

**MANAJEMEN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
DAN UMRAH (KBIH) BISMIKA JEMBER
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
JAMAAH HAJI DAN UMRAH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

ZILVIYAH ISTIQOMAH

NIM: D20164020

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
JANUARI 2022**

**MANAJEMEN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
DAN UMRAH (KBIH) BISMIKA JEMBER
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
JAMAAH HAJI DAN UMRAH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh:

ZILVIYAH ISTIQOMAH
NIM: D20164020

Disetujui Pembimbing


H. ZAINUL FANANI, M.Ag
NIP. 19710727200501100

**MANAJEMEN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
DAN UMRAH (KBIH) BISMIKA JEMBER
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
JAMAAH HAJI DAN UMRAH**

SKRIPSI

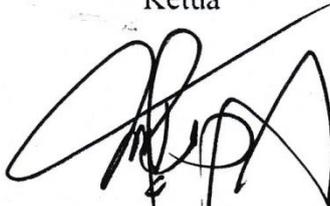
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Rabu

Tanggal : 05 Januari 2022

Tim Penguji

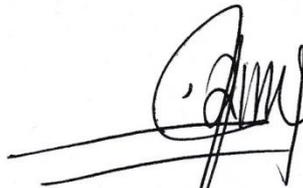
Ketua



Aprilva Fitriani, S.M.B., M.M.

NIP. 199104232018012002

Sekretaris



Ani Ootuz Zuhro Fitriana, S.E., M.M.

NIP. 199602242020122007

Anggota :

1. Dr. H. Abdul Mu'is, M.Si
2. H. Zainul Fanani, M.Ag



Menyetujui

Dekan Fakultas Dakwah



Prof. H. Achidul Asror, M.Ag

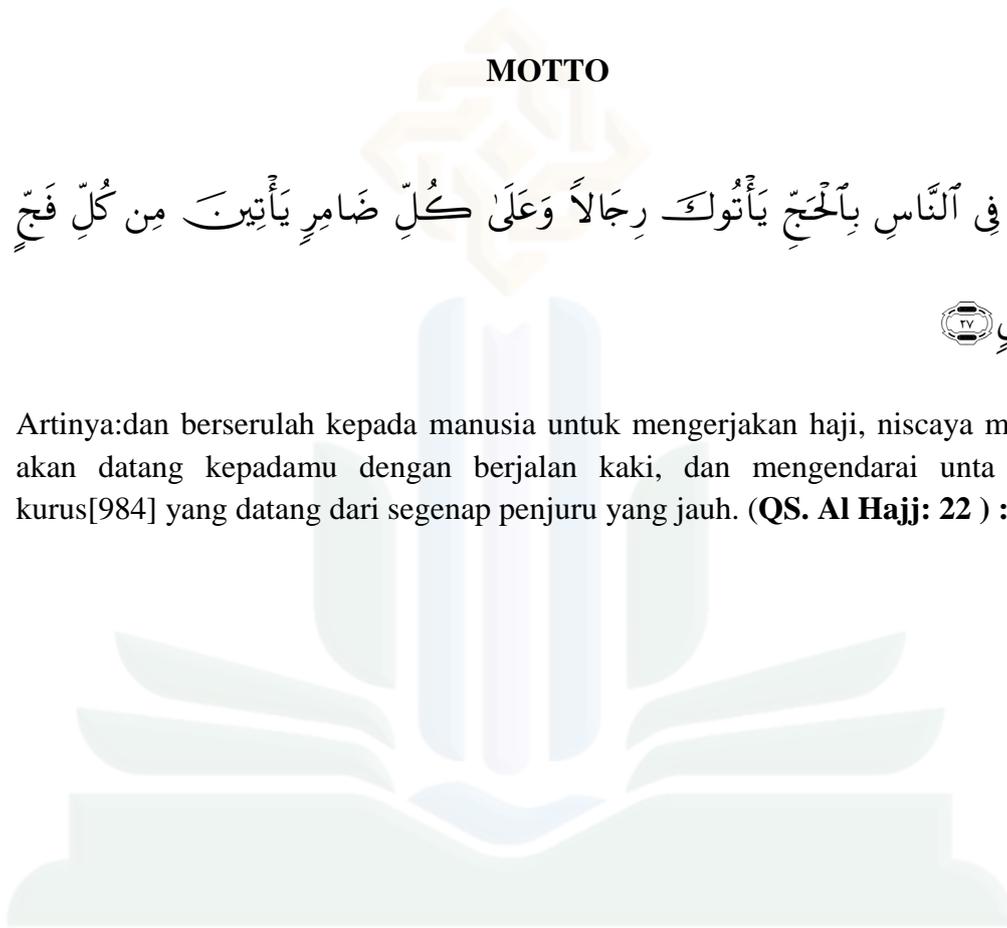
NIP. 197406062000031003

MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ

عَمِيقٍ

Artinya: dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus[984] yang datang dari segenap penjuru yang jauh. (QS. Al Hajj: 22) : 335¹



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

¹ Terjemah Al-Qur'an Al-Hakim, diterjemahkan oleh Ust. Salim Bahreisy, et all Surabaya: CV Sahabat Ilmu, 2011), 335.

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran-Mu Ya Allah. Atas rahmat-Mu serta kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu. Atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terslesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhamaad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kucintai dan kusayangi.

1. Kepada Ibunda (Rodiyah) dan Ayahanda Tercinta (Achmad Kholil Al-Ghozali), ku persembahkan karya kecil ini sebagai tanda terima kasih yang tiada terhingga karena telah memberikan kasih sayang, dukungan, ridho dan cinta kasih yang tiada terhingga dan tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena selama ini belum bisa berbuat lebih. Terimakasih atas motivasi dan selalu mendoakanku dan menasehatiku agar bisa melakukan hal yang lebih baik.
2. Kepada suamiku tercinta (Budi Riskiyanto), ku persembahkan karya ini sebagai tanda terima kasih yang teramat dalam karena telah menjadi orang spesial di sampingku yang telah mendukung, mendoakan hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Kepada anakku tersayang (M. Hafizhan Riski Pramudana), terimakasih sudah menjadi penyemangat bunda yang tetap bertahan dan bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Jadilah anak yang kuat dan membanggakan kedua orang tua.

4. Kepada Adikku (Achmad Ma'ruf Al-Kholili), terimakasih sudah menjadi salah satu penyemangat dalam penyelesaian tugas akhir ini, semoga apa yang menjadi impian Abi dan Umi bisa tercapai oleh kita berdua.
5. Kepada segenap Dosen UIN KHAS Jember terutama dosen fakultas dakwah, Terima kasih kepada para dosen yang telah membimbing dan menemani masa belajar di kampus UIN KHAS Jember.
6. Teruntuk teman-temanku yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Khususnya kepada teman-teman Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2016.
7. Terimakasih pula kepada almamater UIN KHAS Jember Fakultas Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar. Dengan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah Haji dan Umrah”**. Serta sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah di Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk ini pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN KHAS Jember yang telah membimbing kami dalam proses perkuliahan.
3. Ibu Aprilya Fitriani, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
4. H. Zainul Fanani, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Ibu Siti Raudhatul Jannah, M.Med.Kom.I selaku dosen pembimbing akademik.
6. HM. Madini Farouq S.Sos. selaku Ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bismika Jember yang bersedia meluangkan waktunya dan memberikan kesempatan untuk membantu penulis dalam penelitian.
7. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah UIN KHAS Jember yang telah memberikan ilmunya kepada kami.
8. Teman-teman Manajemen Dakwah seperjuangan yang telah memberi bantuan pemikiran, semangat, motivasi dan informasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Almamaterku UIN KHAS Jember

Akhir kata, semoga segala kebaikan yang telah Bapak/Ibu dan teman-teman berikan mendapatkan balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT, Aamiin.

Jember, Juni 2021

Penulis

UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

ABSTRAK

Zilviah Istiqomah, 2022: *Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Bismika Jember dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah*

Pelayanan merupakan salah satu hal paling penting dalam lembaga terlebih pelayanan jasa dalam hal ibadah bagi umat muslim, KBIH Bismika Jember merupakan satu dari banyaknya KBIH di Jember yang dikatakan banyak orang memiliki keistimewaan tersendiri dalam hal pelayanan di dalamnya. Hal ini tentu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji dan umrah, namun tidak banyak yang tau tentang KBIH ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Fokus penelitian: 1. Bagaimana manajemen KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah? 2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah?

Tujuan penelitian : untuk mengetahui manajemen KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat KBIH Bismika dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah?

Penelitian ini memperoleh kesimpulan: 1) Dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada jamaah haji dan umrah, KBIH Bismika Jember dalam mengelola lembaga menerapkan fungsi manajemen yang terdiri dari: a) perencanaan (*planning*) : pencarian data calon jamaah haji, kegiatan rapat rutin tahunan, bimbingan di tanah air (sebelum berangkat), bimbingan di tanah suci b) pengorganisasian (*organizing*) : penempatan pengurus sesuai dengan kompetensi, pengurus saling mengisi peran saat bertugas. c) penggerakan (*actuating*) : pelaksanaan pemberangkatan, pengarahan tempat pelaksanaan, saling tolong menolong saat kegiatan berlangsung, pelaksanaan pertemuan alumni pasca kegiatan. d) pengawasan (*controlling*) : melakukan pengawasan mulai perencanaan sampai pelaksanaan, evaluasi kepuasan jamaah setelah kegiatan berlangsung. KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan menggunakan asas kekeluargaan, cara mengukur kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu : a) bukti langsung (*Tangibles*) : tersedianya 3 kantor kesekretariatan KBIH Bismika Jember di Pondok Pesantren Riyadlus Sholihien, Darus Sholah dan Al-Azhar, alat peraga manasik haji yang awalnya memakai rangkaian besi sekarang sudah memiliki miniature ka'bah

permanen yang ada di halaman masjid Darus Sholah serta peningkatan tersedianya sarana yang dibutuhkan jamaah seperti earphone untuk memudahkan., b) kehandalan (*Realibility*) : memiliki pembimbing yang berpengalaman, sabar, telaten, ramah dalam membimbing, adanya kehandalan dari pembimbing dalam menyampaikan materi ataupun membimbing ketika pelaksanaan ibadah haji yang menciptakan sebuah kepuasan tersendiri di hati jamaah, pembimbing selalu memperhatikan keluhan dari jamaah sehingga mengalami peningkatan jumlah jamaah haji yang diberangkatkan setiap tahun, c) daya tanggap (*Responsiveness*) : pembimbing tanggap memberikan pelayanan terhadap jamaah secara langsung juga bisa dilakukan melalui online seperti telvon atau pesan pribadi. d) jaminan (*Assurance*) : pembimbing memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah dan memberikan rasa aman ketika pelaksanaan ibadah haji. e)Empati (*Empathy*) : menanamkan rasa empati terhadap jamaah tanpa memandang status tujuannya agar jamaah bisa merasa seperti melaksanakan ibadah haji bersama keluarga sendiri. Hal itu dibuktikan ketika pelaksanaan ibadah haji pembimbing tidak memyerahkan tugasnya ke Mukimin disana. 2) Faktor pendukung dan faktor penghambat KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu : a) faktor pendukung meliputi : pengurus berasal dari keluarga sendiri, sarana dan prasarana yang memadai, melayani dengan rasa nyaman layaknya keluarga sendiri, tidak ada biaya tambahan lagi ketika pelaksanaan ibadah haji, adanya program tarwiyah, promosi melalui getok tular. b) faktor penghambat meliputi : pengurus tidak hadir karena kesibukan masing-masing.

Kata Kunci : Manajemen, Kualitas Pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

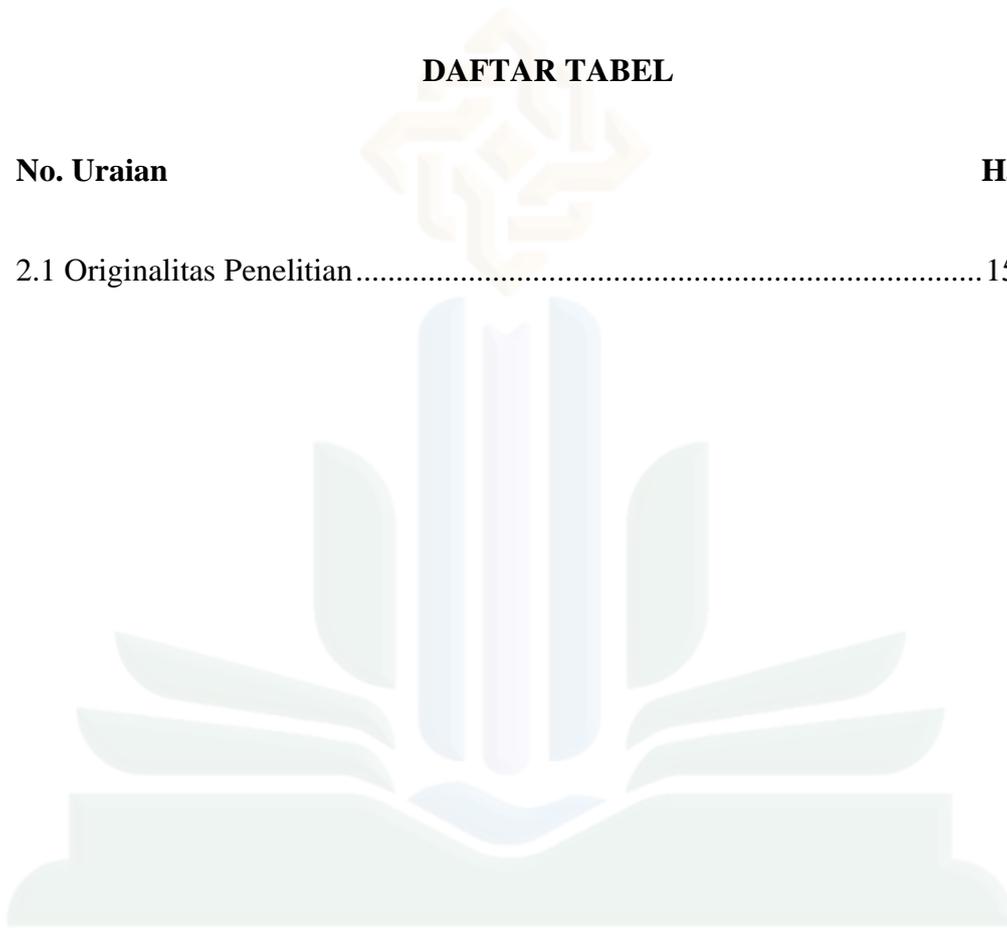
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah	1
B. Fokus penelitian	5
C. Tujuan penelitian	5
D. Manfaat penelitian	6
E. Definisi istilah	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	9
A. Penelitian terdahulu	9
B. Kajian teori	18

BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian	29
C. Subyek Penelitian	30
D. Teknik Pengumpulan data	32
E. Analisis Data	35
F. Keabsahan Data	38
G. Tahap-Tahap Penelitian	39
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	41
A. Gambaran Obyek Penelitian	41
B. Penyajian Data dan Analisis.....	49
C. Pembahasan Temuan.....	76
BAB V PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran-saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal.
2.1 Originalitas Penelitian.....	15



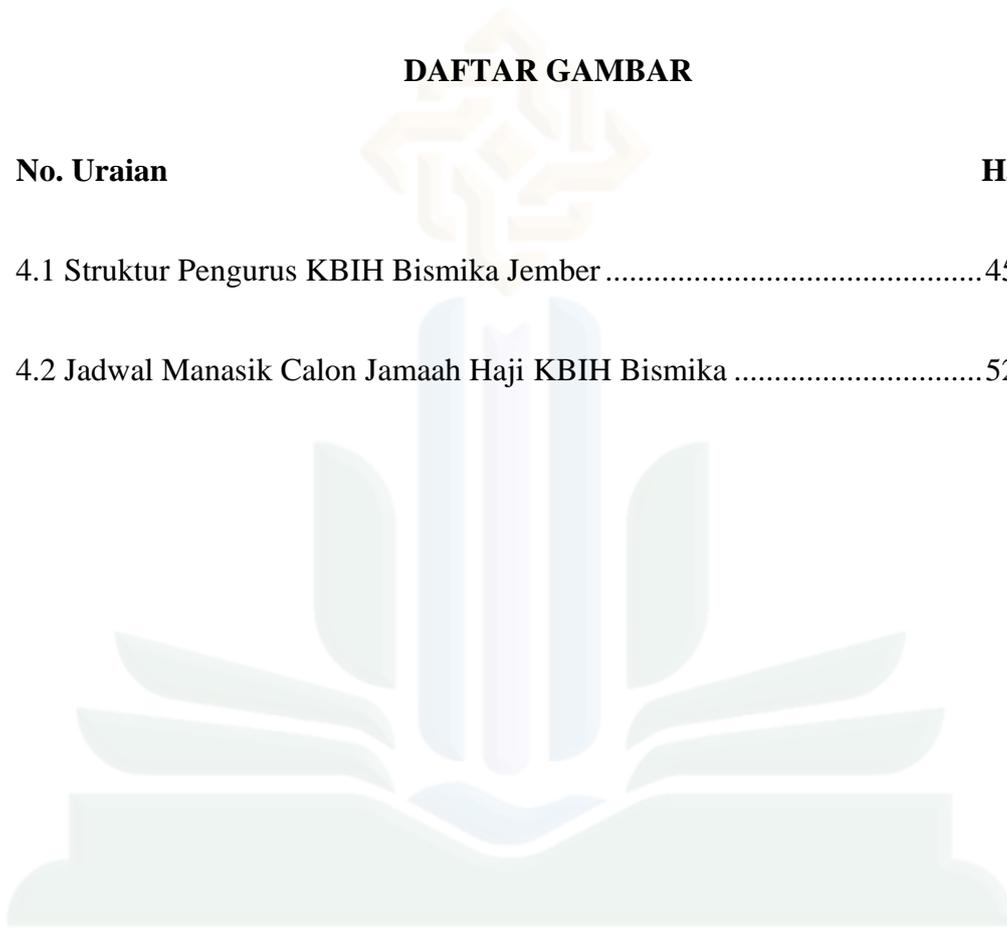
UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

DAFTAR GAMBAR

No. Uraian	Hal
4.1 Struktur Pengurus KBIH Bismika Jember	45
4.2 Jadwal Manasik Calon Jamaah Haji KBIH Bismika	52



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama terbesar jika dilihat dari banyaknya penduduk Indonesia yang memeluknya. Semua umat Islam membutuhkan kesempurnaan dalam bertaqwa kepada Allah SWT dengan menjadikan Al-Qur'an dan Hadits sebagai pedoman bagi umat Islam untuk mengalihkan permintaan dan menjauhi larangan Allah. Semua yang ada di planet ini telah dijelaskan dalam Al-Qur'an. Tidak hanya itu, islam memiliki ajarannya sendiri seperti halnya yang ada dalam Rukun Islam yang kelima yakni menunaikan ibadah haji.

Di dalam Al-Qur'an dinyatakan bahwa beribadah haji itu wajib bagi setiap muslim yang mampu, yakni memiliki tatanan yang sehat secara ikhlas dan intelektual, karena komitmen ini ditegaskan dalam surat Ali-Imran (3) : 97² berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “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.”

² Terjemah Al-Qur'an Al-Hakim, diterjemahkan oleh Ust.Salim Bahreisy, et all Surabaya: CV Sahabat Ilmu , 2011), 62.

Pelaksanaan ibadah haji hanya dilakukan satu kali dalam satu tahun tepatnya pada bulan Dzulhijjah. Semua orang yang beragama Islam menginginkan untuk melaksanakan ibadah haji. Namun tidak semua orang bisa melaksanakannya karena terkendala oleh biaya yang tidak sedikit serta kekuatan fisik dan mental yang memadai. Agar dapat beribadah haji khusuk dan sebaik-baiknya dalam rangka menjemput gelar haji yang mabrur, seorang jamaah harus ikhlas dan tentunya sudah memiliki bekal ilmu yang cukup seputar tata cara dan amalan saat melaksanakan ibadah haji sesuai tuntunan Nabi Muhammad SAW.

Berdasarkan minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah, tentunya menuntut berbagai perubahan dari berbagai pihak penyelenggara ibadah haji dan umrah sesuai dengan kondisi. Undang-Undang No. 13 tahun 2008 Pasal 3 menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dimaksudkan untuk memberikan arahan, pelayanan, dan asuransi yang paling ideal bagi para perintis agar mereka dapat menjalankan perjalanan sesuai tuntunan ajaran Islam.³ Penyelenggara ibadah haji dan umrah merupakan tugas nasional karena menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Pelaksanaan ibadah haji dan umrah bersifat massal dan dengan waktu yang cukup terbatas, tentunya memerlukan manajemen dan sistem yang baik agar berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, kegiatan ibadah haji dan umrah merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dalam kegiatan tersebut memerlukan adanya

³http://www.dpr.go.id/dokidih/document/uu/UU_2008_13.pdf diakses pada tanggal 12 September 2020.

pengelolaan khusus untuk mengelola permasalahan kegiatan ibadah haji dan umrah yang berkaitan dengan pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah haji dan umrah.

Menurut Amstrong pelayanan merupakan kegiatan yang dapat diberikan oleh pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud.⁴ Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan pelayanan pada calon jamaah haji dengan pelayanan yang berkualitas.⁵ Kualitas pelayanan merupakan tingkatan pelayanan yang terkait dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan juga bisa diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Pemberian pelayanan jasa yang baik akan memberikan kepuasan terhadap jamaah yang akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah yang akan merekomendasikan kepada orang lain tanpa harus diminta. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan jamaah, maka kualitasnya kurang baik. Kementerian Agama mengharapkan partisipasi untuk mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, baik di tanah air maupun di Makkah. Ini membuka keadaan yang menjanjikan bagi kehadiran organisasi yang bernama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebuah lembaga yang memiliki kewenangan dari Kementerian Agama untuk ikut mengarahkan jamaah ibadah haji dan umrah. KBIH disibukkan dengan bidang pendampingan, jenis administrasinya terkait dengan pengenalan data yang

⁴ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence* (Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima), (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017). xii

⁵<http://.digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/26152> diakses pada tanggal 29 September 2020, 04.

sesuai dengan pedoman dari Kementerian Agama mengenai ibadah haji, kegiatan proses administrasi, kegiatan manasik haji dan sebagainya.⁶

KBIH menetapkan sebuah pelayanan menjadi indikator utama karena peningkatan kualitas pelayanan tentunya perlu adanya pengelolaan. KBIH memberikan pelayanannya melalui pemberian materi maupun manasik haji sehingga dapat memberikan gambaran terhadap calon jamaah tentang pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pelayanan yang diberikan ketika di tanah air, di tanah suci dan kembali lagi ke tanah air. Selain itu juga mengantisipasi masalah-masalah yang timbul ketika pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Banyak KBIH yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang akhirnya menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya. Hal itu membuat para jamaah bingung untuk mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah mendapatkan hasil yang memuaskan. Pengelolaan KBIH sangat penting untuk menerapkan fungsi manajemen didalamnya untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

KBIH Bismika Jember yang merupakan salah satu lembaga keagamaan dalam bidang bisnis jasa haji dan umrah. Lembaga ini terletak di Jl. Melati V No. 10, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember yang didirikan oleh Alm. KH. Yusuf Muhammad. Saat lembaga ini dipimpin oleh HM. Madini Farouq. S.Sos yang sekaligus merupakan ketua periode kedua dari tahun 2010 hingga saat ini. KBIH Bismika memberikan pelayanan kepada jamaah haji mulai dari

⁶Widyarini, "Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga*, 2 (Juni, 2013).

administrasi sampai pasca haji. KBIH Bismika mengandalkan kepercayaan masyarakat dan review dari alumni jamaah haji dan umrah karena mampu mengelola dengan manajemen yang baik. KBIH Bismika Jember memiliki program unggulan yaitu program tarwiyah dan satu-satunya KBIH yang memiliki program tarwiyah. Selain itu, KBIH Bismika Jember selalu berusaha memberangkatkan pendamping wanita setiap tahunnya.

Oleh karena itu, untuk mengetahui hal ini lebih mendalam diperlukan pengakajian untuk menggambarkan proses tersebut. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Bismika Jember Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah”**.

B. Fokus Penelitian

Berlandaskan pemaparan di atas, dapat dirinci terkait fokus penelitian ini yakni:

1. Bagaimana manajemen KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui manajemen KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah
2. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dalam kajian ini, antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengembangan penelitian serupa di masa yang akan datang serta diharapkan dapat menambah dan memperkaya kajian terkait manajemen dan peningkatan kualitas pelayanan terutama jamaah haji dan umrah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan dapat dijadikan acuan praktis terkait manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan terutama jamaah haji dan umrah.

- b. Bagi kampus Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Idealnya penelitian ini dapat menjadi perluasan dari berbagai studi dan kepustakaan Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember dalam mengembangkan tradisi pemikiran tentang manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan terutama jamaah haji dan umrah.

- c. Bagi KBIH Bismika Jember

Penelitian ini dapat di jadikan sebagai acuan bahan masukan yang berkaitan dengan manajemen yang diterapkan di KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan, sehingga terlaksana dengan baik.

E. Definisi Istilah

Merupakan uraian mengandung arti penting dari kata bermakna sebagai tempat pertimbangan penulis analitis tajuk riset ini. Kesalahpahaman tentang makna istilah seperti yang diharapkan oleh penulis. Sebagai berikut :

1. Manajemen

Manajemen merupakan suatu rangkaian seni untuk mengatur dan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi atau sekelompok tertentu.⁷

2. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH)

KBIH adalah lembaga sosial keagamaan yang berkonsentrasi penuh di bidang bimbingan pembinaan dan penyuluhan jamaah haji dan umrah baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan di tanah Suci Makkah.⁸

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah bentuk ukuran seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang benar-benar mereka terima.⁹

⁷ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Malang: Inteligencia Media, 2017), 10.

⁸ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Reaktama Media, 2016), 75.

⁹ Hanif Mauludin, *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010).

F. Sistematika Pembahasan

Bermakna mengenai gambaran atau jalan pengkajian yang dibuat penulis dan merupakan uraian penelitian berangkat dari pertama pendahuluan mencapai terakhir yaitu penutup, dengan format tulisan deskriptif.¹⁰ Riset tersebut nantinya penulis cetak di dalam tatanan karya tulis sebagaimana tersusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, memuat komponen dasar penelitian yaitu Konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta definisi istilah dan sistematika.;

BAB II Kajian Kepustakaan, berisi tentang penelitian terdahulu sebelum penelitian yang dilakukan oleh penulis dan kajian teori yang mencakup teori dasar

BAB III Metodologi Penelitian, berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan peneliti beserta alasannya, jenis, lokasi, subyek penelitian, metode pengumpulan data dan analisis data yang digunakan.

BAB IV Penyajian data dan analisis, berisi tentang pembahasan penyajian data dan analisis penulis terkait fokus masalah yang sudah dirumuskan serta hasil temuan.

BAB V Penutup, Ini berisi kesimpulan dari semua penulis penelitian dan saran yang terkandung dalam karya tulisan ini yang kemudian dapat menguntungkan penulis dan orang lain.

¹⁰ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2014), 48.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini para peneliti memasukkan beberapa hasil penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan, dengan membuat ringkasan penelitian yang sudah dipublikasikan atau belum dipublikasikan. Sehingga ini penulis jadikan refrensi dan penulis sematkan di penelitian terdahulu seperti berikut.¹¹ Penelitian sebelumnya yang dikaitkan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Skripsi Ziyadatus Shofiyah tahun 2019 mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah yang berjudul **“Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan”**.¹²

Penelitian tentang prosedur yang diterapkan pada KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan dan pelaksanaan sistem di KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan. Ulasan ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menarik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan di KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan adalah yang pertama, keunggulan biaya menyeluruh untuk memudahkan bobot perintis. kedua, separasi, secara khusus menawarkan dukungan terbaik untuk memberikan keuntungan bagi para pionir. Mengenai pelaksanaan prosedur bantuan regulasi di KBIH Al-Munawwaroh, sesuai dengan hipotesis pelaksanaan

¹¹Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45.

¹²Ziyadatus Shofiyah, “Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2019).

teknik, lebih spesifiknya: pertama, menyesuaikan drive yang terkait dengan sistem pendukung untuk bekerja dengan eksekusinya. Kedua, termasuk staf dan perwakilan, pelaksanaan teknik pendampingan regulasi KBIH Al-Munawwarah termasuk administrasi di dalamnya. Administrasi adalah individu yang bertanggung jawab untuk melaksanakan teknik pengorganisasian untuk setiap bidang

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus penelitian yang diangkat, penelitian terdahulu berfokus pada strategi pelayanan administrasi, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada manajemen strategi peningkatan mutu pelayanan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Skripsi Masdukih tahun 2019 mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang”**.¹³ Fokus penelitian ini tentang pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji oleh KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang, serta kepuasan jamaah haji tahun 2018 pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji pada

¹³Masdukih, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2019).

KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasilnya bahwa rata-rata jamaah haji tahun 2018 KBIH Jabal Uhud merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Uhud Kota Tangerang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada metodologi penelitian yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Persamaan riset ini dengan peninjauan yang akan dilakukan adalah keduanya membicarakan administrasi sesuai dengan kecenderungan jamaah haji KBIH..

3. Penelitian oleh Vera Devani, Aryo Adi Kuncoro pada tahun 2012 dengan judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano”**.¹⁴ Penelitian ini berfokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui harapan mahasiswa dan strategi peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas menurut dimensi *Servqual* yang dipetakan ke dalam kategori Kano. Metode yang digunakan yakni metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan ada dua kategori Kano yang perlu diperhatikan kualitas pelayanannya. Kategori *must be* (kondisi sirkulasi udara nyaman, kondisi ruangan yang tidak bising, tata letak ruangan baik dan rapi, penyediaan koleksi buku lengkap, koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap, dan kesesuaian koleksi

¹⁴Vera Devani & Aryo Adi Kuncoro, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano”, *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 1 (2012).

yang tersedia dengan informasi yang ada) dan kategori *one dimensional* (kondisi ruangan bersih, kondisi pencahayaan nyaman, kondisi meja dan tempat duduk yang nyaman, kondisi penitipan barang baik dan jumlahnya memadai, fasilitas *wireless* (internet) yang memadai, koleksi surat kabar tersedia lengkap, koleksi karya ilmiah tersedia lengkap, kesediaan pihak perpustakaan untuk membantu pengunjung, pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat, petugas layanan siap dan sigap dalam melayani pengunjung, keluhan dan saran ditanggapi dengan baik).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada metodologi penelitian yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan yang sama yaitu sama-sama pembahasan tentang kualitas pelayanan.

4. Penelitian ini dilakukan oleh Hefniy & Refi Najma Fairus pada tahun 2019 dengan judul **“Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian di Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo”**.¹⁵ Penelitian ini berfokus pada manajemen strategi dalam peningkatan mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui manajemen strategi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo khususnya pelayanan kepegawaian dan mutu pelayanan kepegawaian dari diterapkannya manajemen strategi

¹⁵Hefniy & Refi Najma Fairus, “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian di Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo”, *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1 (Maret, 2019), 169-197.

tersebut di Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen strategi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo juga diterapkan pada pelayanan kepegawaian dengan berpedoman kepada RPJP Propinsi dan RPJMD Kabupaten Probolinggo ditempuh dengan proses tahapan perencanaan strategi, pelaksanaan strategi dan evaluasi strategi. Dan mutu pelayanan kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo setelah dilakukan manajemen strategi sudah terbilang baik yang terbukti dengan mangacu pada terpenuhinya lima dimensi pokok mutu layanan.

Riset ini dengan riset penulis terletak pada fokus penelitian yang diangkat, penelitian terdahulu berfokus pada strategi peningkatan mutu pelayanan kepegawaian, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada manajemen strategi peningkatan mutu pelayanan jamaah haji umrah dan haji. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

5. Skripsi yang ditulis oleh Akhyar Kilanin dengan judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang”** pada tahun 2020.¹⁶ Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji KBIH. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: *Pertama*, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang dalam mewujudkan jama'ah haji

¹⁶Akhyar Kilanin, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang”, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang, 2020).

yang mandiri. *Kedua*, faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan strategi bimbingan manasik haji KBIH Kota Palembang dalam mewujudkan jama'ah haji yang mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari pembahasan: *Pertama* meningkatkan kualitas SDM di KBIH Muhammadiyah Palembang, *kedua* menerapkan kembali fungsi manajemen, *ketiga* mempersiapkan dan menetapkan pembimbing yang berkualitas dan kompeten di bidangnya, *keempat* menyusun buku materi bimbingan manasik haji secara komprehensif, *kelima* memberikan manasik dengan layanan *door to door*, *keenam* menyelenggarakan praktek manasik haji di asrama haji. Faktor penghambat pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Muhammadiyah Kota Palembang adalah kurangnya tenaga teknis di lapangan, tidak ada pembimbing yang menjadi pendamping jamaah di tanah suci, kurangnya informasi dan komunikasi pengurus KBIH dengan Kementerian Agama sehingga ketinggalan info-info terbaru berkaitan dengan pelaksanaan haji, sehingga jamaah kurang mendapatkan informasi, serta fasilitas kantor yang kurang dari standar, sedangkan faktor kelemahannya yaitu kurang aktif dalam penggunaan sistem digitalisasi atau media sosial, dan tidak ada evaluasi kemandirian jama'ah haji yang standar.

Perbedaan antara riset ini dan eksplorasi yang akan diarahkan terletak pada motivasi di balik pemeriksaan, penelitian sebelumnya adalah untuk mengakui perintis otonom, sedangkan penelitian mengarah pada

rencana untuk memperluas pemenuhan dan kesamaan para musafir untuk umrah dan haji. Sedangkan persamaan antara eksplorasi ini dengan pemeriksaan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

Tabel 2.1
Originalitas Penelitian

No.	Penulis, tahun	Judul Skripsi	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1.	Ziyadatus Shofiyah, 2019.	Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus penelitian yang diangkat, penelitian terdahulu berfokus pada strategi pelayanan administrasi, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada manajemen strategi peningkatan mutu pelayanan.	
2.	Masdukih, 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada metodologi penelitian yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan penelitian	

				kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif.	
3.	Vera Devani, Aryo Adi Kuncoro, 2012	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada metodologi penelitian yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif.	
4.	Hefniy & Refi Najma Fairus, 2019	Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian di Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus penelitian yang diangkat, penelitian terdahulu berfokus pada strategi peningkatan mutu pelayanan kepegawaian, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada manajemen strategi	

				peningkatan mutu pelayanan jamaah haji umrah dan haji.	
5.	Akhyar Kilanin, 2020.	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada tujuan penelitian, penelitian terdahulu untuk mewujudkan jama'ah haji yang mandiri, sedangkan penelitian yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan keakraban jamaah haji umrah dan haji.	
6.	Zilviah Istiqomah, 2021.	Manajemen Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bismika Jember dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah			<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana manajemen strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bismika Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah? 2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat Kelompok

					Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bismika Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah?
--	--	--	--	--	--

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, posisi teori dalam penelitian kuantitatif diletakkan sebagai perspektif, bukan untuk diuji.¹⁷

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *manage* yang artinya mengatur.

Hal tersebut akan timbul masalah, problem, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut. Manajemen juga menganalisa, menetapkan tujuan maupun sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban secara baik, efektif dan efisien.

¹⁷Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 46.

Menurut Chandra yang mengutip dari George R. Terry mengenai pengertian manajemen mengemukakan bahwa *“management is performance of conceiving and achieving desired results by means of group efforts consisting of utilizing human talent and resources”*. Artinya proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti material, uang, metode dan pasar untuk mencapai tujuan organisasi. Terry juga mendefinisikan manajemen adalah suatu proses yang membedakan antara perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dengan memanfaatkan ilmu untuk bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁸

Menurut Chandra yang mengutip dari Hersey dan Blanchard mengenai pengertian manajemen mengemukakan bahwa *“management is a process of working with and through individuals and groups and other resources to accomplish organizational goals”*. Artinya proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi adalah sebagai aktivitas manajemen. Dengan kata lain, aktifitas manajerial hanya ditemukan dalam wadah sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, pemerintahan, sekolah, industry dan lainnya.¹⁹

Manajemen dapat dicirikan sebagai cara paling umum untuk mengatur, mengoordinasikan, memilah, dan mengendalikan berbagai

¹⁸ Candra Wijaya dan Muhammad Rifa’I, Dasar-Dasar Manajemen (Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien), (Medan: Perdana Publishing, 2016), 14.

¹⁹ Ibid., 14.

pilihan dan strategi yang sepenuhnya bertujuan untuk mencapai kehebatan. Menurut perspektif lebih luas manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas tentang manajemen, maka penulis dapat menarik kesimpulan manajemen adalah suatu proses pengarahan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

b. Fungsi-Fungsi Manajemen

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien itulah, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi maupun lembaga, baik organisasi, industri, perbankan maupun pendidikan. Menurut Ai Siti Hapsoh yang mengutip Dri George R. Terry mengenai fungsi manajemen mengemukakan bahwa fungsi manajemen terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* sebagai berikut:

1) Perencanaan (*Planning*)

Proses perencanaan yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan digunakan untuk mencapai tujuan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian yaitu suatu cara untuk mengumpulkan orang dan menempatkan mereka yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing dalam bidang pekerjaan yang sudah direncanakan.

3) Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan yaitu suatu langkah untuk menggerakan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian bidang pekerjaan dan menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan yaitu untuk mengawasi apa gerakan yang dilakukan organisasi sesuai dengan yang direncanakan atau belum dan melakukan pengawasan terhadap sumber daya dalam organisasi agar bisa berjalan dengan yang baik tanpa adanya ketidaksesuaian dengan yang direncanakan.²⁰

c. Unsur-Unsur Manajemen

Menurut Abd. Rohman yang mengutip dari George R. Terry mengenai unsur-unsur manajemen mengemukakan bahwa unsur manajemen terdiri dari : *Men, Money, Material, Machines, Methods,* dan *Market*.

²⁰ Ai Siti Hapsah, Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah, (Jurnal Manajemen Dakwah Volume 5, Nomor 2, 2020), 92

1) *Men* (Manusia)

Peran manusia sangat penting dalam sebuah organisasi untuk menjalankan fungsi manajemen dalam operasional yang menentukan tujuan serta pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan.

2) *Money* (Uang)

Uang menjadi salah satu unsur yang tidak bisa diabaikan karena uang merupakan alat tukar menukar yang sangat diperlukan untuk mencapai sebuah tujuan.

3) *Methods* (Metode)

Metode atau cara pelaksanaan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah direncanakan sebelumnya.

4) *Material* (Barang/Perlengkapan)

Unsur ini merupakan unsur sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugasnya tanpa adanya perlengkapan.

5) *Machines* (Mesin)

Mesin merupakan alat teknologi yang tujuannya untuk memberi kemudahan manusia dalam setiap kegiatan sehingga peran mesin tertentu dalam era modern tidak dapat diragukan lagi.

6) *Market* (Pasar)

Market merupakan pasar yang akan dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang. Pasar

juga dibutuhkan untuk menyebarluaskan hasil produk sampai ketangan pelanggan.²¹

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas pelayanan

Menurut Bilson Simamora yang mengutip dari Goetsh dan Davis mengenai pengertian kualitas mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, manusia, atau proses yang memenuhi atau melebihi dari harapan.²²

Menurut Nila Anggraini dan Rudi yang mengutip dari Kotler mengenai pengertian pelayanan mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya memang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²³

Menurut Fandi Tjiptono mengutip dari Lewis dan Boom mengenai pengertian kualitas pelayanan mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkannya maka

²¹ Abd. Rohman, Dasa-Dasar Manajemen...,13.

²² Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dagang Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta : PTGramedia Pustaka Utama, 2001), 180.

²³ Nia Anggraini dan R. Rudi Alhemp, Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawah Holiday Hotel Pekanbaru, (Jurnal : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda, Program Studi Manajemen Dakwah, Vol 1 No 9, 2021).1924.

kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.²⁴ Menurut Zeitzmal kualitas layanan yaitu sebagai bentuk penilaian pelanggan atas keunggulan produk atau layanan secara keseluruhan dan perbedaan antara harapan dengan tingkat persepsi konsumen.²⁵

Pendapat diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian dari konsumen terhadap kelebihan atau keunggulan produk atau jasa yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Rina yang mengutip dari Parasuraman mengenai dimensi kualitas pelayanan mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa diantaranya adalah:

- 1) Bukti Langsung (*tangibles*) *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*Reliability*) *Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lainnya.

²⁴Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa edisi Ke-2* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 20.

²⁵Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 85.

- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau *responsive* serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- 4) Jaminan (*Assurance*) *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- 5) Empati (*Empathy*) *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.²⁶

c. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam berpesan agar dalam memberikan jenis bantuan kepada organisasi yang dijalankan, jangan memberikan yang jelek-jelek dan tidak berkualitas, melainkan harus bagus dan berkualitas kepada klien.²⁷

Kualitas bantuan terbaik tidak hanya dilakukan untuk bertaruh dan membangun kuantitas pelanggan, namun seperti yang telah Allah

SWT katakan dalam Surah Luqman (31) 18-19²⁸:

²⁶ Rina Dwi Prastiwi, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, (Jurnal: Universitas PGRI Yogyakarta Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, 2017. 5-6.

²⁷ Hera Afrillia "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)", (Skripsi, Universitas Islam Negeri AR-RANIRY, 2019).

²⁸ Terjemah Al-Qur'an Al-Hakim, diterjemahkan oleh Ust. Salim Bahreisy, et all Surabaya: CV Sahabat Ilmu, 2011), 412.

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ۝ وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ۝

Artinya “Dan janganlah kamu memalingkan wajah dari manusia (karena sombong) dan janganlah berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membanggakan diri. Dan sederhanakanlah dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu, sesungguhnya seburuk-buruknya suara adalah suara keledai”.

Rasulullah SAW juga bersabda dalam sebuah hadits, bahwa setiap perintis akan mendapatkan kesempatan atas apa yang telah ia kendarai, sehingga perintis harus menjadi pekerja terbaik bagi yang dipimpinya atau daerah setempat.

Menurut Lukmanul hakim yang mengutip dari Muhammad Ismail Yusanto kiat-kiat membangun citra di mata pelanggan di dalam lembaga yaitu :

1) Penampilan

Cobalah untuk tidak menyesatkan klien, baik jumlah maupun kualitasnya.

2) Pelayanan

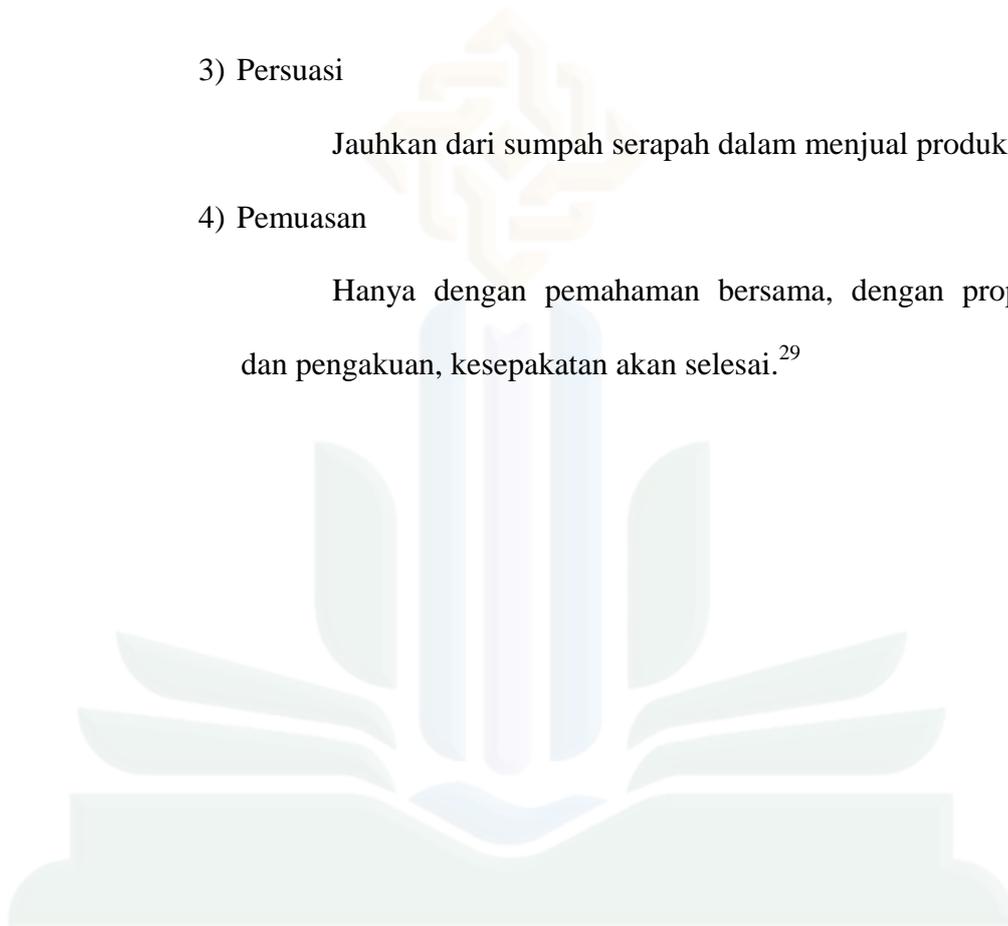
Klien yang tidak membayar dengan uang sungguhan akan mendapat pukulan untuk itu. Selain itu, absolusi (jika mungkin) tidak diberikan, dengan asumsi dia benar-benar tidak dapat menanggung biayanya.

3) Persuasi

Jauhkan dari sumpah serapah dalam menjual produk.

4) Pemuasan

Hanya dengan pemahaman bersama, dengan proposisi dan pengakuan, kesepakatan akan selesai.²⁹



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

²⁹Lukmanul Hakim, Kualitas Pelayanan Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang, Jurnal Politikom Indonesia, 1 (Juli, 2017).

BAB III

METODE PENELITIAN

Riset ini adalah ilmu yang berkonsentrasi pada metode pemeriksaan logis tentang instrumen yang digunakan dalam suatu riset. Dengan cara ini, teknik pemeriksaan berbicara tentang ide-ide hipotetis dari berbagai strategi, kualitas, dan kekurangan dalam sebuah karya logis. Kemudian, lanjutkan dengan pilihan yang akan digunakan dalam ujian nanti.³⁰

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif adalah secara tepat menggambarkan kualitas orang, keadaan manifestasi, kelompok tertentu. Penelitian kualitatif dicirikan sebagai teknik penelitian sosiologi yang mengumpulkan dan menganalisis data sebagai kata-kata dan aktivitas manusia dan analisis tidak berusaha untuk memastikan atau mengevaluasi data kualitatif yang telah diperoleh dan karenanya tidak memeriksa angka-angka.³¹

Peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dalam permasalahan yang dibahas tidak berkenaan dengan angka-angka, tetapi menguraikan dan menggambarkan objek penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan penelitian lapangan (*fieldresearch*) karena ingin melakukan penelitian yang lebih rinci dan detail terkait Manajemen KBIH Bismika Jember dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah.

B. Lokasi Penelitian

³⁰Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2000), 3.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 2.

Suatu tempat untuk mendapatkan informasi. Semua bersama-sama untuk informasi yang diperoleh tepatnya, penulis memilih sekaligus memutuskan waktu dan tempat yang memungkinkan dengan tujuan akhir untuk mengungkap data atau informasi yang diperlukan, dengan pemikiran untuk mendapatkan kemudahan dalam mengumpulkan informasi sesuai topik yang akan diteliti yakni manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan. Suatu penelitian dikatakan berhasil bukan hanya dilihat menariknya suatu kasus, tetapi jika sulit dimasuki lebih mendalam oleh seorang peneliti maka menjadi suatu kerja yang sia-sia dan lokasi penelitian memberi peluang yang menguntungkan untuk dikaji.³²

Riset ini dilakukan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Bismika yang berada di Jl. Melati V no. 10, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Lembaga itu dipilih karena KBIH Bismika adalah salah satu lembaga di bidang pelayanan jasa di Kabupaten Jember yang memiliki program unggulan yaitu program tarwiyah dan KBIH Bismika merupakan satu-satunya KBIH yang melaksanakan program tarwiyah ini. Selain itu, KBIH Bismika selalu berusaha memberangkatkan pembimbing wanita setiap tahunnya.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan orang yang dijadikan sumber data oleh peneliti untuk riset yang dilakukannya. Sumber data untuk menelusuri

³² Burhan Bunginm, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), 147-148.

informasi dan kontribusi untuk individu yang digunakan untuk memberikan data tentang keadaan-keadaan eksplorasi. Sumber data dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan primer. Sumber data primer dalam penelitian ini meliputi Ketua KBIH Bismika Jember, pengurus KBIH Bismika Jember dan jamaah haji. Sedangkan sumber data sekunder penelitian ini meliputi kepustakaan, website, karya ilmiah yang dipublikasikan. Pengambilan subjek yang menjadi informan penelitian menggunakan *purposive sampling*. Teknik *purposive* merupakan pemilihan subyek dengan pertimbangan dan tujuan tertentu yang harus sesuai dengan objek yang dikaji.³³ Peneliti memilih informan dari pengurus KBIH Bismika paling lama menjabat sedangkan informan dari jamaah merupakan rekomendasi dari salah satu pengurus kemudian dari jamaah antar jamaah. Penulis mendapatkan data mengenai penerapan fungsi manajemen di KBIH Bismika Jember dan faktor pendukung dan faktor penghambat untuk peningkatan kualitas pelayan dari beberapa informan baik dari pengurus maupun jamaah, daftar informan dalam penelitian ini adalah terdiri dari:

1. HM. Madini Farouq, S.Sos atau bisa dipanggil Gus Mamak adalah Ketua sekaligus pembimbing jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Bismika Jember. Beliau sudah menjabat sejak tahun 2010 hingga saat ini. Alasan peneliti memilih ketua KBIH untuk dijadikan informan sebab beliau merupakan informan inti yang paling mengetahui

³³ Sugiyono, *Memahami penelitian kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2015),53

perjalanan atau perkembangan KBIH Bismika sejak tahun 2010 baik dalam perintisannya sampai saat ini.

2. Hj. Najmah Fairuz, S.Psi., M, MPd. Atau biasa dipanggil Ning Ilut adalah sekretaris pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Bismika Jember. Alasan peneliti memilih beliau untuk dijadikan informan sebab beliau merupakan informan inti yang paling mengetahui perjalanan atau perkembangan KBIH Bismika sejak tahun 2010 baik dalam perintisannya sampai saat ini.
3. H.M. Najich Hamdi M.H.I atau biasa dipanggil Gus Naji adalah selaku pengurus di bidang administrasi di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Bismika Jember. Alasan peneliti memilih beliau untuk dijadikan informan sebab rekomendasi dari sesama pengurus administrasi di KBIH Bismika Jember dan beliau juga menjadi salah satu pembimbing cadangan ketika pelaksanaan ibadah haji.
4. Bapak HMS. Catur Wibowo selaku jamaah haji tahun 2016 KBIH yang sudah merasakan pelayanan KBIH Bismika Jember. Alasan peneliti memilih beliau menjadi informan sebab rekomendasi dari pengurus administrasi yang dianggap mampu dan mengetahui tentang pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bismika Jember.
5. Ibu Susanti selaku peserta tahun 2018 KBIH yang sudah merasakan pelayanan KBIH Bismika Jember. Alasan peneliti memilih beliau sebab merupakan rekomendasi dari sekretaris KBIH Bismika Jember.

6. Bapak H. A. Sofyan Sahuri selaku jamaah haji tahun 2019 KBIH yang sudah merasakan pelayanan KBIH Bismika Jember. Alasan peneliti memilih beliau untuk dijadikan informasi sebab rekomendasi dari pengurus administrasi KBIH Bismika Jember.
7. Bapak H. Rustam Efendi MM selaku jamaah haji tahun 2019 KBIH yang sudah merasakan pelayanan KBIH Bismika Jember. Alasan peneliti memilih beliau untuk dijadikan informan sebab beliau merupakan rekomendasi dari bapak H. A. Sofyan Sahuri yang bertemu di acara pertemuan rutin Silaturrahi KBIH Bismika 2019.
8. Bapak H. Heru Bawono selaku jamaah haji 2019 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang sudah merasakan pelayanan KBIH Bismika Jember. Alasan peneliti memilih beliau untuk dijadikan informan sebab beliau merupakan rekomendasi dari bapak H. A. Sofyan Sahuri yang bertemu di acara pertemuan rutin Silaturrahi KBIH Bismika 2019.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti diantaranya sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data

dengan jalan mendapatkan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.³⁴

Observasi ini peneliti mulai mengamati keadaan geografis kantor KBIH Bismika, batas timur, barat, selatan dan utara kantor, dan foto-foto alumni jamaah bersama pengurus ketika di tanah suci yang terpampang di dinding kantor KBIH Bismika Jember. Selain itu, peneliti juga menyebutkan fakta-fakta yang dapat diamati di salah satu latihan standar yang dilakukan oleh lulusan haji satu kali setiap bulan.

2. Wawancara

Metode pengambilan data untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab, beberapa kali tatap muka antara penanya dan responden dengan menggunakan instrumen yang disebut panduan pertemuan (*talk with guide*).³⁵

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur agar hubungan komunikasi informan dan peneliti tidak terkesan kaku dan lebih nyaman tetapi masih terstruktur atau masih memiliki pedoman dalam wawancara yang sedang berlangsung. Pertama kali peneliti melakukan wawancara dengan Bapak HM. Madini Farouq, S.Sos yang biasa dipanggil Gus Mamak selaku Ketua KBIH Bismika Jember. Peneliti menyerahkan surat izin penelitian sekaligus meminta izin untuk melakukan wawancara

³⁴ Sudaryono, *Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method Edisi Kedua)*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), 226.

³⁵ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, 111.

mengenai untuk mengetahui tentang penentuan manajemen KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Kemudian oleh Bapak HM. Madini Farouq, S.Sos. diarahkan untuk menemui Ibu Hj. Najmah Fairuz, S.Psi., M, Mpd atau biasa dipanggil dengan sebutan Ning Ilut, selaku sekretaris pengurus selaku informan yang berinteraksi langsung dengan jamaah haji dan umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bismika Jember. Tempat tinggal Ning Ilut tidak jauh dari Kantor KBIH Bismika. Di sana beliau memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada jamaah serta faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Setelah mendapatkan informasi dari Ning Ilut tidak lama kemudian ada salah satu alumni jamaah disana yaitu Ibu Susanti yang juga merupakan Dosen. Beliau mulai bercerita tentang pengalaman yang diperoleh selama menggunakan jasa pelayanan bimbingan Ibadah Haji di KBIH Bismika Jember.

Setelah itu peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pengurus KBIH Bismika Jember yaitu Gus Najich Hamdi selaku pengurus dibidang administasi dan kesekretariatan, disana beliau memberikan informasi seputar manajemen yang diterapkan oleh KBIH Bismika Jember serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya.

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa pengurus KBIH Bismika Jember, peneliti direkomendasikan oleh pengurus untuk menghubungi jamaah haji yang dianggap mampu dan memahami seputar

KBIH Bismika Jember yaitu bapak HMS, Catur Wibowo dan bapak H. A. Sofyan Sahuri. Ada beberapa jamaah yang direkomendasikan oleh antar jamaah yaitu bapak H. Rustam Efendi dan bapak H. Heru Bawono untuk melakukan wawancara mengenai pelayanan bimbingan di KBIH Bismika Jember, dari masing-masing alumni jamaah tersebut memberikan informasi yang sama mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bismika Jember selama mengikuti bimbingan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, dan foto-foto.³⁶

Data yang didapatkan dari dokumentasi sebagai bukti fisik dari hasil penelitian peneliti yaitu struktur pengurus KBIH Bismika Jember, serta foto-foto yang peneliti ambil waktu melakukan wawancara. Peneliti mengambil foto atau gambar yang dapat menunjang kebenaran data serta data-data mengenai manajemen KBIH Bismika untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam laporan.

Dokumentasi yang dilakukan oleh penulis adalah dengan mengumpulkan bukti wawancara, dokumen foto dan data-data lainnya.

E. Analisis Data

Analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mencari dan mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan serta

³⁶ Ibid., 229

bahan yang berbeda dengan sengaja, sehingga mudah untuk dipahami dan penemuannya bisa diinformasikan kepada orang lain sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab.³⁷ Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles, Huberman dan Saldana. Menurut Alfi Haris Wanto yang mengutip dari Miles, Huberman dan Saldana mengenai analisis data. Berikut alur tahapan dalam analisis data model Miles, Huberman dan Saldana meliputi :

1. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari hasil yang didapat di lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan.³⁸

Peneliti melakukan penyederhanaan dan memilih hasil penelitian selama di lapangan. Hasil wawancara yang masih berupa coretan dan catatan di kertas serta rekaman suara yang dilakukan dengan Pimpinan KBIH Bismika Jember dan sekretaris KBIH Bismika dirangkum, diringkas dipilih hal-hal pokoknya saja hingga diperoleh data tentang manajemen yang dipakai dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah dan data tentang penghambat serta pendukung.

³⁷ Hengki wijaya, *Analisis data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teknologi*. (Makassar : Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2018), 52.

³⁸ Alfi Haris Wanto, Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City, (Artikel:Universitas Brawijaya Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi), 42.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun dengan membuat sebuah pengorganisasian, penyatuan dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang akan dilakukan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.³⁹

Proses penyajian data dalam penelitian ini dengan cara mengelompokkan data setelah direduksi. Data tersebut dikelompokkan berdasarkan rumusan masalah hingga tercapai 2 garis besar berisi jawaban untuk diletakkan pada sub bab penyajian data di bab IV. Hal tersebut meliputi manajemen KBIH dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisis data. Penarikan kesimpulan dilakukan peneliti dari awal pengumpulan data seperti mencari pemahaman yang yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.⁴⁰

³⁹ Ibid., 42.

⁴⁰ Ibid., 42.

F. Keabsahan Data

Segmen ini berisi upaya-upaya yang perlu dilakukan pencipta untuk memperoleh legitimasi informasi yang ditemukan di lapangan. Untuk memperoleh penemuan-penemuan yang sah, penting untuk melihat keabsahannya dengan memanfaatkan strategi legitimasi informasi, misalnya memperluas kualitas peneliti di lapangan, lebih memperdalam persepsi luar dan dalam, triangulasi (memanfaatkan beberapa sumber, teknik, penelitian, hipotesis), percakapan, penyelidikan kasus yang berbeda, melacak kesesuaian hasil, dan benar-benar melihat individu (*member check*).⁴¹

Untuk menentukan keabsahan data dalam ulasan ini, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data untuk perbandingan terhadap data.⁴² Penelitian menggunakan triangulasi dengan tujuan :

1. Membandingkan informasi dari beberapa sumber dengan data yang sama.
2. Membandingkan informasi yang diperoleh peneliti dalam pengumpulan data yang semacam.
3. Menganalisis data dengan menggunakan beberapa perspektif teori yang berbeda.

Pada intinya data triangulasi sebenarnya adalah melihat keabsahan data dengan menggunakan beberapa pilihan yang berbeda dari data untuk pemeriksaan informasi. Menggunakan sumber informasi yang berbeda,

⁴¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Jember: Edisi Revisi*, (Jember: IAIN Jember, 2019), 48

⁴² J. Meleong Lexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 152.

seperti laporan, file, rapat, persepsi. Ada dua prosedur yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya triangulasi sumber, dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data dari sumber yang berbeda dengan teknik yang sama. Sedangkan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁴³

G. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap Pra-Lapangan

Adapun tahapan pertama merupakan pada tahap ini ditambah dengan satu pemikiran yang harus dilihat, khususnya bidang penelitian, digambarkan di bawah ini:

- a. Membentuk kerangka penelitian
- b. Memilah bidang penelitian
- c. Mengurus perizininan
- d. Mempelajari dan menilai tempat penelitian
- e. Memilah dan menggunkan informan
- f. Merancang instrumen penelitian
- g. Perkara etika dan penelitian⁴⁴.

2. Tahap Lapangan

Tahapan selanjutnya adalah tahap lapangan,terbagi dalam tiga bagian, yaitu:

⁴³ Hengki wijaya, Analisis data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teknologi...,120

⁴⁴Lexy J. Moleong *Metode Penelitian Kualitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Cetakan ke-38, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), 127

1. Mengasosiasikan kerangka penelitian dan persiapan diri
 2. Merambah lapangan
 3. Bertindak-serta serta menyatukan data.
3. Tahap Analisis Data

Tahapan berikutnya merupakan tahapan analisis data. dalam tahap ini ada beberapa proses yang perlu dilakukan penulis yaitu :

- a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri
- b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensistensikan, membuat ikhisar, dan membuat indeksnya
- c. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubunngan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.⁴⁵

⁴⁵Ibid., 248.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bismika Kaliwates Kabupaten Jember

KBIH Bismika didirikan pada tahun 2003 oleh Alm. KH. Yusuf Muhammad (Gus Yus) sekaligus Pendiri dan Pengasuh Pondok Pesantren Darus Sholah Jember. sebelum KBIH Bismika Jember didirikan ada KBIH Muslimat yang dipimpin oleh Ibu Nyai Elok, beliau sudah beberapa tahun menjadi pembimbing jamaah haji dengan adanya kesan-kesan yang baik dari jamaah haji kemudian Alm. KH. Yusuf Muhammad memiliki sebuah keinginan untuk menjadikan keponakan-keponakannya menjadi pembimbing jamaah haji di Kabupaten Jember.

Beliau menyampaikan bahwa melaksanakan ibadah haji bukan hanya sekedar melakukan aktivitas makan, minum, tidur, masak, kebarat, ketimur dan kembali ke tanah air sehingga tidak mendapatkan roh nya. Beliau berpesan untuk Berkhidmat untuk jamaah, maka dari itu KBIH Bismika memiliki Motto “Anda Beribadah, Kami Berkhidmat”, dan juga sejak ada pembimbing perempuan jamaah semakin merasakan manfaatnya karena memang jamaah haji banyak jamaah perempuan.⁴⁶

⁴⁶ Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 3 November 2020.

2. Profil Lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bismika Kaliwates Kabupaten Jember⁴⁷

Nama KBIHU : Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah
Bismika

Alamat : Jl. Melati V No. 10 Kecamatan Kaliwates Kabupaten
Jember Jawa Timur 68131

Nomor Telp. : 0811354899/0811301627

Alamat Email : kbihbismika@gmail.com

Daftar Susunan Pengurus :

Ketua : HM. Madini Farouq, S.Sos.(081 135 4899)

Wakil Ketua : H.M. Tohari Chafsin, S.Sos.I(081 559 820 875)

Sekretaris : Hj. Najmah Fairuz (081 130 1627)

Wakil Sekretaris : Drs. H. Zaenal Fanani, M.Pd.(081 234 602 38)

Bendahara : Dra. Hj. Athiyah Arifiana, M.Pd(081 234 956 92)

Wakil Bendahara : Dra. Hj. Zulfa Majidah (081 336 246 886)

3. Letak Geografis Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Bismika Kaliwates Kabupaten Jember

KBIH Bismika secara geografis terletak di Jl. Melati V No. 10 Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Jarak tempuh menuju KBIH Bismika dari Pusat alun-alun Kabupaten Jember sekitar 10 menit. Batas wilayah KBIH Bismika sebelah Utara Kecamatan

⁴⁷ Dokumen KBIH Bismika Jember.

Gebang, sebelah Selatan Kecamatan Ajung, sebelah Barat Kecamatan Rambipuji, sebelah Timur Kecamatan Sumbersari.⁴⁸

Sekretariat KBIH Bismika terletak di beberapa lokasi yaitu:

- 1) Pondok Pesantren Darus Sholah di Jl. Moh. Yamin 25 Desa Tegal Besar, Kecamatan Tegal Besar Kabupaten Jember.
- 2) Pondok Pesantren Riyadlus Sholihin di Jl. Melati V No. 10 Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember.
- 3) Pondok Pesantren Al-Azhar di Jl. Monginsidi Gg.Pesantren No/ 94 Kauman Muktisari, Desa Tegal Besar, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember.⁴⁹

4. Visi, Misi dan Motto Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Bismika Kaliwates Kabupaten Jember

Adapun yang menjadi visi, misi dan motto KBIH Bismika Kaliwates Kabupaten Jember, yaitu:

Visi KBIH Bismika : Terwujudnya KBIH yang mampu melayani dan membimbing jamaah haji menjadi haji Mabrur.

Misi KBIH Bismika :

- a. Memberikan bimbingan manasik haji sebelum dan selama melaksanakan ibadah haji serta setelah melaksanakannya.
- b. Menyediakan sarana informasi dan pembelajaran bagi jamaah haji agar dapat memaksimalkan persiapan pelaksanaan ibadah haji.

⁴⁸ Observasi di lapangan

⁴⁹ Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 3 November 2020.

- c. Menjalin kerjasama dengan instansi terkait guna memaksimalkan pelayanan kepada calon jamaah haji.

Motto : “Anda Beribadah, kami Berkhidmat”

Tujuan : “Mendampingi jamaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji untuk menuju kesempurnaan”⁵⁰

5. Struktur pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Bismika Kaliwates Kabupaten Jember

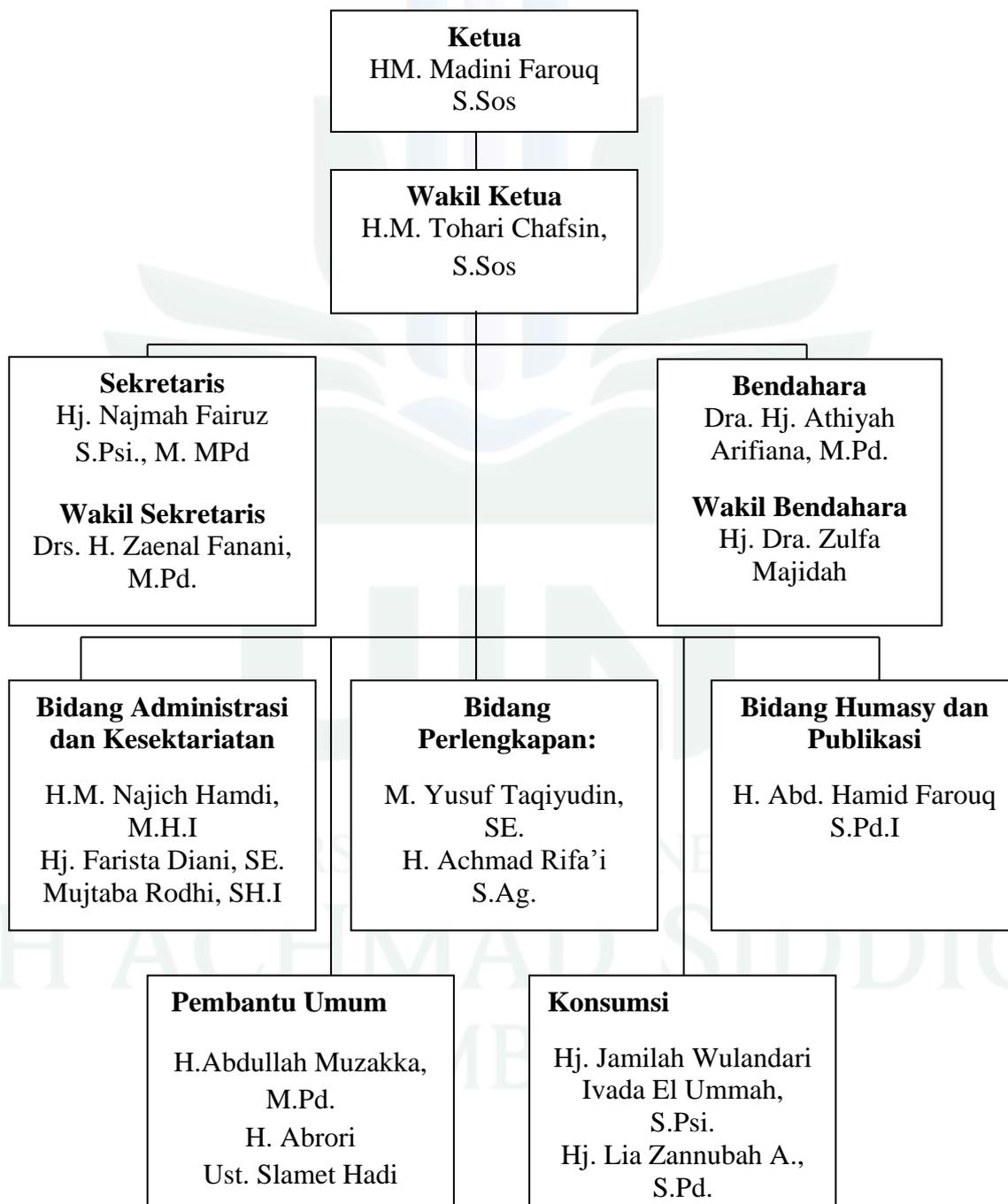


⁵⁰ Dokumen KBIH Bismika Jember.

Gambar 4.1
STRUKTUR PENGURUS KBIH BISMIKA JEMBER⁵¹

Penasehat

1. Ny. Hj. Rosyidah Yusuf Muhammad, SH.I
2. KH. Muhammad Mushoddiq Fikri, S.Sos.
3. KH. Drs. Abd. Hamid Hasbullah



⁵¹ Ibid., Dokumen KBIH Bismika Jember.

KBIH Bismika memang tidak memiliki pengurus yang banyak karena banyaknya jumlah kepengurusan belum bisa dijadikan sebuah ukuran bahwa organisasi itu kurang baik.

a. Program KBIH Bismika Kabupaten Jember

KBIH Bismika memiliki sebuah program unggulan yakni program tarwiyah. Sejak tahun 2015 KBIH Bismika melaksanakan program tarwiyah yang merupakan Sunnah Rasul, dimana Nabi bermalam di Mina sebelum berangkat ke Arafah pada tanggal 10 Dzulhijjah. Sementara cara yang dilakukan oleh pemerintah selama ini adalah langsung memberangkatkan jamaah dari Makkah menuju Arafah dan tidak bermalam di Mina sebelumnya.⁵² Tarwiyah ini dikatakan program unggulan di KBIH Bismika karena merupakan satu-satunya KBIH di Kabupaten Jember yang melaksanakan program sunnah tarwiyah. Tarwiyah merupakan amalan ibadah pada hari ke 8 Dzulhijjah.

b. Inovasi KBIH Bismika Kabupaten Jember

Inovasi adalah suatu perubahan yang baru berupa ide, gagasan, praktek atau objek atau benda yang sifatnya spesifik, disengaja melalui program yang terencana dan dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan

⁵² Hj. Najmah Fairuz, *Wawancara*, Kaliwates, 17 November 2020

pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien.⁵³

Berikut ini terdapat beberapa inovasi KBIH Bismika untuk peningkatan kualitas pelayanan, ialah :

- 1) Teknologi merupakan sebuah kemajuan yang sangat pesat di era globalisasi saat ini. KBIH Bismika juga memanfaatkan teknologi untuk memudahkan komunikasi dengan para jamaah melalui grup Whatsapp dan Facebook agar jamaah haji mudah untuk melakukan konsultasi dengan cepat dan mudah.
- 2) Mengadakan kegiatan jalan sehat di seputar kampus Universitas Jember dan memberikan info kesehatan haji dari para petugas kesehatan yang pengalamannya pernah jadi petugas haji yang tergabung dalam asosiasi kesehatan haji Indonesia.
- 3) Ketika melewati tanggal 17 Agustus di Mekkah, KBIH Bismika mengadakan tasyakuran proklamasi dan paginya pada tanggal 17 Agustus mengadakan tawaf sunah bersama jamaah untuk mendoakan Indonesia sebagai upaya menumbuhkan semangat Nasionalisme sebagai wujud cinta tanah air dari Hubbul Wathon Iman.⁵⁴

c. Pelayanan KBIH Bismika

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang diperlukan dalam meningkatkan kepuasan jamaah, oleh karena itu tidak sedikit

⁵³ <https://www.kajianpustaka.com/2020/07/inovasi-pengertian-ciri-jenis-komponen-dan-proses.html?m=1> diakses pada tanggal 21 Desember 2020 pukul 09:20 WIB.

⁵⁴ Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 3 November 2020.

perusahaan maupun lembaga yang berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanannya.

Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bismika terhadap jamaah haji dan umrah, yaitu :

- 1) Pemberian materi dan praktek manasik haji di Jember dalam beberapa kali pertemuan.
- 2) Praktek manasik haji di asrama Haji Sukolilo Surabaya dan ziarah ke pemakaman KH. Kholil Bangkalan Madura.
- 3) Qiyamul Lail dan I'tikaf bersama pada malam-malam ganjil di 10 hari terakhir bulan Ramadhan.
- 4) Selalu berusaha memberangkatkan pembimbing pria dan wanita untuk mendampingi dan membimbing jamaah haji ketika di tanah Suci.
- 5) Qiyamul Lail berjamaah di Masjidil Haram pada malam jum'at selama berada di Mekkah.
- 6) Mengadakan pengajian dan pemantapan selama berada di Mekkah, Madinah, Arafah, Mina, dsb.
- 7) Konsultasi dan dialog terhadap persoalan yang muncul dan berusaha memberikan solusi dan jalan keluar. Seperti halnya tidak ada batas antara pembimbing dengan jamaah nya.
- 8) Membangun semangat kekeluargaan dan kebersamaan sehingga jamaah merasa aman dan nyaman melaksanakan pelaksanaan haji bersama KBIH Bismika.

- 9) Mendampingi dan membimbing jamaah dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan secara bersama-sama sejak sebelum melaksanakan ibadah haji, ketika berada di Saudi Arabia, hingga pulang kembali ke tanah air.⁵⁵

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Setelah melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap judul dan fokus penelitian diatas Selanjutnya dilakukan penyajian data yang diperoleh di lapangan dengan mengacu pada fokus penelitian yang telah disebutkan pada bab sebelumnya.

1. Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Bismika Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah

KBIH Bismika Kabupaten Jember dalam peningkatan kualitas pelayanannya sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi manajemen tersebut terdiri dari POAC yakni *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*.

Sedangkan penerapan manajemen strategi yang digunakan KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah yakni dengan menerapkan fungsi manajemen yaitu :

⁵⁵ Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 3 November 2020

a. Penerapan fungsi manajemen di KBIH Bismika Jember

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah hal pertama yang harus dilakukan dalam sebuah asosiasi. Pelaksanaan penyusunan kapasitas yang diselesaikan oleh KBIH Bismika telah dilakukan dengan tepat untuk menentukan proyek-proyek yang akan dikerjakan nantinya. Hal ini dituturkan oleh Gus Madini Farouq S.Sos selaku ketua KBIH Bismika Jember, ia mengatakan:

“Kami di sini bekerja tidak terpatok apapun mbak, tidak terpatok aturan apapun, dalam artian kalo pelaksanaan SOP (*Standart Operational*) pemberangkatan jamaah sih tetep, manajemen juga tetep kami terapkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan atau evaluasi itu tetep juga. Kami merencanakan kegiatan sebelum pemberangkatan ibadah haji semua kami rencanakan dan sampaikan di awal, seperti halnya mencari data calon jamaah haji di KUA. Selain itu kegiatan rapat tahunan yang rutin dilakukan dalam perencanaan pembuatan jadwal kegiatan manasik haji. Kegiatan manasik haji yang dilakukan KBIH Bismika pun sama seperti halnya yang dilakukan KBIH-KBIH lainnya.”⁵⁶

Hal ini dibenarkan oleh Ning Najmah Fairuz,⁵⁷ ia mengatakan:

“Kita melakukan pemberangkatan jamaah haji bukan asal berangkat aja mbk, karena setiap organisasi memiliki tujuan yaitu tertuang dalam visi dan misi untuk mencapai tujuan itu pasti memiliki manajemen yang baik. Salah satunya menerapkan fungsi perencanaan yang baik yaitu bekerja sama dengan KUA untuk bisa mendapatkan data calon jamaah haji yang akan berangkat karena data KUA merupakan data yang akurat dari Kantor Kementerian Agama.”

⁵⁶ Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 03 November 2020

⁵⁷ Ning Najmah Fairuz, *Wawancara*, Kaliwates, 17 November 2020

Selain merencanakan tentang pencarian data calon jamaah di beberapa KUA, merencanakan kegiatan rapat rutin setiap tahun dihadiri oleh seluruh anggota pengurus KBIH Bismika Jember, hal itu sesuai dengan pendapat dari Gus Najich Hamdi, ia mengatakan :

“Kegiatan rapat rutin dilaksanakan setiap tahun yang dihadiri oleh seluruh anggota pengurus KBIH Bismika Jember mbk, tujuannya untuk membahas terkait rencana penetapan jadwal manasik haji dan biasanya tempat rapatnya itu dirumah masing-masing mbk kadang dirumahnya Gus Madini Farouq, Gus Fikri, dan lainnya karena memang KBIH ini milik keluarga. Tentunya setiap tahun terkait hari, tanggalnya berbeda. Jadi dalam rapat itu direncanakan tentang penetapan hari, tanggal, dan tempat pelaksanaan manasik haji dan untuk teknisnya mungkin sama dengan tahun-tahun sebelumnya.”⁵⁸

Merencanakan jadwal kegiatan manasik haji merupakan bimbingan yang diberikan ketika masih ada di tanah air, kegiatan ini terdiri dari 2 bagian yaitu penyampaian materi dan praktek. Seperti yang disampaikan oleh Gus Najich Hamdi, bahwa :

“kegiatan bimbingan di tanah air atau manasik haji merupakan program yang biasa dilakukan setiap tahun mbk, dengan mempersiapkan kebutuhan yang bersifat teknis seperti tempat bimbingan, konsumsi, pengeras suara, alat peraga dan lainnya. Sedangkan yang bersifat sistem seperti materi yang akan disampaikan, siapa yang akan menyampaikan, dan kapan yang akan disampaikan. Manasik haji itu biasa dilakukan setiap 2 minggu sekali mbk, sering kali kegiatan manasik haji dilakukan di 3 Pondok Pesantren yaitu Riyadlus Sholihien, Darus Sholah, dan Al-Azhar.”⁵⁹

⁵⁸ Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2021

⁵⁹ Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2021

Berikut adalah jadwal manasik haji di KBIH Bismika Jember⁶⁰:

Gambar 4.2 JADWAL MANASIK CALON JAMA'AH HAJI KBIHU "BISMIKA" JEMBER TAHUN 2019 M / 1441 H

PERTEMUAN KE / HARI	DURASI WAKTU	MATERI	KISI – KISI	NARA SUMBER	TEMPAT
I Ahad 01 Desember 2019	09.00 – 09.30 09.30 – 10.30 10.30 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran & Registrasi • Pembukaan • Penjelasan Singkat Perjalanan Ibadah Haji 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pembukaan (Ceremonial) ❖ Pengenalan KBIHU BISMIKA ❖ Info Haji 2018 ❖ “Menata Niat Meraih Haji Mabruur” 	Pengurus KBIHU BISMIKA	Masjid PonPes. Riyadlus Sholihien
II Ahad 08 Desember 2019	09.00 – 10.00 10.00 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Hikmah Haji dan Umroh • Amaliyah Haji dan Umroh I 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Penjelasan tentang Hikmah dan Tata Cara Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh ❖ Penjelasan tentang Ihrom Umroh (Sunnah, Syarat dan Rukun) <ul style="list-style-type: none"> ➢ Miqot ➢ Thowaf ➢ Sa'i ➢ Tahallul 	KH. Mushoddiq Fikri KH. Abdul Hamid Hasbullah	Masjid PonPes. Riyadlus Sholihien
III Ahad 22 Desember 2019	09.00 – 10.00 10.00 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Adabul Haji • Amaliyah Haji dan Umroh II 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Etika dan Akhlaq serta Persiapan Orang yang akan Menunaikan Ibadah Haji ❖ Haji : (Syarat, Rukun, Wajib & Sunnah) <ul style="list-style-type: none"> ➢ Miqot ➢ Wuquf (Waktu dan Tempat) 	HM. Tohari Chafsin KH. Abdul Hamid Hasbullah	Masjid PonPes. Darus Sholah

⁶⁰ Dokumentasi KBIH Bismika Jember.

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mabit di Muzdalifah (Waktu, Tempat dan Sesuatu yang Dilakukan) ➤ Mabit di Mina <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Jumroh Aqobah ⇒ Tahallul Awal ⇒ Jumroh Hari Tasyriq (Ula, Wustho dan Aqobah) ➤ Thowaf Ifadloh ➤ 		
IV Ahad 05 Januari 2020	09.00 – 10.00 10.00 – 11.00 11.00 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Fiqhun Nisa' • Amaliyah Haji dan Umroh III • Penyusunan Regu dan Rombongan 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fiqih bagi Wanita, Penting bagi Suami ❖ Lanjutan ttg Syarat, Rukun & Wajib Haji <ul style="list-style-type: none"> ➤ Membayar Dam (Denda) ➤ Pelanggaran Ihrom ➤ Thowaf Wada 	Ny. Hj. Rosyidah Yusuf KH. Abdul Hamid Hasbullah	Masjid PonPes. Darus Sholah
V Ahad 19 Januari 2020	09.00 – 10.30 10.30 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Pendalaman Amaliyah Haji dan Umroh • Penjelasan Amalan di Luar Haji I 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Praktek Manasik Haji ❖ Sholat Jama'ah, Sholat Arbain, Ziaroh Makam Rosul, Roudloh 	Tim Manasik KBIHU H. Zainal Fanani	Masjid PonPes. Darus Sholah
VI Ahad 09 Februari 2020	09.00 – 10.30 10.30 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan Amalan di Luar Haji II • Kesehatan Haji 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tata Cara Wudlu, Sholat Jama' Qashar, dll 	KH. Mushoddiq Fikri Tim Medis KBIHU	Masjid PonPes. Riyadlus Sholihien
VII Ahad 23 Februari 2020	09.00 – 10.30 10.30 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Pendalaman Amaliyah Haji dan Umroh 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Praktek Manasik Haji 	Tim Manasik dan Pengurus KBIHU BISMIKA	Masjid PonPes. Riyadlus Sholihien

		<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan Buku Saku KBIHU 			
VIII Sabtu - Ahad *		Praktek Manasik Haji ke Asrama Haji Sukolilo dan Ziaroh Ke Makam Sunan Ampel Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pengenalan Asrama Haji Sukolilo ❖ Praktek Manasik Haji ❖ Ziaroh ke Makam Sunan Ampel Surabaya 	Tim Manasik dan Pengurus KBIHU BISMIKA	Asrama Haji Sukolilo Surabaya
IX Ahad 08 Maret 2020	09.00 – 10.00 10.00 – 11.00 11.00 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi Haji • Kesepakatan KBIHU • Pemantapan Regu dan Rombongan 	❖ Informasi Seputar Pelunasan dan Pemberangkatan Jamaah Haji 2020	Pengurus KBIHU BISMIKA Kemenag Kab. Jember	Masjid PonPes. Riyadlus Sholihien
X Ahad 22 Maret 2020	09.00 – 10.30 10.30 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Tradisi, Kultur Sosial Arab dan Bahasa Arab untuk Jama'ah • Hikmah dan Filosofi Haji 		HM.Haidlar, Lc. HM. Madini Farouq	Masjid PonPes. Riyadlus Sholihien
XI 21 Ramadhan 1441 H	01.00 – 03.00	Qiyamul Lail dan Do'a Bersama (Malam 21 Ramadhan)	I'tikaf meraih Keutamaan Lailatul Qadar	HM. Madini Farouq	Masjid PonPes. Riyadlus Sholihien
XII Ahad 7 Juni 2020	09.00 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Halal Bihalal • Pendalaman Manasik Terakhir 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hikmah Halal Bihalal Bagi Calon Haji ❖ Praktek & Tanya Jawab 	Pengurus KBIHU BISMIKA	Masjid PonPes. Riyadlus Sholihien
XIII **		Penutupan Manasik dan Pelepasan Jama'ah Calon Haji KBIHU BISMIKA Tahun 2020	Pemberangkatan Jama'ah Calon Haji KBIHU BISMIKA Jember	Pengurus KBIHU BISMIKA	Masjid PonPes. Darus Sholah

KETERANGAN : Jadwal sewaktu-waktu bisa berubah sesuai kesepakatan bersama.

Untuk koordinasi, konsultasi / bimbingan via telp :

- | | |
|---|----------------------------------|
| HM. Madini Farouq / Gus Mamak | (0331) 422944 / 081 135 4899 |
| 1. KH. M. Musoddiq Fikri | 081 135 4414 |
| 2. KH. Abd. Hamid Hasbullah | (0331) 332544 / 081 2325 6404 |
| 3. HM. Thohari Chafsin | 0815 5982 0875 / 0851 0307 7221 |
| 4. H. Zainal Fanani | (0331) 337340 / 081 2346 0238 |
| 5. Ny. Hj. Rosyidah Yusuf, SH. I. | (0331) 363 4949 / 0852 3495 1500 |
| 6. Ny. Dra. Hj. Zulfa Majidah | 0813 3624 6886 |
| 7. Ny. Hj. Najmah Fairuz / Ning Ilut | (0331) 487115 / 081 130 1627 |
| 8. Ny. Hj. Athiyah Arifiana / Ning Etik | (0331) 332544 / 081 2349 5692 |

* : Diatur Lebih Lanjut Sesuai Kesepakatan
Calon Jama'ah Haji KBIHU BISMKA

** : Menunggu Kepastian Jadwal
Keberangkatan dari Kemenag Kab.
Jember

KBIH Bismika tidak hanya merencanakan jadwal bimbingan di tanah air saja tetapi ketika sudah sampai di tanah suci dengan cara merencanakan di awal siapa yang akan ditugaskan menjadi pendamping juga membimbing. Seperti yang disampaikan oleh Gus Madini Farouq: ia mengatakan :

“Sebelum melakukan pemberangkatan kita merencanakan dari awal siapa yang akan menjadi pembimbing jamaah selama pelaksanaan ibadah haji mbk tujuannya agar kita itu bisa lebih dekat dengan jamaah selama bimbingan di tanah air sampai ke tanah suci. Biasanya kalau jumlah jamaahnya lebih dari 100 orang maka yang diberangkatkan hanya 2 pembimbing yaitu Gus Madini Farouq dan saya sendiri, kadang juga Bu Nyai Rosyidah untuk ikut membimbing. KBIH Bismika setiap tahunnya memang selalu berusaha memberangkatkan pembimbing wanita karena memang urusan wanita itu banyak jadi juga perlu mendapatkan pelayanan secara khusus terutama hal-hal yang berkaitan dengan Fiqhunnisa Haji.”⁶¹

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua dan juga langkah strategis untuk mewujudkan suatu rencana organisasi. Penerapan fungsi pengorganisasian yang dilakukan oleh KBIH Bismika sudah dilaksanakan dengan baik dengan adanya struktur organisasi semenjak KBIH Bismika pertama di dirikan, seperti halnya yang disampaikan oleh Gus Najich Hamdi, ia mengatakan:

“Jika dalam sebuah organisasi belum memiliki struktur organisasi masih belum bisa dikatakan seutuhnya organisasi mbk, karena dengan adanya kepengurusan didalamnya maka akan memudahkan pelaksanaan dalam pencapaian tujuan. KBIH Bismika memang sudah ada struktur organisasinya sejak awal berdiri dan sudah sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Didalam struktur organisasi itu terdiri dari Dewan

⁶¹ Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 03 November 2020

penasehat, ketua umum, wakil ketua, sekretaris dan wakil sekretaris, bendahara dan wakil bendahara, bidang administrasi, bidang perlengkapan, bidang humasy dan publikasi, bidang pembantu umum, dan bidang konsumsi. Setiap bidang memiliki tugas masing-masing.”⁶²

Penerapan fungsi pengorganisasian di KBIH Bismika juga memiliki adanya kerjasama yang baik sesama anggota pengurus dengan mengisi peran saat bertugas, seperti halnya yang disampaikan oleh Gus Najich Hamdi⁶³, ia mengatakan:

“Dalam sebuah organisasi pasti kerjasama antara pimpinan, sesama pengurus harus terjaga karena itu akan menjadi sebuah energi positif untuk bisa mencapai tujuan secara maksimal. Pengurus KBIH Bismika menerapkan kerjasama dan saling melengkapi tugas masing-masing tujuannya agar semua yang direalisasikan dengan baik sesuai yang direncanakan. Pernah mbk, ketika pelaksanaan manasik haji kadang meskipun tugas pengurus di bagian administrasi juga pernah beli air untuk jamaah, jadi apapun tugasnya jika masih bisa dilakukan pasti akan dilakukan karena memang Bismika ini milik keluarga sendiri. Santri putri dan putra pun juga ikut berkontribusi didalamnya untuk ikut membantu memaksimalkan pelayanan terhadap jamaah contohnya jaga daftar hadir jamaah dan memberikan konsumsi.”

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen setelah pengorganisasian, tahap ini merupakan tahap paling penting selama proses pencapaian tujuan karena apabila pelaksanaan tidak berjalan sesuai yang direncanakan tentunya membutuhkan evaluasi dari perencanaan yang belum terlaksana. Bentuk pelaksanaan yang

⁶² Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2021

⁶³ Ibid., Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2021

dilakukan KBIH Bismika dengan melakukan pengarahan tempat pelaksanaan, seperti yang dituturkan oleh Ning Najmah Fairuz, bahwa:

“Bimbingan yang diperoleh jamaah bukan hanya ketika ditanah air saja mbk, memang program manasik haji merupakan program yang memang ada di berbagai KBIH lain. Alhamdulillah kita benar-benar membimbing secara maksimal mbk dari sebelum berangkat, pelaksanaan ibadah haji sampai kembali lagi ke tanah air. Manasik haji kurang lebih dilakukan sebanyak 14 kali pertemuan, jamaah itu diberikan lembaran yang berisi jadwal manasik haji soal hari apa, tanggal berapa, tempatnya dimana, materinya apa, dan siapa pematerinya. Bimbingan manasik haji itu juga sudah termasuk pelaksanaan manasik haji di Asrama H. Sukolilo Surabaya yang bertujuan mengenalkan jamaah yang mungkin belum pernah tahu, mensurvey tempat dan memberi tahu dimana letak masjidnya, ruang lobby nya, hotelnya dan juga tambahan berziarah ke KH. Syekh Kholil Bangkalan.”⁶⁴

Kerjasama itu sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan baik itu kerjasama antara anggota dan pemimpin, sesama anggota, anggota dengan jamaah. KBIH Bismika menerapkan rasa tolong menolong saat pelaksanaan ibadah haji ketika di tanah suci, seperti yang disampaikan oleh Gus Najich hamdi, bahwa :

“Dari awal kita memang sudah menerapkan rasa tolong menolong sesama pengurus atau jamaah mbk, karena ketika kita sudah sampai di Makkah seluruh gelar kita itu dilepas, anggap saja kita semua itu sama-sama hamba Allah yang lemah. Jangan mentang-mentang dia menjabat sebagai kepala sekolah, dosen dan lainnya tapi ketika melaksanakan haji tidak mau saling membantu dan tidak mau mengalah. Ketika turun dari bis dan naik lagi kalok bisa dihafalkan temannya baik samping kiri atau kanan mbk, jangan sampai jamaah itu merasa acuh terhadap jamaah yang lain. Ketika sampai di Makkah kegiatannya bukan hanya umrah, ke hotel, sholat berjamaah di masjid tetapi juga diajak untuk berziarah ke tempat-tempat

⁶⁴ Ning Najmah Fairuz, *Wawancara*, Kaliwates, 17 November 2020.

bersejarah seperti makam Rasulullah SAW, Masjid Kiblatain, Masjid Kubah dan lainnya.”⁶⁵

Bapak Sofyan Sahuri membenarkan tanggapan dari Gus Najich Hamdi, bahwa :

“Rasa saling tolong menolongnya sangat besar ketika saya mengikuti bimbingan di KBIH Bismika mbk, ketika melaksanakan umrah atau pun tawaf yang saya kagumi itu formasinya sangat bagus mbk karena barisan jamaah KBIH Bismika itu beda dari pada yang lain. Jamaah Bismika ini berbentuk persegi memanjang kebelakang yang terdiri dari barisan depan diisi oleh pembimbing yaitu Gus Madini Farouq, barisan kanan, kiri dan belakang itu jamaah laki-laki, dan untuk jamaah wanita itu diletakkan di tengah-tengah agar tidak mudah didorong oleh jamaah dari KBIH lain dan selalu memegang erat pundak jamaah untuk memperkuat barisan.”⁶⁶

Bimbingan untuk jamaah tidak hanya ketika di tanah suci saja, tetapi pasca haji juga mengadakan pertemuan alumni masing-masing tahun dengan diikat dengan bentuk arisan, seperti yang disampaikan oleh Gus Najich Hamdi, bahwa :

“Setelah pelaksanaan ibadah haji pun kita tetap bersilaturahmi mbk, salah satunya dengan pelaksanaan pertemuan rutin dengan membentuk acara arisan sesuai tahun angkatan alumni jamaah masing-masing dan dilaksanakan secara bergiliran. Kegiatan itu bertujuan untuk mempererat tali silaturahmi sesama alumni jamaah dan pembimbing.”⁶⁷

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan tahap terakhir dalam penerapan fungsi terkait pengawasan di KBIH Bismika Jember bahwa dari awal sudah melakukan pengawasan mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan kegiatan, seperti yang dituturkan oleh Gus Madini Farouq, bahwa :

⁶⁵ Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2021

⁶⁶ Bapak H. A. Sofyan Sahuri, *Wawancara*, Perumahan Gunung Batu Permai, 28 Maret 2021

⁶⁷ Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2021

“Tentunya kami sudah merencanakan kegiatan diawal mbk sebelum melakukan pemberangkatan, semua kami kami sampaikan diawal. Kemudia kami kontrol selama sebelum pelaksanaan sampai sesudah perjalanan, kami berusaha untuk mengorganisir seluruh kegiatan dengan baik dan sesuai dengan rencana.”⁶⁸

Tanggapan dari Gus Madini Farouq sama seperti tanggapan dari Gus Najich Hamdi, ia mengatakan :

“Sama seperti halnya yang sudah saya sampaikan mbk, bahwa KBIH Bismika sudah menerapkan fungsi manajemen dengan baik mulai dari perencanaan kegiatan, pengorganisasian, pelaksanaan hingga pengawasan atau evaluasi. Dari mulai mencari data calon jamaah, membuat jadwal manasik haji di tanah air, penentuan pembimbing, adanya struktur organisasi, pelaksanaan semua yang sudah direncanakan sampai proses pemberangkatan jamaah pun kami lakukan evaluasi setelah pasca kegiatan.”⁶⁹

Setelah melaksanakan ibadah haji pun KBIH Bismika melakukan evaluasi terkait kepuasan jamaah terhadap pelayanan bimbingan yang diterima selama mengikuti bimbingan di Bismika, hal itu dibenarkan oleh Gus Najich Hamdi, bahwa :

“Sesudah pasca haji saya, Gus Madini Farouq, Ning Najmah Fairuz mengunjungi tempat tinggal jamaah masing-masing, ditentukan dulu dimana yang akan dikunjungi dulu, misalkan di perumahan bumi mangli ada 10 jamaah kita kesana bareng-bareng. Berkunjung ke tempat tinggal jamaah merupakan bentuk evaluasi dan bertanya bagaimana pengalaman dan testimony setelah mengikuti bimbingan di KBIH Bismika dengan jawaban sebenar-benarnya. Kalok memang jamaah nya merasa tidak nyaman itu semua akan dijadikan bahan evaluasi KBIH Bismika, dan kalok tanggapannya puas itu kita jadikan sebuah masukan. Kalok jamaah memuji jangan pernah merasa tinggi mbk karena seperti halnya diatas langit masih ada langit tetapi jadikan pujian itu sebagai nilai positif untuk KBIH Bismika mbk. Kujungan itu juga bertujuan untuk meminta doa

⁶⁸ Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 03 November 2020

⁶⁹ Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2021.

karena doa setelah melaksanakan ibadah haji itu makbul dalam 40 hari malaikat masih mengikuti mereka. Seperti halnya yang dikatakan oleh pepatah, “Ketika kamu bisa mendapatkan doa dari 40 jamaah, insyaallah akan mempercepat kamu berangkat ke tanah suci.”⁷⁰

b. Kualitas pelayanan KBIH Bismika Jember

KBIH Bismika jember dalam peningkatan kualitas pelayanan menggunakan asas kekeluargaan dan juga kepuasan dalam melayani seperti memberikan perhatian dan juga kenyamanan secara pribadi. Cara mengukur kualitas pelayanan terdapat indikator penting didalamnya sebagai berikut :

1) Bukti Langsung (tangibles)

Bukti langsung (*Tangible*). KBIH Bismika Jember terdapat sarana dan prasarana yang memadai untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas Hal itu direalisasikan oleh KBIH Bismika jember dengan adanya fasilitas yang sudah disediakan. Mulai dari fasilitas sebelum berangkat ke tanah suci, ketika di tanah suci dan sesampainya di tanah suci. Seperti yang disampaikan oleh Ning Najmah Fairuz, bahwa :

“KBIH Bismika memiliki kantor KBIH Bismika di halaman Masjid Riyadlus Sholihien, ruang bimbingan yang cukup luas berupa Masjid Riyadlus Sholihien, alat praktek manasik yang lengkap, termasuk lapangan praktek yang terletak di halaman Masjid Darus Sholah. Selain itu manasik haji biasa dilakukan di beberapa tempat yaitu di Pondok Pesantren Riyadlus Sholihien, Darus Sholah, dan Al-Azhar, karena memang Bismika ini milik keluarga sendiri. Ketika ada calon jamaah haji ingin mendaftar pasti menghubungi saya melalui whatsapp dulu, menentukan

⁷⁰ Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2021.

waktu untuk bertemu dan memang tempat untuk bertemu tidak selalu di kantor kadang di kantor sekolah, kadang dirumah saya yang sekiranya calon jamaah itu tidak merasa ada jarak.”⁷¹

2) **Kehandalan (*Realibility*)**

Kehandalan (*Realibility*). Karyawan KBIH Bismik Jember berusaha memberikan pelayanan yang ramah, sabar, dan telaten dalam membimbing jamaahnya. Seperti halnya yang disampaikan oleh Gus Madini Farouq, bahwa :

“Seluruh pengurus KBIH Bismika Jember sudah memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing. Para pembimbing yang memang sudah berpengalaman dan memiliki ilmu yang cukup. Dalam penyampaian materi dilengkapi buku doa-doa untuk dipelajari.”⁷²

Tanggapan dari Bapak Rustam Effendi tidak jauh beda dengan yang disampaikan Gus Madini Farouq, bahwa :

“Dari mulai awal saya mengikuti bimbingan di KBIH Bismika mbk, saya merasa sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Penyampaian materinya pun sudah sangat jelas, saya benar-benar dibimbing secara maksimal disana gak pernah dilepas tetap dibimbing mbk. Waktu itu yang jadi pembimbing saya Gus Madini Farouq, Ning Najmah Fairuz, dan Bu Nyai Rosidah, beliau-beliau sangat sabar dan dalam membimbing jamaahnya dan sangat terbuka jika ada jamaah nya ingin berkonsultasi secara langsung.”⁷³

Kehandalan memang tidak diragukan lagi salah satu kunci untuk memperkirakan sifat bantuan dari suatu organisasi atau yayasan di mana ada kapasitas untuk menawarkan jenis bantuan

⁷¹ Ning Najmah Fairuz, *Wawancara*, Kaliwates, 17 November 2020.

⁷² Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 03 November 2020.

⁷³ Bapak H. Rustam Efendi, *Wawancara*, Perumahan Gunung Batu Permai, 28 Maret 2021.

karena segera, tepat, dan pasti memenuhi untuk pelancong yang akan datang.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*). Mampu untuk membantu jamaah menyediakan pelayanan yang cepat. Hal ini terbukti pengurus KBIH selain memberikan pelayanan secara langsung juga bisa dilakukan melalui online. Seperti halnya yang disampaikan Gus Madini Farouq, bahwa :

“Saya memiliki tanggungjawab yang besar untuk membimbing calon jamaah ketika merasa ada yang kurang jelas mbk, karena menjadi sebuah pembimbing itu tidak mudah. Pelayanan yang diberikan tidak hanya dilakukan ketika bertatap muka saja dengan calon jamaah melainkan juga bisa dilakukan secara online melalui grup whatsapp, jika ada hal privasi bisa disampaikan melalui pesan pribadi. Jadi mulai awal mengikuti Bismika sudah ada grup masing-masing dan hal itu sangat membantu jamaah. Setiap pengurus harus mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat.”⁷⁴

Pendapat Gus Madini Farouq sama dengan pendapat Ning Najmah Fairuz, ia mengatakan :

“Saya aja mbk setiap ada calon jamaah ingin konsultasi apapun itu saya siap asalkan harus menghubungi saya dulu karena ditakutkan saya sedang sibuk. Gak jarang calon jamaah itu datang langsung ke kantor pondok pesantren Riyadlus Sholihien untuk sekedar konsultasi saja. Ketika di Makkah pun yang saya tau kalok di KBIH lain kamar pembimbing nya itu VIP, harus lebih luas. Tetapi kalok Bismika kita tata dulu kamar jamaah, ketika masih ada tempat yang muat untuk ditambahi saya masuk kesana mbk, supaya jamaah itu tidak merasa canggung ketika akan konsultasi mbk terutama untuk jamaah wanita. Saya harus

⁷⁴ Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 03 November 2020.

siap untuk selalu ada dan tanggap terhadap keluhan jamaah.”⁷⁵

Dapat disimpulkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan, setiap anggota pengurus di masing-masing bidang harus memiliki daya tanggap yang cepat.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*). Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan melayani dengan rasa percaya diri. Hal ini terbukti ketika para pembimbing melakukan bimbingan ibadah haji. Selain itu dalam menyampaikan materi para pembimbing mampu menyampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan menyampaikan materi dengan komunikasi yang baik dan sangat berpengalaman sesuai dengan tugas yang diberikan. Seperti halnya yang disampaikan oleh Gus Najich Hamdi, bahwa :

“KBIH Bismika berprinsip bahwa orang itu akan berkesan tergantung apa yang kita berikan, jika kita memberikan kesan yang baik maka dia akan melekat kesan baik begitu pun sebaliknya jika kita memberikan kesan buruk. Sesuai dengan motto KBIH Bismika yaitu “Anda beribadah, kami berkhidmat”. Sebisa mungkin KBIH Bismika memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah, sabar dan terus bersabar tanpa diminta atau pun disuruh jamaah yang sudah merasakan pelayanan bimbingan disini pasti menyampaikan kepada saudara, keluarga, dan teman bahwa mengikuti KBIH Bismika itu sangat puas. Kesan baik dari alumni jamaah yang KBIH Bismika bangun, hal itu dibuktikan ketika saya berangkat haji tahun 2010 hanya berjumlah 65 orang, tahun 2011 sekitar 89 orang, dan grafik tentang perkembangan jamaah setiap tahunnya mengalami peningkatan.”⁷⁶

⁷⁵ Ning Najmah Fairuz, *Wawancara*, Kaliwates, 17 November 2020.

⁷⁶ Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2021

Hal itu dibenarkan oleh Bapak Heru Bawono, bahwa :

“Saya memilih KBIH Bismika karena dari informasi teman-teman sebelumnya mbak, yang sudah pernah menggunakan jasa layanan KBIH Bismika disamping sudah kenal dengan beberapa pembimbingnya. Menurut teman saya pembimbing KBIH Bismika memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah. Dan ketika saya benar-benar bergabung semua yang dikatakan teman saya benar, pelayanan, pembimbingnya ramah, fasilitas, semua lengkap mbak, jika saya memang masih diberikan kesempatan umrah saya tetap memilih KBIH Bismika.”⁷⁷

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan, karyawan dan pembimbing mampu melayani dengan rasa percaya diri dan memuaskan. Memberi kesan yang baik terhadap jamaah maka juga akan mendapatkan kesan yang baik pula.

5) Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*). Dalam menumbuhkan rasa loyalitas jamaah terhadap pelayanan jasa KBIH Bismika Jember, pihak KBIH harus menanamkan rasa empati kepada para calon jamaah dari berbagai macam kalangan tanpa memandang status. Seperti halnya yang dikatakan Ning Najmah Fairuz, ia mengatakan :

“Jamaah KBIH Bismika memang mayoritas itu dari kalangan atas mbk seperti dosen, anggota DPR, kepala sekolah. Tentunya bagi orang yang memang pada awalnya tidak tau sama sekali ilmu pesantren butuh kesabaran yang ekstra mbk sama halnya kita itu ngajarin dari awal. Hal itu merupakan sebuah tanggungjawab besar bagi saya dan pengurus lain karena harus sabar, telaten dan harus lebih dekat dengan mereka agar mudah menyampaikannya entah

⁷⁷ Bapak H. Heru Bawono, *Wawancara*, Perumahan Gunung Batu Permai, 28 Maret 2021

itu materi atau pun yang lain. Kita menerapkan prinsip kekeluargaan seakan-akan mereka beribadah ini bersama keluarga sendiri. Mereka dekat dengan kita, kita juga melayani mereka sebaik mungkin dan semaksimal mungkin karena jadi pembimbing itu gak mudah mbk. Masak jamaah jamaah sudah bayar dengan uang hasil nabung bertahun-tahun masak kita gak melayani mereka dengan baik, kan kasian mbk.”⁷⁸

Pendapat dari Ning Najmah Fairuz dibenarkan oleh Ibu susanti yang termasuk alumni jamaah KBIH Bismika, ia mengatakan :

“Saya memilih KBIH Bismika atas dasar kepuasan teman saya yang pernah mengikuti bimbingan disana mbak, dan saya begitu yakin bahwa rekomendasi dari alumni jaamaah itu sangat memuaskan sekali. Memang banyak KBIH lain yang ada di KBIH Bismika tetapi saya begitu yakin bahwa bimbingan disana itu sangat memuaskan. Mulai dari pelayanan, pembimbingnya ramah, sabar, kalau saya sudah pasti masih ingin kembali ke KBIH Bismika mbak, tapi melihat aturan dari pemerintah, saya masih harus menunggu 10 tahun untuk bisa mendaftar dengan masa tunggu sekitar 3 tahun”⁷⁹

Hal itu diperkuat oleh pendapat Bapak Catur Wibowo, bahwa :

“Sangat sesuai mbk menurut saya, karena belum tentu di KBIH lain sama dengan KBIH Bismika, dari awal pun saya sudah dibimbing oleh Gus Mamak, Bu Nyai Rosidah dan Ning Ilut, ketika sampai di Makkah pun masih sama beliau-beliau lah yang terus membimbing semua jamaah tanpa menyerahkan tugasnya sebagai pembimbing kepada mukimin. Terus dibimbing ketika masih di Tanah Air, Makkah dan sampai kembali lagi ke Tanah Air, dan saya benar-benar merasa tidak ada ruginya saya mengeluarkan biaya bimbingan sebanyak itu dengan fasilitas yang saya rasakan.”⁸⁰

⁷⁸ Ning Najmah Fairuz, *Wawancara*, Kaliwates, 17 November 2020

⁷⁹ Ibu Susanti, *Wawancara*, Kaliwates, 17 November 2020

⁸⁰ Bapak HMS. Catur Wibowo, *Wawancara*, Sumpalsari, 26 Maret 2021.

Bapak Sofyan Sahuri membenarkan semua pendapat diatas,
bahwa:

“Hal ini terbukti ketika ada salah satu jamaah yang sakit ketika Ikhtam, dan jamaah itu meminta istirahat sebentar di hotel setelah merasa mendingan maka wajib untuk menyelesaikannya hingga akhir. Ketika itu Ning Ilut baru saja pulang ke hotel mengantarkan jamaahnya, sesampainya di hotel beliau langsung mengantarkan jamaah lagi untuk menyelesaikan hal yang belum tuntas dilakukannya. Ini menunjukkan bahwa segenap pengurus KBIH Bismika Jember benar-benar memberikan perhatian khusus kepada jamaah yang membutuhkan pelayanan tulus.”⁸¹

Bentuk pelayanan yang diterapkan oleh KBIH Bismika Jember ini menumbuhkan rasa loyalitas jamaah dengan cara mengukur kualitas pelayanan melalui indikator diatas dapat menjadikan suatu kelebihan dari KBIH-KBIH lainnya yang ada di Kabupaten Jember.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat KBIH Bismika dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah

Organisasi dibidang pelayanan jasa seperti KBIH Bismika tentunya terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah. Suatu program tidak semuanya berjalan dengan lancar dan sukses seperti apa yang sudah direncanakan, diantara lain yakni:

a. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah :

⁸¹ Bapak H. A. Sofyan Sahuri, *Wawancara*, Perumahan Gunung Batu Permai, 28 Maret 2021

1) Pengurus berasal dari keluarga sendiri

Anggota pengurus di KBIH Bismika memang berasal dari keluarga sendiri karena dirasa sudah mampu dan memiliki ilmu yang cukup untuk membimbing jamaah haji. Kepengurusan didalam sebuah organisasi merupakan suatu poin yang sangat penting karena tanpa adanya kepengurusan, tujuan organisasi tidak bisa dicapai dengan baik. KBIH Bismika Jember memiliki anggota kepengurusan yang sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Sesuai hasil dengan wawancara dengan Gus Madini Farouq S.Sos selaku ketua KBIH Bismika Jember, ia mengatakan:

“Kami memilih pengurus karena masih ada hubungan keluarga mbak supaya ikatan emosionalnya bisa menyatu dan adanya ikatan kekeluargaan, selain itu mereka juga lulusan pondok pesantren seperti Al-azhar, Riyadlus Sholihien, dan Darus-Sholah yang ditugaskan sesuai dengan kemampuannya. Karena ini masalah ibadah, kita tidak mau main-main masalah ibadah, kami harus memberikan bimbingan yang benar-benar sesuai dengan tuntunan dan rukun ibadah, karena kalo ada yang salah bukan mereka yang bertanggungjawab dan berdosa, tapi kami yang berdosa karena kami yang mengarahkan tata caranya, selain itu kami memilih pengurus yang masih ada ikatan persaudaraan, tujuannya yaitu tadi mempererat kekeluargaan, karena kalo mengambil dari pihak luar takutnya tidak sefrekuensi mbak, nah itu sekaligus yang menjadi pendukung kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan asas kekeluargaan ini.”⁸²

Hal itu sama seperti halnya yang disampaikan oleh Ning Najmah Fairuz S.Psi., M. MPd selaku sekretaris di Bismika Jember menyatakan bahwa faktor pendukung dalam peningkatan kualitas

⁸² Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 03 November 2020

pelayanan ialah anggota pengurus sesuai dengan kemampuan di bidangnya. Berikut lebih jelasnya penuturan Ibu Hj. Najmah Fairuz:

“Salah satu faktor pendukung yang di miliki KBIH Bismika Jember itu mbk ya pengurusnya itu berasal dari keluarga sendiri dan berasal dari 3 Pondok Pesantren yaitu Riyadlus Sholihien, Darus Sholah dan Al Azhar karena memang itu masih keluarga semua anggota. Alasannya karena memang potensi dari keluarga sendiri itu sudah sesuai dengan kemampuan masing-masing dan sudah sering bertemu dan mudah untuk berdiskusi tanpa harus rapat yang formal.”⁸³

Gus Najich Hamdi M.H.I selaku pengurus di KBIH Bismika Jember menyatakan hal yang sama dengan yang disampaikan Gus Madini Farouq dan Ning Najmah Fairuz, ia mengatakan :

“Gini mbak, struktur organisasi didalam sebuah organisasi merupakan hal yang sangat penting karena apa, tidak bisa dikatakan sebuah organisasi kalau tidak ada anggota organisasinya atau SDM yang sesuai dengan kemampuan di masing-masing bidangnya. Tentunya di KBIH Bismika Jember memang tidak memilih pihak luar sebagai anggota pengurus mbk tetapi dari keluarga sendiri dan yakin sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Hal itu bisa dikatakan salah satu faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan, jika pelayanannya sudah berkualitas tentunya tidak lepas dari peran anggota pengurus yang ada di KBIH Bismika Jember.”⁸⁴

Hasil wawancara ini dapat dipahami bahwasannya KBIH Bismika merasa sudah tercukupi dengan adanya SDM yang berasal dari keluarga sendiri karena sudah dirasa mampu dan memiliki ilmu yang cukup untuk membimbing jamaah haji dan tentunya sudah sesuai dengan kemampuannya masing-masing dalam

⁸³ Ning Najmah Fairuz, *Wawancara*, Kaliwates, 17 November 2020.

⁸⁴ Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2020

peningkatan kualitas pelayanan terhadap jamaah yang mengikuti bimbingan di KBIH Bismika.

2) Sarana dan Prasarana yang memadai

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan dua hal yang menjadi kesatuan yang utuh untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bismika Jember, jadi tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai belum bisa dijamin bahwa pelayanan itu berkualitas. Seperti halnya yang disampaikan Gus Najich Hamdi, ia mengatakan :

“Terkait sarana dan prasarana yang ada di KBIH Bismika Jember sama seperti halnya yang ada di KBIH lain mbk, seperti adanya kantor KBIH Bismika Jember yang terletak di halaman Masjid Riyadlus Sholihien. Selain itu kita juga memiliki alat peraga seperti miniature Ka’bah terbuat dari rangkaian besi tetapi sekarang sudah ada miniature Ka’bah permanen di halaman Masjid Darus Sholah yang ditempati untuk melaksanakan praktek manasik haji. selain itu KBIH Bismika juga menyediakan daftar hadir jamaah, jadwal kegiatana ibadah haji, buku doa-doa dan sebagainya.”⁸⁵

Hal itu dibenarkan oleh Bapak Rustam Effendi, bahwa sarana dan prasarana sudah memadai ia mengatakan :

“Kalau soal sarana dan prasarana KBIH Bismika menurut saya sudah cukup memadai mbk, disana juga sudah ada kantor, ada miniatur ka’bahnya di halaman Masjid Darus Sholah untuk melaksanakan praktek manasik haji. fasilitas yang saya dapatkan juga sudah sesuai mbk seperti buku doa-doa, seragam, teori seputar haji dan praktek haji yang dibimbing langsung oleh pengurus, selain itu formasi jamaah ketika pelaksanaan haji yang berbentuk persegi memanjang kebelakang. Di bagian depan itu pembimbing, dibagian samping kanan, kiri dan belakang itu jamaah haji laki-laki, dan yang dibagian tengah khusus untuk jamaah

⁸⁵ Gus Najich Hamdi, *Wawaancara*, Kaliwates, 02 April 2021.

perempuan agar tetap terlindungi dari dorongan jamaah lain. Ketika pembimbing membacakan doa, jamaah tidak perlu khawatir untuk tetap mendengarkan doa tersebut karena jamaah sudah difasilitasi headset masing-masing jamaah.”⁸⁶

3) Melayani dengan rasa nyaman layaknya keluarga sendiri

Rasa nyaman merupakan harapan semua jamaah dalam hal pelayanan bimbingan ibadah haji dan menjadi poin paling penting.

KBIH Bismika melayani jamaah dengan baik seperti layaknya keluarga sendiri, sama seperti yang disampaikan oleh Gus Madini Farouq, ia mengatakan :

“Alm. Gus Yusuf Muhammad pernah berpesan kepada seluruh anggota kepengurusan bahwa kita itu melayani jamaah sebaik mungkin, semaksimal mungkin yang memang berpegang teguh ke motto kita yaitu “Anda Beribadah, Kami Berkhidmat” yang artinya ketika kita membantu jamaah beribadah itu dengan sebaik mungkin tanpa membedakan mana orang kaya, orang sederhana, atau pun orang yang tidak tau sama sekali ilmu pesantren.”⁸⁷

Hasil wawancara dengan Ning Najmah Fairuz tidak jauh beda dengan yang disampaikan Gus Madini Farouq, ia mengatakan:

“Ketika kita niatkan untuk membantu membimbing jamaah mbk, disitulah kita mendapatkan tanggung jawab besar yang harus dipertanggungjawabkan kepada Allah SWT, jadi kalau sudah bersama dengan jamaah apa yang kita punya di tanah air entah itu jabatan dosen, anggota DPR, dan sebagainya itu ditanggalkan mbk karena ketika sudah ada di tanah suci semua itu gak akan dipakek mbk. Meskipun saya juga termasuk pembimbing jangan pernah ada rasa marah ketika jamaah itu tidak memanggil dengan

⁸⁶ Bapak H. Rustam Effendi, *Wawancara*, Perumahan Gunung Batu Permai, 28 Maret 2021

⁸⁷ Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 03 November 2020

sebutan Kyai, Nyai atau pun Ning biarkan antara pembimbing dan jamaah itu tidak ada jarak, layaknya seperti keluarga sendiri tujuannya ketika jamaah ingin melakukan konsultasi itu tidak sungkan untuk bertanya. Bahkan ketika di hotel saja, antar kamar pembimbing dan jamaah itu campur mbk pokok ya masih ada yang kosong ya kita masuk.”⁸⁸

Hal itu dibenarkan oleh Bapak HMS. Catur Wibowo selaku jamaah haji dan umrah KBIH Bismika Jember mengatakan bahwa :

“Menurut saya pembimbing yang membimbing saya ketika proses pelaksanaan ibadah haji sudah sangat-sangat ramah, sabar, dan kuat yang selalu membantu keluhan yang dirasakan jamaah. Pernah waktu itu, ada salah satu jamaah yang sakit ketika Ikhrām, dan jamaah itu meminta istirahat sebentar di hotel setelah merasa mendingan maka wajib untuk menyelesaikannya hingga akhir. Ketika itu Ning Ilut baru saja pulang ke hotel mengantarkan jamaahnya, sesampainya di hotel beliau langsung mengantarkan jamaah lagi untuk menyelesaikan hal yang belum tuntas dilakukannya”⁸⁹

Hasil wawancara diatas bisa dipahami bahwa kedekatan antara jamaah dan pembimbing itu perlu dibangun ketika sebelum pelaksanaan ibadah haji bahkan kegiatan konsultasi ketika masih di tanah air bisa dilakukan kapan saja dan juga bisa melalui via Whatsapp. Jamaah tentunya merasa bahwa ketika ada hal apapun yang ingin ditanyakan pembimbing selalu ada untuk membantu.

4) Tidak ada biaya tambahan lagi ketika pelaksanaan ibadah haji

Biaya bimbingan memang menjadi salah satu faktor yang sering dilihat oleh calon jamaah, dan tentunya setiap KBIH Bismika

⁸⁸ Ning Najmah Fairuz, *Wawancara*, Kaliwates, 17 November 2020

⁸⁹ Bapak HMS. Catur Wibowo, *Wawancara*, Sumpalsari, 26 Maret 2021.

dalam segi biaya pasti ada perbedaan. Hal itu disampaikan oleh

Ning Najmah Fairuz, ia mengatakan :

“Dari awal KBIH Bismika Jember berdiri terkait biayanya sudah 1 juta mbk, dan masih banyak KBIH lain yang biayanya lebih rendah dari Bismika. Tujuan kita menetapkan biaya sebanyak itu agar jamaah tidak mengeluarkan biaya lagi ketika sudah pelaksanaan haji mbk karena ketika sudah mengeluarkan biaya lagi di tanah suci malah hitungannya akan lebih mahal daripada uang Indonesia. Biaya itu sudah termasuk fasilitas biaya bimbingan di tanah air, seragam, buku doa-doa, biaya makan, hotel dan sebagainya. Kita berusaha mengepreskan biayanya mbk karena kita tau pasti jamaah sudah banyak mengeluarkan biaya puluhan juta selain biaya bimbingan.”⁹⁰

Hal itu sama seperti yang dikatakan oleh Bapak Heru, ia mengatakan :

“Saya aja heran mbk dengan biaya yang menurut saya terbilang murah itu sudah mencakup semua fasilitas yang saya dapatkan, saya disambut dengan sangat baik dengan disediakan segala macam makanan, hotel yang nyaman serta biaya umrah disana sudah termasuk dalam biaya itu.”⁹¹

5) Adanya Program Tarwiyah

Program tarwiyah merupakan salah satu program unggulan yang dimiliki oleh KBIH Bismika Jember, karena memang KBIH Bismika sendiri merupakan satu-satunya KBIH yang ada di Kabupaten Jember yang memiliki program tarwiyah. Program tarwiyah adalah sunah Rasul, dimana Nabi bermalam di Mina sebelum berangkat ke Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah. Sama

⁹⁰ Ning Najmah Fairuz, *Wawancara*, Kaliwates, 17 November 2020.

⁹¹ Bapak H. Heru Bawono, *Wawancara*, Perumahan Gunung Batu Permai, 28 Maret 2021

seperti halnya yang disampaikan Gus Madini Farouq, ia mengatakan :

“Satu-satunya KBIH yang ada di Jember ini sampai sekarang masih KBIH Bismika saja yang memiliki program tarwiyah mbk, sementara cara yang dilakukan oleh pemerintah selama ini adalah langsung memberangkatkan jamaah dari Mekkah menuju ke Arafah dan tidak bermalam di Mina sebelumnya sebagaimana yang dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW. Pelaksanaan program tarwiyah ini memang jamaah itu mengeluarkan biaya sendiri mbk untuk bekal bermalam ketika di Mina, tetapi kadang ada beberapa jamaah tidak mengikuti program tarwiyah jadi ya suatu keuntungan juga bisa menjaga tenda kita.”⁹²

6) Promosi melalui Getok tular

Devisi marketing atau pemasaran memang menjadi faktor penting dalam memperkenalkan produk atau jasa yang dimiliki, tetapi lain halnya dengan KBIH Bismika Jember yang memang didalam struktur organisasinya tidak ada bidang yang khusus untuk marketing. Cara promosi KBIH Bismika melalui getok tular. Hal itu dibenarkan oleh Gus Madini Farouq,

“Promosi KBIH Bismika dilakukan secara getok tular yaitu promosi dari alumni jamaah haji yang pernah ikut bimbingan di Bismika dari mulut ke mulut karena mereka yang pernah merasakan secara langsung bagaimana model dan bentuk bimbingan di KBIH Bismika sehingga mereka bisa bercerita, memberikan testimony dan pengalaman selama bimbingan di KBIH Bismika.”⁹³

Pendapat dari Gus Madini Farouq dibenarkan oleh Bapak

Sofyan Sahuri, bahwa :

⁹² Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 03 November 2020

⁹³ Gus Madini Farouq, *Wawancara*, Kaliwates, 03 November 2020

“Saya saja tau KBIH Bismika ini bukan dari brosur mbk tetapi tau dari temen saya yang juga sekaligus alumni jamaah disana, padahal rumah saya itu dari Gumukmas mbk tapi saya usahakan semaksimal mungkin untuk mengikuti bimbingan di KBIH Bismika. Menurut saya promosi lewat brosur itu bukan jadi suatu hal yang wajib dilakukan mbk, tetapi promosi juga bisa dilakukan oleh para alumni tanpa harus diminta yang biasa disebut dengan istilah Getok Tular.”⁹⁴

b. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat KBIH Bismika Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah :

1) Pengurus tidak hadir karena kesibukan masing-masing

Pengurus memang tidak hanya fokus di KBIH Bismika melainkan juga memiliki kesibukan masing-masing diluar, untuk pelaksanaan rapat atau pun pelaksanaan manasik haji pun ada beberapa pengurus yang memang tidak bisa hadir karena kesibukan masing-masing yang waktunya berbenturan dengan kegiatan KBIH Bismika. Seperti halnya yang disampaikan Gus Najich Hamdi, ia mengatakan :

“Memang untuk faktor penghambat dalam pelayanan itu tidak lepas dari peran dari pengurus nya mbk, karena memang peran pengurus itu sangat penting mbk. Ya kendalanya kita pengurus lain kadang memiliki 2 peran dalam bidang yang berbeda mbk.”⁹⁵

⁹⁴ Bapak A. Sofyan Sahuri, *Wawancara*, Perumahan Gudang Batu, 28 Maret 2021.

⁹⁵ Gus Najich Hamdi, *Wawancara*, Kaliwates, 02 April 2021

C. Pembahasan Temuan

Pada segmen ini, kita akan mengkaji hubungan antara informasi yang ditemukan dengan hipotesis yang bersangkutan, informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi akan di analisis melalui percakapan penemuan-penemuan yang sebanding dengan hipotesis. Pembicaraan tersebut akan dirinci oleh pusat penelitian yang selama ini dipandang secara bersama-sama siap menjawab persoalan yang ada di lapangan. Khususnya tentang manajemen KBIH Bismika dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah. Sesuai dengan Hipotesis dari George R. Terry,⁹⁶ menjelaskan “*management is performance of conceiving and achieving desired results by means of group efforts consisting of utilizing human talent and resources*”. Artinya proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti material, uang, metode dan pasar untuk mencapai tujuan organisasi

Hasil temuan peneliti mengenai manajemen KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah, sebagai berikut:

1. Manajemen KBIH Bismika Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah

Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui bahwa KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah itu manajemen harus difungsikan sepenuhnya dengan cara menerapkan fungsi manajemen didalamnya yaitu *planning, organizing,*

⁹⁶ Candra Wijaya dan Muhammad Rifa’I, Dasar-Dasar Manajemen (Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien) 14.

actuating, controlling. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh George R. Terry bahwa fungsi manajemen terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*),⁹⁷ sebagai berikut:

a. Penerapan fungsi manajemen di KBIH Bismika Jember

1) Perencanaan (*Planning*)

Hal pertama yang harus dilakukan dalam sebuah asosiasi. Pelaksanaan penataan kapasitas yang diselesaikan oleh KBIH Bismika telah dilaksanakan dengan baik dan berfungsi untuk menentukan program-program yang akan dilakukan kedepannya. Penerapan fungsi manajemen terkait perencanaan yang dilakukan KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk bisa mencapai sebuah tujuan membutuhkan penyusunan langkah atau program yang harus direncanakan terlebih dahulu. Seperti halnya teori yang diungkapkan George R. Terry bahwasannya perencanaan merupakan dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan digunakan untuk mencapai tujuan.

Adapun bentuk penerapan fungsi perencanaan yang dilakukan oleh KBIH Bismika Jember yaitu :

⁹⁷ Ai Siti Hapsoh, Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah, 92.

a) Pencarian data calon jamaah haji di KUA

KBIH Bismika Jember mengevaluasi dari tahun sebelumnya jamaah haji itu mayoritas berdomisili mana saja, tentunya data dari KUA merupakan data resmi dari Kementerian Agama. KBIH Bismika bekerja sama dengan KUA masing-masing kecamatan untuk melakukan pencarian data calon jamaah haji yang ingin berangkat tahun ini, sehingga setelah tau semua data calon jamaah haji, pastinya sudah tercantum nama, alamat, nomor seluler dan nomor whatsapp tujuannya untuk menginformasikan terkait acara pembukaan manasik haji kepada calon jamaah haji sebagai bentuk pengenalan tentang KBIH Bismika.

b) Kegiatan rapat rutinan tahunan

KBIH Bismika Jember merealisasikan kegiatan rapat rutin setiap tahun, dengan dihadiri oleh seluruh anggota kepengurusan KBIH Bismika Jember untuk membahas terkait rencana penetapan jadwal manasik haji. Setiap tahun tentunya terkait hari, tanggalnya berbeda. Jadi secara teknis tempat yang mungkin mengalami perubahan. Tempat untuk melaksanakan rapat pun dilakukan di saudara tujuannya agar lebih santai ketika rapat tidak terlalu formal dan memang sesama anggota pengurus sudah sering bertemu jadi dalam berkomunikasi itu mudah.

c) Bimbingan di Tanah Air (Sebelum Berangkat)

Ketika hasil rapat rutin KBIH Bismika Jember sudah disepakati terkait penetapan jadwal manasik haji pengurus tidak merancang dari awal karena sudah memiliki sistem dan teknis yang sama karena kegiatan bimbingan di tanah air merupakan program atau kegiatan yang sudah biasa dilakukan setiap tahun. Secara teknisnya mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat teknis, seperti tempat bimbingan, konsumsi, pengeras suara, alat peraga dan sebagainya. Sedangkan secara sistemnya dalam penyusunan materi. Tujuannya diharapkan bimbingan di tanah air dapat berjalan dengan lancar, serta para jamaah haji mampu menerima dan mengamalkan apa yang disampaikan oleh pemateri dengan baik

Manasik haji dilakukan setiap dua minggu sekali sebanyak 14 kali pertemuan. Manasik haji dilakukan dengan dua cara yaitu penyampaian materi seputar haji dan praktek haji. Sering kali kegiatan manasik haji dilakukan di beberapa tempat yang berbeda yaitu di Pondok Pesantren Riyadlus Sholihien, Darus Sholah dan Al-Azhar karena memang KBIH Bismika ini adalah milik keluarga besar sendiri, untuk praktek manasik haji biasanya dilakukan di halaman Masjid Riyadus Sholihien dengan menggunakan miniatur ka'bah

yang disusun secara manual tetapi saat ini di Darus Sholah sudah ada miniatur ka'bah yang permanen. Fungsi adanya kegiatan manasik haji ini adalah untuk mempermudah jamaah haji ketika sudah berada di Makkah terkait cara pelaksanaan haji yang benar.

d) Bimbingan di Tanah Suci

Jamaah haji KBIH Bismika Jember tidak hanya mendapatkan pendamping dan pembimbing di tanah air saja, melainkan juga ketika sampai di tanah suci. Setiap tahunnya KBIH Bismika Jember merencanakan di awal siapa yang akan dikirimkan. Jumlah pembimbing setiap tahun itu tidak sama karena menyesuaikan dengan jumlah jamaah yang akan berangkat. Jika jumlah jamaah lebih dari 150 orang akan diberangkatkan 2 pembimbing dan 1 sebagai asisten untuk ikut membantu secara teknis. Pembina dan pendamping sudah menerapkan sistem kebersamaan, saling membantu sesama jamaah seperti keluarga sendiri.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Sejak awal didirikannya KBIH Bismika Jember sudah memiliki sumber daya manusia yang disusun dalam bentuk struktur kepengurusan dengan menempatkan pengurus dibidang yang sesuai dengan kemampuan masing-masing, tujuannya untuk masing-masing pengurus bisa lebih memahami

bidang yang dijalankannya. Penerapan fungsi manajemen terkait pengorganisasian yang dilakukan KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk bisa mencapai sebuah tujuan membutuhkan orang untuk ditempatkan dibidang yang sesuai dengan kemampuannya dengan bidang yang sudah direncanakan. Seperti halnya teori yang diungkapkan George R. Terry bahwasannya pengorganisasian merupakan suatu cara untuk mengumpulkan orang dan menempatkan mereka yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing dalam bidang pekerjaan yang sudah direncanakan. Berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa bentuk penerapan fungsi pengorganisasian yang dilakukan KBIH Bismika Jember yaitu :

a) Penempatan pegurus sesuai dengan kompetensi

Hal ini sesuai dengan pengorganisasian yang dilakukan KBIH Bismika Jember. Sebelum melaksanakan kegiatan mereka sudah membentuk pengurus yang kompeten di dalamnya dan sudah sesuai dengan tupoksi nya masing-masing untuk membantu proses demi proses selama pelaksanaan kegiatan berlangsung. Menempatkan orang yang sesuai dengan keahlian masing-masing merupakan bentuk *organizing* dalam sebuah organisasi. Bentuk pengorganisasi yang dilakukan KBIH Bismika terkait

adanya struktur organisasi yang memang sudah ada sejak awal berdirinya KBIH Bismika Jember.

Secara garis besar struktur organisasi KBIH Bismika Jember terdiri dari Dewan penasehat, ketua, wakil ketua, sekretaris, wakil sekretaris, bendahara, wakil bendahara, seksi di bidang administrasi dan kesekretariatan, seksi di bidang perlengkapan, seksi di bidang humas dan publikasi, seksi di bidang pembantu umum, seksi di bidang konsumsi.

(1) Dewan penasehat adalah seseorang yang dikatakan sebagai pendiri atau penggerak berdirinya organisasi dan dinilai memiliki dedikasi yang tinggi untuk mencapai maksud dan tujuan organisasi.

(2) Ketua umum memiliki peran sebagai pemimpin organisasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya seluruh kegiatan organisasi dalam penyelenggaraan upaya-upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah di KBIH Bismika Kabupaten Jember.

(3) Wakil ketua memiliki peran untuk mengkoordinasi, mengawasi, dan mengevaluasi pada kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi.

- (4) Sekretaris dan wakil sekretaris bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas administrasi dan kesekretariatan organisasi.
- (5) Bendahara dan wakil bendahara bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan seluruh aktivitas pengolahan keuangan organisasi.
- (6) Bidang administrasi dan kesekretariatan yang bertugas untuk melakukan pencatatan semua kegiatan dan menyelenggarakan serta mengatur pertemuan atau rapat.
- (7) Bidang perlengkapan yang bertanggungjawab untuk mendata dan menyiapkan peralatan yang akan digunakan saat kegiatan organisasi.
- (8) Bidang humas dan publikasi yang bertanggungjawab untuk menyusun rencana kegiatan, anggaran dan jadwal kegiatan bagian pengumpulan informasi dan dokumentasi.
- (9) Bidang Pembantu umum bertanggungjawab untuk membantu tugasnya.
- (10) Bidang Konsumsi bertanggungjawab untuk membuat testisasi dana untuk kebutuhan konsumsi.

b) Pengurus saling mengisi peran saat bertugas

Pengurus KBIH Bismika saling bekerja sama dan saling melengkapi tugas masing-masing, tujuannya agar semua bisa direalisasikan dengan baik sesuai rencana. Meskipun dalam sebuah organisasi, pengurus tidak selalu fokus dibidangnya saja kadang meskipun tugas pengurus di bagian administrasi juga pernah beli air untuk jamaah, jadi apapun tugasnya jika masih bisa dilakukan pasti akan dilakukan dan terkadang ketika pengurus di bidang perlengkapan tidak bisa hadir bisa saja dilakukan oleh pengurus dari bidang lain karena memang KBIH Bismika ini adalah milik keluarga sendiri jadi harus semaksimal mungkin. Begitu juga ketika kegiatan manasik haji santri putri dan santri putra juga ikut berkontribusi didalamnya untuk ikut membantu memaksimalkan pelayanan terhadap jamaah seperti membantu menjaga daftar hadir jamaah dan memberikan konsumsi.

Pertemuan perdana pembukaan manasik haji KBIH Bismika hanya menyodorkan formulir kepada calon jamaah haji karena bisa saja salah satu mereka tidak berminat untuk ikut KBIH Bismika dan kita tidak pernah memaksa untuk ikut. Selanjutnya dipertemuan kedua bagi calon jamaah yang ingin mendaftar juga sekaligus melengkapi berkas-berkas yang di butuhkan. Jika ada yang ingin langsung membayar

biaya bimbingan diawal pasti dilayani, ada beberapa jamaah yang mengangsurnya selama beberapa kali pembayaran. Jadi dalam pengorganisasian KBIH Bismika sangat mengutamakan kerja sama antar anggota pengurus maupun dengan jamaah.

3) Penggerakan (*Actuating*)

Sebuah pengaturan tidak akan tercapai tanpa eksekusi. Dengan cara ini, ketika sebuah asosiasi membutuhkan hasil yang paling ekstrem, penting untuk melaksanakan pengaturan yang telah ditentukan sebelumnya, dengan tujuan bahwa apa yang menjadi tujuannya akan benar-benar tercapai. Penerapan fungsi manajemen terkait penggerakan yang dilakukan KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk bisa mencapai sebuah tujuan dengan menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi. Seperti halnya teori yang diungkapkan George R. Terry bahwasannya penggerakan yaitu suatu langkah untuk menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian bidang pekerjaan dan menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuan. Berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa bentuk pelaksanaan yang dilakukan KBIH Bismika Kabupaten Jember antara lain :

a) Pengarahan tempat pelaksanaan

Hal ini dilaksanakan dengan baik oleh KBIH Bismika Jember. hal ini direalisasikan dengan keberangkatan jamaah haji KBIH Bismika Jember ke tanah suci. Pelaksanaan tersebut harus sesuai dengan segala hal yang sudah direncanakan dan diorganisasikan meski terkadang ada sedikit hal yang tidak selaras tapi itu merupakan sebuah kewajiban. Manasik haji berbentuk lembaran terkait daftar kegiatan manasik untuk calon jamaah haji termasuk manasik haji di Asrama H. Sukolilo Surabaya yang bertujuan untuk mengenalkan calon jamaah haji yang mungkin belum pernah tahu, mensurvey tempat dan untuk memberitahu dimana letak masjidnya, ruang loby nya dan sebagainya dan tambahan berziarah ke KH. Syekh Kholil Bangkalan.

b) Saling tolong menolong saat kegiatan berlangsung

Sesama pengurus atau jamaah saling kerja sama, saling memahami, saling tolong menolong dan saling mengingatkan. Ketika sampai di tanah suci harus menganggap bahwa sama-sama hamba Allah yang lemah. seperti halnya ketika turun dari bis dan naik lagi langsung dicek teman kanan kiri kita yang awalnya ada kok sudah tidak ada untuk mengingatkan kepada pembimbing. Setelah

kita sampai di Makkah kegiatannya bukan hanya umrah, ke hotel, berjamaah solat di masjid tetapi juga diajak ziarah ke makam Rasulullah SAW, Masjid Kiblatain, Masjid Kubah. Selain itu memiliki formasi barisan yang beda dari KBIH lain, jamaah Bismika ini berbentuk persegi memanjang kebelakang yang terdiri dari barisan depan diisi oleh pembimbing yaitu Gus Madini Farouq, barisan kanan, kiri dan belakang itu jamaah laki-laki, dan untuk jamaah wanita itu diletakkan di tengah-tengah agar tidak mudah didorong oleh jamaah dari KBIH lain dan selalu memegang erat pundak jamaah untuk memperkuat barisan.

c) Pelaksanaan pertemuan alumni pasca kegiatan

Bimbingan yang diberikan KBIH Bismika tidak hanya ketika dilakukan sebelum pemberangkatan tetapi setelah pelaksanaan ibadah haji pun tetap melakukan pembimbingan yang berbentuk perkumpulan sesama jamaah haji seperti kelompok alumni di tiap tahun dengan mengadakan kegiatan pertemuan dengan diikat dengan bentuk arisan yang dilakukan setiap satu bulan sekali yang bertujuan untuk mempererat tali persaudaraan selama melaksanakan ibadah haji.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Hal yang sudah direncanakan sebelumnya dan diterapkan sesuai dengan baik, maka perlu adanya pengawasan untuk bisa mengontrol sudah dilakukan atau tidak terkait hal yang sudah direncanakan sebelumnya. Seperti halnya teori yang di ungkapkan George R. Terry bahwasannya pengawasan yaitu untuk mengawasi apa gerakan yang dilakukan organisasi sesuai dengan yang direncanakan atau belum dan melakukan pengawasan terhadap sumber daya dalam organisasi agar bisa berjalan dengan yang baik tanpa adanya ketidaksesuaian dengan yang direncanakan. Kerjasama sesama pengurus dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan dengan baik. Apabila perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian itu dilakukan dengan baik, maka akan tercapai tujuan dari sebuah lembaga tersebut. Berdasarkan hasil temuan peneliti bentuk pengawasan yang dilakukan KBIH Bismika Jember antara lain :

a) Melakukan pengawasan mulai perencanaan hingga pelaksanaan

Kegiatan pengawasan dilakukan mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan. Agar segalanya terlaksana dengan baik, KBIH Bismika Jember melakukan kegiatan pengawasan di setiap tahapnya dan kegiatan sudah

direncanakan di awal, termasuk dalam rangka pemberangkatan jamaah haji KBIH Bismika Jember.

b) Evaluasi kepuasan jamaah setelah kegiatan berlangsung

Bentuk evaluasi terkait kepuasan jamaah KBIH Bismika mengunjungi tempat tinggal masing-masing sesuai kemampuan dan jarak untuk dijangkau. Hal itu bertujuan untuk bertanya langsung kepada jamaah bagaimana pengalaman dan testimony setelah mengikuti bimbingan di KBIH Bismika dengan jawaban sebenarnya, apabila kepuasan yang didapat itu dijadikan sebuah masukan dan apabila kurang puas itu dijadikan sebuah evaluasi yang perlu diperbaiki oleh KBIH Bismika. Kunjungan itu juga bertujuan untuk meminta doa karena doa setelah melaksanakan ibadah haji itu makbul dalam 40 hari malaikat masih mengikuti mereka. Seperti halnya yang dikatakan oleh pepatah, “Ketika kamu bisa mendapatkan doa dari 40 jamaah, insyaallah akan mempercepat kamu berangkat ke tanah suci.”

b. Kualitas pelayanan KBIH Bismika Jember

KBIH Bismika jember untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah dengan memberikan perhatian dan juga rasa nyaman secara pribadi. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Parasuraman, beliau menyebutkan bahwa

terdapat lima dimensi kualitas pelayanan atau jasa yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)⁹⁸

Berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa pengukuran kualitas sebagai berikut:

1) **Bukti Langsung (*tangibles*)**

Mengukur kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan cara melihat bukti langsung merupakan bukti nyata dari sebuah organisasi seperti halnya bukti fisik bangunan, fasilitas yang dimiliki dan perlengkapan lainnya. Seperti halnya yang diungkapkan Parasuraman bahwasannya *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Berdasarkan hasil temuan peneliti bukti fisik KBIH Bismika Jember yaitu : KBIH Bismika memiliki kantor yang terletak di halaman Masjid Riyadlus Sholihien, ruang bimbingan yang cukup luas berupa Masjid Riyadlus Sholihien, alat praktek manasik yang lengkap, termasuk lapangan manasik untuk praktek yang terletak di halaman Masjid Darus Sholah. Peningkatan kualitas pelayanan terkait bukti fisik KBIH Bismika memiliki miniatur ka'bah

⁹⁸Rina Dwi Prastiwi, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah..., hal. 5-6.

permanen di halaman masjid Darus Sholah, tersedianya earphone untuk jamaah ketika pelaksanaan ibadah haji. Hal itu dapat disimpulkan bahwa bukti fisik itu meliputi, fasilitas fisik, sarana dan prasarana dan lainnya.

2) **Kehandalan (*Reability*)**

Kehandalan memang merupakan salah satu kunci untuk mengukur kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan atau lembaga karena didalamnya terdapat kemampuan berikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan tentunya memuaskan bagi calon jamaah. Seperti halnya yang diungkapkan Parasuraman bahwasannya *Realibility* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lainnya.

Berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa bentuk kehandalan yang dilakukan oleh KBIH Bismika Jember melalui pelayanan berupa informasi dan sikap kekeluargaan. Para pembimbing yang sudah sangat berpengalaman, ramah, sabar dan telaten dalam membimbing jamaah nya. Selain itu dalam menyampaikan materi dilengkapi buku doa-doa untuk dipelajari dengan materi yang sudah sangat lengkap.

3) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Proses pemberian pelayanan, setiap anggota pengurus di masing-masing bidang harus memiliki daya tanggap yang cepat dan memberikan solusi yang tepat saat melakukan pelayanan terhadap jamaah. Seperti halnya yang di ungkapkan Parasuraman bahwasannya *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau *responsive* serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil temuan peneliti bentuk daya tanggap yang dilakukan KBIH Bismika Jember dengan adanya masing-masing pengurus memiliki tanggungjawab yang berbeda-beda sesuai dengan penempatan bidangnya masing-masing, dan mampu untuk membantu jamaah menyediakan pelayanan yang cepat. Selain memberikan pelayanan secara langsung juga bisa dilakukan melalui online grup whatsapp karena tidak memungkinkan jika jamaah harus datang langsung. Ketika di tanah suci pun kamar pembimbing dan jamaah itu menjadi satu tujuannya agar jamaah itu mudah jika ingin berkonsultasi dan tanggapannya lebih cepat.

4) Jaminan (*Assurance*)

Sikap pengurus organisasi harus mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi dengan cara selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan

yang dibutuhkan untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan. KBIH Bismika berprinsip bahwa ketika memberikan kesan yang baik maka jamaah akan berkesan baik pula. Begitu juga kesan yang tidak baik maka akan melekat kesan yang tidak baik pula. Seperti halnya yang diungkapkan Parasuraman bahwasanya *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

Berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa bentuk jaminan yang dilakukan KBIH Bismika Jember seperti halnya i dengan motto KBIH Bismika yaitu “Anda beribadah, kami berkhidmat”. Sebisa mungkin KBIH Bismika memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah, sabar dan terus bersabar tanpa diminta atau pun disuruh jamaah yang sudah merasakan pelayanan bimbingan disini pasti menyampaikan kepada saudara, keluarga, dan teman bahwa mengikuti KBIH Bismika itu sangat puas. Kesan baik dari alumni jamaah yang KBIH Bismika bangun dibuktikan dengan meningkatnya jumlah jamaah setiap tahunnya.

5) Empati (*Empathy*)

Organisasi harus mampu memahami masalah pelanggan dan cepat bertindak demi kepentingan pelanggan serta

memberikan perhatian personal kepada pelanggan. Seperti halnya yang dilakukan Parasuraman bahwasannya *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik

Berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa bentuk empati yang dilakukan KBIH Bismika melayani jamaah dengan penuh perhatian, telaten, dan tanpa memandang status atau gelarnya karena ketika sudah melaksanakan ibadah haji dihadapan Allah SWT itu sama. Penerapan prinsip kekeluargaan agar jamaah merasakan beribadah bersama keluarga sendiri dibuktikan dengan ada salah satu jamaah yang sakit ketika Ikram dan jamaah itu meminta istirahat sebentar di hotel setelah merasa mendingan maka wajib untuk menyelesaikannya hingga akhir. Hal itu dibantu salah satu pembimbing wanita yang bernama Ning Ilut untuk menyelesaikan hal yang belum tuntas dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa segenap pengurus KBIH Bismika Jember benar-benar memberikan perhatian khusus kepada jamaah yang membutuhkan dengan tulus. Cara Dari sistem pelayanan yang diterapkan oleh KBIH Bismika Jember akan menumbuhkan rasa loyalitas jamaah dengan cara merekomendasikan KBIH Bismika kepada orang lain tentunya hal ini dapat menjadikan suatu kelebihan dari KBIH-KBIH lainnya yang ada di Kabupaten Jember.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat KBIH Bismika dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah Haji dan Umrah

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung KBIH Bismika dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah Haji dan Umrah adalah :

1) Pengurus berasal dari keluarga sendiri

Struktur kepengurusan yang ada di KBIH Bismika bisa dikatakan jarang dilakukan KBIH lainnya karena mayoritas dalam kepengurusannya merupakan keluarga sendiri yang tergabung dalam 3 Pondok Pesantren yaitu Darus Sholah, Riyadlus Sholihien dan Al-Azhar. Pendiri KBIH Bismika Alm. Gus Yusuf Muhammad beliau menganggap bahwa keponakan-keponakan nya itu dirasa mampu dan memiliki ilmu yang cukup untuk menjadi pembimbing jamaah di Kabupaten Jember. Sesama pengurus sudah biasa berjumpa jadi tidak ada rasa canggung ketika ingin menyampaikan sebuah pendapat, dalam pengambilan keputusan harus disepakati dengan cara bermusyawarah. Selain itu, seluruh pengurus sudah memiliki kualitas yang baik dalam bidangnya dari segi ilmu dan cara melayani calon jamaah yang memang mayoritas dari keluarga pejabat. Pengurus yang memiliki kemampuan sesuai dengan tupoksi nya masing-masing merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung dalam pemberian pelayanan yang berkualitas terhadap jamaah.

2) Sarana dan prasarana yang memadai

Sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat bantu dalam pelaksanaan kegiatan. Seperti halnya sarana dan prasarana yang difasilitasi oleh KBIH Bismika Jember, alat peraga miniatur ka'bah yang terdiri dari rangkaian besi tetapi saat ini sudah tersedia miniatur ka'bah permanen yang terletak di halaman Masjid Darus Sholah untuk melaksanakan praktek manasik haji. Fasilitas yang didapat dari KBIH Bismika berupa buku doa-doa, buku panduan manasik haji, seragam, dan juga tersedia headset masing-masing jamaah agar mudah dalam mengikuti panduan dari pembimbing ketika pelaksanaan ibadah haji.

3) Melayani dengan rasa nyaman layaknya keluarga sendiri

Melayani jamaah dengan semaksimal mungkin merupakan tujuan umum dari semua KBIH yang membedakan hanya bagaimana cara mereka mengaplikasikannya ketika pelaksanaannya karena setiap orang memiliki ciri khas masing-masing ketika menjadi pembimbing jamaah haji. Rasa kekeluargaan dan kenyamanan dalam proses bimbingan merupakan keinginan dari setiap jamaah yang mengikuti bimbingan ibadah haji di KBIH Bismika seakan berangkat haji bersama keluarga sendiri. Dalam proses pendampingan dari pembimbing lebih dekat

tidak ada jarak antar pembimbing dengan jamaah, hal itu bertujuan untuk agar jamaah tidak merasa canggung ketika akan melakukan konsultasi atau bertanya seputar ibadah haji. Ketika jamaah sudah merasakan pelayanan yang sangat nyaman dan memuaskan tentunya itu menjadi salah satu sisi positif dari organisasi tersebut dan tentunya tanpa diminta akan memberikan testimony yang baik pula.

4) Tidak ada biaya tambahan saat pelaksanaan ibadah haji

Awal didirikannya KBIH Bismika biaya untuk bimbingan memang sudah ditetapkan sebesar Rp. 1.000.000 karena pada dasarnya itu sudah biaya yang sudah mencakup keseluruhan dimulai dari pelaksanaan manasik haji di tanah air, biaya konsumsi, biaya pemateri, seraga, buku doa-doa, buku panduan ibadah haji, biaya hotel dan sebagainya tanpa harus mengeluarkan biaya lagi ketika sudah pelaksanaan haji di tanah suci.

5) Adanya program tarwiyah

Tarwiyah merupakan amalan sunnah dalam ibadah haji yang dilakukan pada 8 Dzulhijjah. Dinamakan hari terwiyah (perbekalan) karena jamaah pada jaman Rasulullah SAW mulai mengisi perbekalan air di Mina untuk perjalanan wukuf di Arafah. Disana jamaah menunaikan zhalat Dzuhur, Ashar, Maghrib, Isya' dan Subuh. Pelaksanaan tarwiyah yang dilakukan jamaah haji tidak ada dalam Standart Operasional Procedur (SOP) pelaksanaan

ibadah haji karena pemerintah dalam hal ini tidak bertanggungjawab atas pelaksanaan tarwiyah karena pada dasarnya tarwiyah itu tanggungjawab sendiri atau KBIH. Seperti halnya KBIH Bismika yang merupakan satu-satunya KBIH yang ada di Kabupaten Jember melaksanakan kegiatan tarwiyah ini ketika pelaksanaan haji. dengan menggunakan biaya sendiri tanpa difasilitasi dari pemerintah. Sebelumnya disampaikan terlebih dahulu ke jamaah bahwa KBIH Bismika memiliki program unggulan yaitu tarwiyah, sesuai kesepakatan tanpa paksaan untuk mengikuti kegiatan tarwiyah.

6) Promosi melalui getok tular

Getok tular merupakan informasi yang disampaikan melalui mulut ke mulut yang sama halnya dengan istilah Word Of Mouth artinya rekomendasi dan review dari konsumen, baik secara personal maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa sehingga bisa menarik lebih banyak pelanggan baru potensial. Seperti halnya yang dilakukan KBIH Bismika mengutamakan sebuah pelayanan yang baik dan maksimal terhadap jamaahnya karena ketika jamaah mendapatkan kesan yang baik maka akan baik pula respon jamaahnya. Review yang diberikan tentulah yang bersifat positif, seperti kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diperoleh di KBIH Bismika. Hal ini akan meyakinkan orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan dalam bimbingan ibadah haji.

Getok tular ini merupakan strategi pemasaran simple dan tidak membutuhkan biaya yang besar, namun memiliki tingkat efektif yang cukup besar.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah adalah :

1) Pengurus tidak hadir karena kesibukan masing-masing

KBIH Bismika dalam struktur kepengurusannya memang masih dari keluarga sendiri dari 3 Pondok Pesantren Riyadlus Sholihien, Darus Sholah dan Al Azhar. Tentunya masing-masing pengurus memiliki kesibukan masing-masing selain menjadi pengurus KBIH Bismika, dengan adanya kesibukan itu ketika pelaksanaan rapat atau pelaksanaan praktek manasik haji ada yang tidak bisa hadir. Hal itu menjadi salah satu faktor penghambat di KBIH Bismika karena tentunya semua tujuan ingin dicapai secara maksimal terutama dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data yang bersumber dari observasi, wawancara dan dokumentasi tentang “Manajemen KBIH Bismika Jember dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah”. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Manajemen KBIH Bismika Jember Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah

Upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada jamaah haji dan umrah, KBIH Bismika Jember menerapkan fungsi manajemen yaitu : *planning, organizing, actuating, controlling*.

a. Penerapan fungsi manajemen di KBIH Bismika Jember yaitu :

1) Perencanaan (*Planning*)

Proses penerapan fungsi perencanaan yang dilakukan KBIH Bismika Jember yaitu :

- a) Pencarian data calon jamaah haji di KUA yang bertujuan untuk menginformasikan terkait acara pembukaan manasik kepada calon jamaah haji sebagai bentuk pengenalan tentang KBIH Bismika Jember.
- b) Kegiatan rapat rutin tahunan bertujuan untuk membahas terkait rencana penetapan jadwal manasik haji.
- c) Bimbingan di tanah air (Sebelum Berangkat) merupakan program yang sudah biasa dilakukan setiap tahun. Bimbingan

di tanah air dibagi menjadi dua yaitu pemberian materi dan manasik haji yang dilakukan setiap dua minggu sekali.

d) Bimbingan di tanah suci yaitu bimbingan yang dilakukan oleh pembina dan pendamping kepada jamaah ketika sudah pelaksanaan ibadah haji.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

a) Penempatan pengurus sesuai dengan kompetensi yang bertujuan untuk membantu proses demi proses selama pelaksanaan kegiatan berlangsung dengan dibuktikan adanya struktur pengurus KBIH Bismika Jember

b) Pengurus saling mengisi peran saat bertugas tujuannya agar semua kegiatan bisa direalisasikan dengan baik sesuai dengan rencana.

3) Penggerakan (*Actuating*)

a) Pengarahan tempat pelaksanaan untuk keberangkatan jamaah haji KBIH Bismika Jember ke tanah suci. Seperti halnya kegiatan manasik haji di Asrama H. Sukolilo Surabaya yang bertujuan untuk mengenalkan calon jamaah haji yang mungkin belum pernah tahu.

b) Saling tolong menolong saat kegiatan berlangsung, kerja sama, saling memahami antara pengurus dan jamaah itu sangat penting. Adanya formasi barisan yang berbeda dari KBIH lain yang berbentuk persegi memanjang kebelakang.

- c) Pelaksanaan pertemuan alumni pasca kegiatan ibadah haji yang berbentuk perkumpulan kelompok alumni di tiap tahun dengan bentuk arisan yang dilakukan setiap satu bulan sekali.
- 4) Pengawasan (*Controlling*)
- a) Melakukan pengawasan mulai perencanaan sampai pelaksanaan, setiap kegiatan tentunya sudah melakukan pengawasan dari awal pencarian data jamaah, membuat jadwal manasik haji, penentuan pembimbing dan pelaksanaan kegiatan yang sudah direncanakan.
 - b) Evaluasi kepuasan jamaah setelah kegiatan berlangsung dengan mengunjungi tempat tinggal masing-masing tujuannya untuk bertanya langsung kepada jamaah bagaimana pengalaman dan testimoni setelah mengikuti bimbingan di KBIH Bismika Jember dengan jawaban sebenar-benarnya.

b. Kualitas pelayanan KBIH Bismika Jember

Peningkatkan kualitas pelayanan, KBIH Bismika jember menggunakan asas kekeluargaan dan juga kepuasan pelayanan seperti perhatian dan juga rasa nyaman secara pribadi dengan mengukur kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Tersedianya kantor KBIH Bismika Jember, alat peraga ka'bah manasik haji seperti rangkaian besi. Saat ini sudah tersedia

earphone untuk jamaah dan miniature ka'bah permanen di halaman Masjid Darus Sholah.

2) Keandalan (*Realibility*)

Memiliki pembimbing yang berpengalaman, sabar, telaten, ramah dalam membimbing, adanya keandalan dari pembimbing dalam penyampaian materi ataupun membimbing ketika pelaksanaan ibadah haji, pembimbing selalu menerima keluhan jamaah sehingga mengalami peningkatan jumlah jamaah haji yang diberangkatkan setiap tahunnya.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pembimbing memberikan pelayanan yang tanggap, memberikan solusi yang tepat, selain memberikan pelayanan secara langsung juga bisa lakukan melalui grup online whatsapp setiap angkatan.

4) Jaminan (*Assurance*)

Pembimbing memberikan rasa aman ketika pelaksanaan ibadah haji.

5) Empati (*Empathy*)

Menanamkan rasa empati terhadap jamaah tanpa memandang status tujuannya agar jamaah bisa merasa seperti melaksanakan ibadah haji bersama keluarga sendiri.

2. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat KBIH Bismika Jember Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah

a. Faktor pendukung

1) Pengurus berasal dari keluarga sendiri,

Pendiri KBIH Bismika Jember yaitu Alm. KH. Yusuf Muhammad, beliau memilih keponakan-keponakannya untuk menjadi pembimbing jamaah haji dan umrah. Pengurus berasal dari keluarga sendiri karena dianggap sudah mampu dan memiliki ilmu yang cukup.

2) Sarana dan prasarana yang memadai

Tersedianya segala jenis peralatan seperti alat peraga miniature ka'bah, buku doa-doa, buku panduan manasik haji, seragam dan juga tersedia headset.

3) Melayani dengan rasa nyaman layaknya keluarga sendiri

KBIH Bismika Jember melayani dengan rasa kekeluargaan dan kenyamanan dalam proses bimbingan seakan berangkat haji bersama keluarga sendiri agar tidak ada jarak antara pembimbing dengan jamaah.

4) Tidak ada biaya tambahan lagi ketika pelaksanaan ibadah haji

Biaya yang dikeluarkan untuk bimbingan cukup membayar ketika pendaftaran diawal karena itu sudah termasuk biaya manasik haji, biaya konsumsi, biaya pemateri, seragam, buku doa-doa, biaya hotel dan sebagainya.

5) Adanya program tarwiyah

Program tarwiyah merupakan program unggulan di KBIH Bismika Jember dan hanya di KBIH Bismika Jember saja yang melaksanakan sunah Rasul ini.

6) Promosi melalui Getok tular

Getok tular merupakan informasi yang disampaikan melalui mulut ke mulut yang artinya rekomendasi dan review dari para jamaah. Seperti halnya KBIH Bismika Jember mengandalkan review positif dari jamaah.

5) Faktor Penghambat

a) Pengurus tidak hadir karena kesibukan masing-masing

Setiap pengurus memiliki kesibukan masing-masing, hal itu yang menjadi penyebab tidak bisa menghadiri kegiatan rapat ataupun manasik haji.

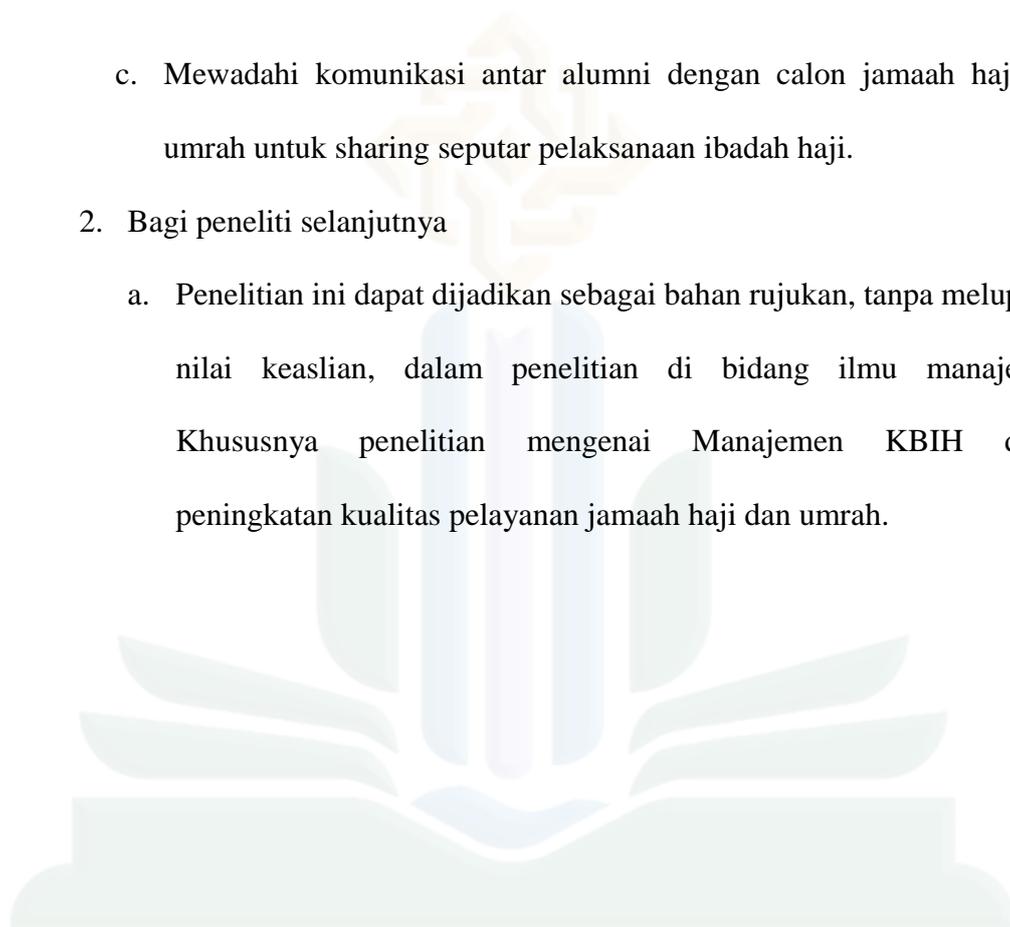
B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran dari penulis yang dapat dijadikan pertimbangan sebagai berikut :

1. Lembaga KBIH Bismika Jember

- a. Memaksimalkan marketing dengan cara memanfaatkan alumni yang hadir di setiap pertemuan alumni jamaah masing-masing tahun.
- b. Membentuk tim disetiap pelaksanaan kegiatan manasik haji dan umrah agar pelaksanaannya lebih kondusif.

- c. Mewadahi komunikasi antar alumni dengan calon jamaah haji dan umrah untuk sharing seputar pelaksanaan ibadah haji.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan, tanpa melupakan nilai keaslian, dalam penelitian di bidang ilmu manajemen. Khususnya penelitian mengenai Manajemen KBIH dalam peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Bunginm, Burhan,. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Gradio Persada.
- Hapsoh, Ai, Siti. 2020. Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah, (Jurnal Manajemen Dakwah Volume 5, Nomor 2)
- Mauludin, Hanif . 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Meleong, Lexi J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muhadjir, Noeng . 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence (Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima)*, Jakarta:PT. Gramedia PustakUtama.
- Rohman, Abd. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*, Malang : Intelegensia Media.
- Bilson Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar Dagang Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta : PTGramedia Pustaka Utama.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu,.
- Sudaryono. 2019.*Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method Edisi Kedua)*, Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif (untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaltif dan konstruktif)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta,2013.
- Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa edisi Ke-2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Chandra dan Muhammad Rifa;I. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, Medan : Perdana Publishing

Wijaya, Hengki. 2018. Analisis data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teknologi. Makassar : Sekolah Tinggi Theologia Jaffary,

Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Yusuf, A. Muri. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Gabungan*. Jakarta: Kencana.

JURNAL DAN SKRIPSI

Kilanin, Akhyar. 2020. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang”,(Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang)

Afrillia, Hera. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)”. Skripsi: Universitas Islam Negeri AR-RANIRY.

Hakim, Lukmanul. 2017. Kualitas Pelayanan Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang, Jurnal Politikom Indonesia, 1.

Masdukih. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta).

Prastiwi, Rina, Dwi. 2017. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, Jurnal:Universitas PGRI Yogyakarta Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi.

Hapsoh, Ai, Siti. 2020. Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah, (Jurnal UIN Sunan Gunung Djati Bandung Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi)

Shofiyah, Ziyadatus. 2019. “Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya).

Hefniy & Refi Najma Fairus. 2019. “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian di Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo”, *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.

Vera Devani & Aryo Adi Kuncoro. 2012. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano”, *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 1.

Widyarini. 2013. “Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)”, UIN Sunan Kalijaga Fakultas Syari’ah dan Hukum Jurnal: Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol VII, No. 2, Juni.

Anggraini, Nia dan R. Rudi Alhemp. 2021. Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawah Holiday Hotel Pekanbaru, Jurnal : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda, Program Studi Manajemen Dakwah, Vol 1 No 9.

Alfi Haris Wanto, Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City, (Artikel:Universitas Brawijaya Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi

WEBSITE

<http://.digilib,uin-suka.ac.id/id/eprint/26152> diakses pada tanggal 29 September 2020, 04.

http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2008_13.pdf diakses pada tanggal 12 September 2020.

<https://www.kajianpustaka.com/2020/07/inovasi-pengertian-ciri-jenis-komponen-dan-proses.html?m=1> diakses pada tanggal 21 Desember 2020 pukul 09;20 WIB.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zilviyah Istiqomah

NIM : D20164020

Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah/Manajemen Penyiaran Islam

Fakultas : Dakwah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Manajemen Strategi KBIH Bismika Jember Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah”** Adalah hasil penelitian saya sendiri. Kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya. Mohon maaf jika terdapat banyak kekurangan dalam hasil penelitian ini. Demikian uraian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 01 Agustus 2021



ZILVIYAH ISTIQOMAH

NIM.D20164020



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS DAKWAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangi, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, kode Pos: 68136
Website: dakwah.iain-jember.ac.id – e-mail: fdaijnember@gmail.com

Nomor : B.1208 /In.20/6.d/PP.00.9/ 11 /2020 29 Oktober 2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Pimpinan lembaga KBIH BISMIKA Kecamatan Kaliwates
Kabupaten Jember

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Zilviah Istiqomah
NIM : D20164020
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : IX (sembilan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama \pm 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Manajemen strategi KBIH Bismika Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Siti Raudhatul Jannah



**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBH)
"BISMIKA" JEMBER**

Sekretariat :

1. PP. Riyadlus Sholihin, Jl. Melati V/10 Telp. (0331) 487115, 422944 Jember
2. PP. Darius Sholah, Jl. Moh. Yamin 25 Telp. (0331) 334639, 334521, 338152 Jember
3. PP. Al-Azhar, Jl. Monzinsidi Gg. Pesantren Gladak Pakem Telp. (0331) 332544 Jember

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBH) Bismika Kabupaten Jember menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Zilviah Istiqomah
NIM : D20164020
Fakultas/Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri KH, Achmad Siddiq Jember

Benar-benar telah mengadakan penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBH) Bismika Kabupaten Jember sejak tanggal 29 Oktober 2020–15 Agustus 2021 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: **Manajemen Strategi KBH Bismika Kabupaten Jember dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah.** Demikian surat keterangan ini di buat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Jember, 08 Desember 2021

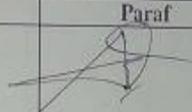
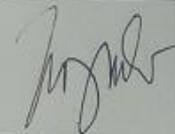
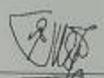
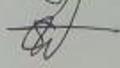
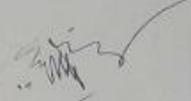
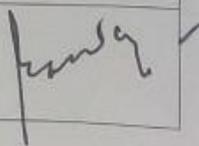


JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

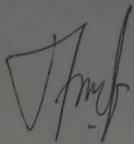
Nama : Zilviah Istiqomah

NIM : D20164020

Judul : Manajemen Strategi KBIH Bismika Jember dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	29 Oktober 2020	Penyerahan surat izin penelitian ke Ketua KBIH Bismika Jember	
2.	03 November 2020	Wawancara dengan Gus Madini Farouq selaku Ketua KBIH Bismika Jember	
3.	17 November 2020	Wawancara dengan Ning Najmah Fairuz selaku Sekretaris KBIH Bismika Jember	
4.	17 November 2020	Wawancara dengan Ibu Susanti alumni jamaah haji	
5.	26 Maret 2021	Wawancara dengan Bapak H. Catur Wibowo selaku alumni jamaah haji	
6.	28 Maret 2021	Wawancara dengan Bapak H. Sofyan Sahuri selaku alumni jamaah haji	
7.	28 Maret 2021	Wawancara dengan Bapak H. Rustam Efendi selaku alumni jamaah haji	
8.	28 Maret 2021	Wawancara dengan Bapak H. Heru Bawono selaku alumni jamaah haji	

Dipindai dengan CamScanner

9.	02 April 2021	Wawancara dengan Gus Najich Hamdi selaku pengurus bidang Administrasi dan Kesekretariatan KBIH Bismika Jember	
----	---------------	---	---

Mengetahui,



HM. Madini Farouq

Ketua KBIH Bismika

PEDOMAN WAWANCARA

A. PEDOMAN WAWANCARA KETUA DAN PENGURUS KBIH BISMIKA JEMBER

1. Bagaimana sejarah singkat berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bismika Kaliwates Kabupaten Jember?
2. Apa visi, misi, dan tujuan KBIH Bismika Jember?
3. Bagaimana struktur organisasi yang ada di KBIH Bismika Jember ?
4. Apa program unggulan yang ada di KBIH Bismika Jember ?
5. Apakah fungsi manajemen dalam organisasi sudah diterapkan ? bagaimana bentuk penerapannya?
6. Apakah ada strategi khusus yang dilakukan KBIH Bismika Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan ? Bagaimana pelayanan yang diberikan KBIH Bismika kepada jamaah haji ?
7. Apa yang membedakan KBIH Bismika dengan KBIH lain yang ada di Kabupaten Jember terkait pelayanannya ?
8. KBIH Bismika memiliki struktur organisasi yang sederhana dengan anggota yang bisa dikatakan sedikit karena di masing-masing bidang hanya terdapat 1 sampai 2 pengurus, apakah KBIH Bismika memiliki kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah?
9. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat di KBIH Bismika Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

B. PEDOMAN WAWANCARA JAMAAH HAJI DAN UMRAH KBIH BISMIKA JEMBER

1. Apa alasan ibu memilih bimbingan ibadah haji di KBIH Bismika Jember sedangkan masih banyak KBIH lain yang ada di Kabupaten Jember ?
2. Apa saja fasilitas yang ibu dapat selama mengikuti bimbingan di KBIH Bismika Jember ?
3. Berapa biaya bimbingan di KBIH Bismika jember?
4. Dengan biaya dan fasilitas itu apakah sudah sesuai dengan harapan ibu ?
5. Apakah pelayanan bimbingan ibadah haji di KBIH Bismika Jember sesuai dengan harapan ibu?
6. Apakah ibu merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan KBIH Bismika Jember ?
7. Menurut ibu pembimbingnya itu sudah benar-benar berpengalaman dalam memberikan bimbingan?
8. Ketika melaksanakan ibadah haji di Mekkah, apa ada pengalaman yang tidak menyenangkan bagi ibu?
9. Apakah ibu masih ingin kembali merasakan jasa layanan bimbingan ibadah haji di KBIH Bismika Jember ?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DOKUMENTASI



Gambar. 1

Tampak Depan Kantor KBIH Bismika Jember



Gambar. 2

Sowan di kediaman HM. Madini Farouq



Gambar. 3

Wawancara dengan Ning Najmah Fairuz



Gambar. 4

Wawancara dengan Ibu Susanti alumni jamaah haji tahun 2018

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Gambar. 5
Wawancara dengan Gus Najich Hamdi



Gambar. 7
Wawancara dengan Bapak H. Sofyan Sahuri



Gambar. 8
Wawancara dengan Bapak H. Heru Bawono



Gambar. 9
Wawancara dengan Bapak H. Rustam Efendi



Gambar 10.
Wawancara dengan Bapak H. Heru Bawono



Gambar. 11
Acara Pertemuan Alumni Jamaah Haji

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama : Zilviah Istiqomah
NIM : D2164020
Fakultas/Prodi : Dakwah/ Manajemen Dakwah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 27 September 1997
Agama : Islam
Alamat : Dsn Krajan Desa Suco Kec. Mumbulsari Kab Jember
No Telp. : 081554023060
Email : zilviah.istiqomah27@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI Riyadut Tholibin : Lulus tahun 2009
2. SMP Negeri 1 Mumbulsari : Lulus tahun 2012
3. SMA Darul Hikmah Al-Ghazaalie : Lulus tahun 2015

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan benar, semoga dapat digunakan dengan sebagaimana mestinya