuan yang telah ditetapkan, dengan selalu mengadakan komunikasi, hubungan kemanusiaan yang baik, kepemimpinan yang efektif, memberikan motivasi, membuat perintah dan intruksi serta mengadakan supervisi, dengan meningkatkan sikap dan moral setiap anggota kelompok. Dengan demikian, dalam *actuating* terdapat hal-hal sebagai berikut :

- a. Penetapan saat awal pelaksanaan rencana kerja
- b. Pemberian contoh tatacara pelaksanaan kerja dari pimpinan

⁸ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian dan Masalah)*, Bandung : Bumi Aksara, 2006, hlm.2.

⁹ George R.Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen (penj. J.Smith D.F.M)*, Jakarta : Bumi Aksara, 1993, hlm.9.

¹⁰ *Ibid.*10.

¹¹ Anton Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung : Pustaka Setia, 2010, hlm.116.

- c. Pemberian motivasi para pekerja untuk segera bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing
- d. Pengkomunikasian seluruh arah pekerjaan dengan semua unit kerja
- e. Pembinaan para pekerja
- f. Peningkatan mutu dan kualitas kerja
- g. Pengawasan kinerja dan moralitas pekerja

Selain itu, *actuating* juga merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *actuating*¹², dimana kata ini berasal dari bahasa latin *acture*. Banyak para ahli yang mengemukakan pengertian dari pelaksanaan (*actuating*), diantaranya :

Menurut G.R. Terry

Actuating adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berkehendak dan berusaha dengan keras mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pemimpin.

Menurut Koontz dan O'Donnel

Pergerakan (pelaksanaan) adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat dimengerti dan pembagian pekerjaan yang efektif dan efisien untuk tujuan perusahaan yang nyata.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya pelaksanaan (*actuating*) adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh seorang pemimpin untuk membimbing, mengarahkan, mengatur, semua kegiatan yang telah diberikan kepada bawahan. Selain itu, *actuating* merupakan kesatuan dari unsur *staffing*, *directing*, dan *coordinating*.¹³ Dalam melaksanakan rencana yang telah dibuat, penentuan orang-orang untuk suatu tugas tertentu (*staffing*) di gabungkan dengan pembuatan petunjuk pelaksanaan (*directing*) serta cara mengkoordinasi setiap karyawan (*coordinating*).

Kebutuhan mengenai pentingnya pergerakan dalam sebuah lembaga tampaknya telah disadari oleh umat Islam, hal ini terbukti dengan banyaknya organisasi-organisasi

¹² *Op. cit. hlm.77*

¹³ Fikri .C. Wardana, *Rahasia Sukses Seles Supervisor Andal*, Jakarta : PT. Alex Media Komputindo, 2009, hlm.51.

dakwah yang pada praktiknya telah menggunakan fungsi-fungsi manajemen. Salah satu organisasi dakwah yang banyak didirikan saat ini adalah lembaga yang bergerak dibidang pelayanan haji dan umrah.

Dalam perjalanannya, pelaksanaan tidak akan terlepas dari motivasi kerja, karena dalam proses pelaksanaan sebuah lembaga tidak selamanya pemimpin dan bawahan mengalami situasi yang baik. Sewaktu-waktu keadaan akan berubah, oleh karena itu seorang pemimpin harus pandai dalam memberikan motivasi kerja kepada setiap bawahan.

Secara implisit, motivasi berarti bahwa pimpinan organisasi berada di tengah-tengah para bawahannya dan dengan begitu dapat memberikan bimbingan, intruksi, nasihat, dan koreksi jika diperlukan¹⁴. Hal yang paling penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan ini adalah seorang bawahan akan termotivasi untuk mengerjakan sesuatu jika :¹⁵

- a. Merasa yakin akan mampu mengerjakan.
- b. Yakin bahwa pekerjaan tersebut memberikan manfaat bagi dirinya.
- c. Tidak sedang dibebani oleh masalah atau tugas yang lebih penting atau mendesak.
- d. Tugas tersebut merupakan kepercayaan bagi yang bersangkutan.
- e. Hubungan antar teman dalam organisasi tersebut harmonis.

Ditinjau dari motivasi, pelaksanaan dalam organisasi atau lembaga sangatlah penting dan memiliki fungsi sebagai suatu langkah yang menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dari orang-orang dalam organisasi.

Dalam dunia organisasi, tidak akan mungkin suatu organisasi dapat mencapai keberhasilan yang besar dan dapat dikatakan sebuah organisasi yang dewasa tanpa adanya pelaksanaan, karena salah satu bentuk organisasi dewasa ini dikenal, baik dikalangan pemerintahan maupun dikalangan dunia usaha, ialah bentuk line dan staff.

¹⁴ Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, Jakarta : Bumi Aksara, 2008, hlm. 107.

¹⁵ Fikri. C. Wardana, *op. cit.*, hlm.77.

Begitu pula dengan lembaga-lembaga dakwah yang saat ini berkembang dengan pesatnya, yang dalam hal ini adalah KBH Bustanul Wildan. Oleh sebab itu, pemahaman terhadap pentingnya pelaksanaan berimplikasi penting untuk mampu mengaplikasikan suatu perencanaan yang baik dan matang untuk kepentingan lembaga, sehingga dalam tataran manajemen dapat melaksanakan semua perencanaan yang telah ditentukan pada awal pembentukan sebuah lembaga dan dapat memperoleh hasil yang baik.

Pelaksanaan ini juga sangat perlu di optimalkan, karena untuk mencapai hasil yang baik itu tidak bisa dilakukan dengan cara melaksanakan sebagian perencanaan melainkan semua program yang tertuang dalam proses perencanaan harus dapat dilaksanakan atau diterapkan dengan baik. Sebagaimana Allah SWT berfirman.¹⁶



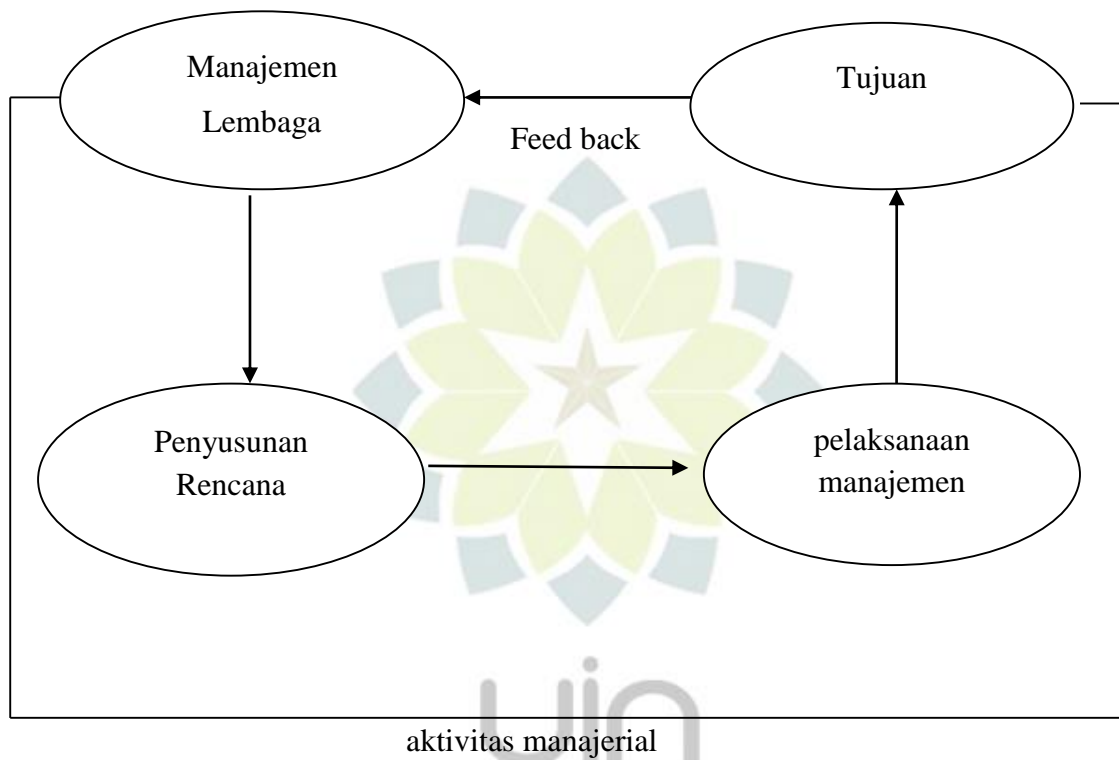
“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”.

Pesan dari ayat di atas bahwa pentingnya untuk memperhatikan setiap yang Allah SWT berikan kepada kita sebagai hamba-Nya. Kita harus berani melangkah ke arah yang lebih baik, karena dalam ayat diatas dijelaskan bahwasannya Allah SWT tidak akan merubah keadaan seseorang kecuali dengan dirinya sendiri. Tindakan tersebut

¹⁶ Q.S. Ar-Ra’d ayat 11

adalah bagian dari fungsi manajemen yang sering disebut dengan pergerakan atau pelaksanaan.

Skema Oprasional Penerapan Pelaksanaan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini mengambil di daerah Bandung, tepatnya di Jln. Tanjakan Sari No. 24 RT/RW 21/01 Cileunyi Wetan Kabupaten Bandung, dengan pertimbangan bahwa data-data yang diperlukan seperti tanggapan para pengurus atau para anggota yang mengikuti bimbingan di KBIH Bustanul Wildan Bandung dalam optimalisasi pelaksanaan KBIH dalam meningkatkan

pelayanan terhadap jamaah, sehingga memudahkan untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif, yaitu suatu tahapan kerja dalam penelitian yang diarahkan untuk memecahkan suatu kasus atau peristiwa dengan cara memaparkan atau menggambarkan hasil penelitian secara objektif dengan pendekatan kualitatif. Aplikasi metode ini dimaksudkan untuk penyelidikan yang tertuju pada fenomena atau kasus tertentu yang dikaji secara mendalam dan faktual dengan menyusun data, menjelaskan dan menganalisa data, dalam hal ini mengenai optimalisasi pelaksanaan KBIH dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah di KBIH Bustanul Wildan.

3. Jenis Data

Jenis data yang terdapat dalam penelitian ini sifatnya kualitatif, antara lain sebagai berikut:

- a. Data mengenai optimalisasi pelaksanaan KBIH Bustanul Wildan.
- b. Data tentang upaya KBIH Bustanul Wildan dalam mengoptimalkan pelayanan.
- c. Data mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaan KBIH Bustanul Wildan.
- d. Data mengenai keberhasilan yang telah dicapai KBIH dengan adanya optimalisasi pelaksanaan di KBIH Bustanul Wildan.

4. Sumber Data

Penggunaan sumber data ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang terperinci dan komprehensif yang menyangkut objek yang diteliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan dianggap kompeten untuk memberikan data-data penting yang dibutuhkan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data dan merupakan literatur yang relevan dengan penelitian misalnya buku-buku bacaan, pamflet, dokumen atau majalah yang berhubungan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Untuk kepentingan pada penelitian ini, data-data dikumpulkan dengan teknik sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Sehingga dalam tahap ini penyusun melakukan pengamatan secara langsung mengenai seluruh aktivitas manajemen serta mengungkap kenyataan praktis yang terjadi di lokasi penelitian tanpa melakukan manipulasi, mencatat semua temuan yang memungkinkan untuk digunakan kedepannya dalam tingkat penafsiran analisis.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan logis dan terarah sebagai teknik dalam upaya menghimpun data dari sumber primer yang akurat untuk

keperluan pemecahan masalah tertentu yang sesuai dengan data yang dibutuhkan, selain itu wawancara merupakan studi tentang interaksi antar manusia, sehingga wawancara dapat merupakan alat skaligus objek yang mampu mensosialisasikan kedua belah pihak yang mempunyai status yang sama. Data yang diperoleh dengan mengajukan pertanyaan secara lisan dan langsung bertatap muka dengan pengelola KBIH Bustanul Wildan.

c. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya merupakan setiap pernyataan tertulis yang di susun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Dalam penelitian ini tidak terhindar untuk mengumpulkan data-data atau arsip KBIH Bustanul Wildan serta menyalinnya untuk keperluan penelitian, mengenai data-data yang dijelaskan dalam jenis kebutuhan data penelitian.

6. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Memeriksa data yang terkumpul baik melalui observasi, wawancara, maupun studi dokumentasi, termasuk dilakukan editing serta penyortiran terhadap data yang tidak diperlukan. Hal ini untuk memastikan bahwa data yang akan dianalisis benar-benar sesuai dengan kepentingan penelitian.
- b. Mengklasifikasikan data berdasarkan kepentingan penelitian, yaitu data tentang data mengenai sistem manajerial yang akan diterapkan di KBIH Bustanul Wildan, data tentang optimalisasi dalam penyelenggaraan bimbingan haji di KBIH Bustanul Wildan, data mengenai faktor pendukung

dan penghambat dalam proses pelaksanaan KBIH Bustanul Wildan, serta data mengenai keberhasilan yang telah dicapai KBIH Bustanul Wildan dengan optimalisasi pelaksanaan KBIH.

- c. Menafsirkan data dengan kerangka pemikiran sebagai bahan untuk analisa.
- d. Penarikan kesimpulan serta penyusunan laporan. Setelah data tersebut dihubungkan, dianalisis, maka dapat ditarik kesimpulan dan dilakukan laporan dalam penyusunan laporan penelitian.

