

**MODEL KEPEMIMPINAN NY. Hj. ZULFA BADRI
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI CALON
JAMA'AH HAJI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
UMROH (KBIHU) NURUL HARAMAIN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Sos.)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh:

SITI MAIMUNAH
NIM.D20164028

IAIN JEMBER

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
MARET 2021**

**MODEL KEPEMIMPINAN NY. Hj. ZULFA BADRI
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI CALON
JAMA'AH HAJI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
UMROH (KBIHU) NURUL HARAMAIN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

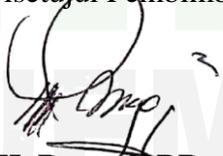
SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Sos.)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh:

SITI MAIMUNAH
NIM.D20164028

Disetujui Pembimbing


Drs. H. Rosyadi BR., M.Pd.I
NIP: 1960120619933031001

**MODEL KEPEMIMPINAN NY. Hj. ZULFA BADRI
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI CALON
JAMA'AH HAJI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
UMROH (KBIHU) NURUL HARAMAIN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

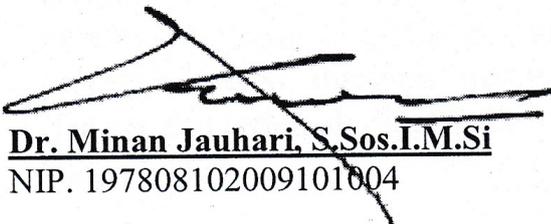
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Sos.)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

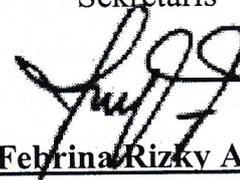
Hari : Selasa
Tanggal : 09 Maret 2021

Tim Penguji

Ketua


Dr. Minan Jauhari, S.Sos.I.M.Si
NIP. 197808102009101004

Sekretaris


Febrina Rizky Agustina, M.Pd
NIP. 199502212019032011

Anggota

1. Dr. Kun Wazis, S.Sos. M.I.Kom
2. Dr. H.Rosyadi Badar, M.Pd.I


(Prof. Dr. Ahidul Asror)

Menyetujui
Dekan Fakultas Dakwah


Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag
NIP. 197406062000031003



MOTTO

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Artinya :

Dari Umar r.a. sesungguhnya Rasulullah Saw berkata : “Kalian adalah pemimpin, yang akan dimintai pertanggungjawabannya. Penguasa adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Suami adalah pemimpin keluarganya, dan akan dimintai pertanggungjawab atas kepemimpinannya. Istri adalah pemimpin dirumah suaminya, dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Pelayan adalah pemimpin dalam mengelola harta tuannya, dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Oleh karena itu kalian sebagai pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban atas kepemimpinannya (Hadist dan terjemah dinukil dari Lidwa hadist 9 imam dalam kitab Bukhori hadist 844).¹



¹ Al-Bukhori, *Hadist dan Terjemah dinukil dari lidwa 9 Imam*, Hadist No. 844

PERSEMBAHAN

Beribu ucap syukur kepada tuhan semesta alam, Allah SWT. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan terimakasih yang mendalam kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Rusbianto dan Ibu Ngatri yang telah memberikan kasih sayang hingga saat ini, Kesakitan dalam membesarkanku akan ku jadikan sebagai motivasi dalam hidupku untuk membahagiakanmu serta akan aku jadikan cambuk dalam malasku. Terimakasih atas segala bantuan, dukungan yang begitu besar dan mulia, berkat do'a sucimu penulis dapat menyelesaikan kuliah dan penelitian ini.
2. Penulis M.Efendy, M.Rovi Nur Rohman yang selalu memberikan dukungan dan nasehat terbaik kepada penulis.
3. Pembina sekaligus orang tua yang selalu membina dan memotivasi penulis, Drs.Rosyadi BR., M.Pd.I banyak pengarahan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) ini. Semoga kebaikan Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal sholeh dan mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari allah SWT, Aamiin.
4. Sahabat-sahabat seperjuangan IMADA'16 dan IKMABAYA Jember yang selalu menemaniku saat aku berjuang dengan susahny menulis skripsi ini, yang tidak pernah bosan mendengarkan keluhanku tentang sulitnya ini dan itu, dan yang tak pernah bosan menyemangatiku saat semangatku mulai goyah. Terima kasih atas waktu yang selalu ada untukku.
5. Almamater tercinta Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember yang telah menjadi sarana dalam menimba ilmu.Khususnya keluarga

Manajemen Dakwah Tahun 2016. Terimakasih untuk waktu yang singkat ini,
kebersamaan begitu sungguh terasa selama menyelesaikan pendidikan ini.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran serta kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada utusan Allah SWT sekaligus Nabi Muhammad SAW yang senantiasa telah mencerahkan peradaban dunia ke yang lebih baik seperti apa yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi yang berjudul Kepemimpinan Ny. Zulfa Badri Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jama'ah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (KBIHU) Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo.

kami susun untuk memenuhi persyaratan Sarjana Jurusan Manajemen Penyiaran Islam Program Studi Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember .

Penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersukarela dan ikhlas membantu ataupun yang telah membimbing kami dalam menyelesaikan tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Secara khusus kami sampaikan rasa terima kasih tersebut kepada:

1. Prof.Dr.Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor IAIN Jember.
2. Prof.Dr.Ahidul Asror, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah.

3. Aprilya Fitriani, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
4. Drs.Rosyadi BR., M.Pd.I selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi.
5. Segenap tim penguji skripsi
6. Dosen fakultas dakwah IAIN Jember yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta staf dan karyawan fakultas dakwah dengan pelayanannya.
7. Ny. Zulfa Badri selaku Direktur KBIHU Nurul Haramain dan semua karyawan KBIHU Nurul Haramain, beserta segenap calon jamaah haji dan umroh yang telah sudi meluangkan waktunya dalam proses penyelesaian skripsi.

Semoga amal baik dan ilmu yang telah diberikan kepada peneliti akan mendapat balasan kebaikan yang berlimpah dari Allah SWT dan dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segenap saran sangat penulis harapkan untuk perbaikan.

Jember, 11 Januari 2021

Siti Maimunah

ABSTRAK

Siti Maimunah, 2020. *Model Kepemimpinan Ny. Zulfa Badri Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (KBIHU) Nurul Haramain Kab.Probolinggo*

Kata Kunci : Model Kepemimpinan, Pelayanan, Calon Jama'ah Haji

Pemimpin adalah seseorang yang memiliki kemampuan memimpin, yaitu memiliki kemampuan untuk memengaruhi orang lain atau kelompok. Dalam organisasi seorang pemimpin dituntut memiliki sifat-sifat, model kepemimpinan, gaya kepemimpinan cara yang baik dan bijak, cerdas dan efektif dalam menjalankan organisasi yang dipimpinnya. Selain itu pemimpin memberikan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan itu sendiri didefinisikan sebagai suatu kinerja pelayanan yang dirasakan pelanggan serta penilaian kualitas layanan yang sungguh-sungguh dirasakan pelanggan. Kehadiran Kinerja Pelayanan merupakan evaluasi kualitas layanan. Kualitas layanan itu sendiri didefinisikan usaha mencukupi keinginan serta kebutuhan pelanggan sehingga terjadi keseimbangan pelanggan. Jika penerimaan layanan melebihi harapan konsumen, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dianggap cukup baik lagi memuaskan.

fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1). Bagaimana model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU Nurul Haramain kabupaten Probolinggo? 2). Apa Saja Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Kepemimpinan Ny. Zulfa Badri di KBIHU Nurul Haramain Kabupaten.Probolinggo?

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang jenisnya deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan menggunakan observasi partisipasi pasif, wawancara semistruktur dan dokumentasi. Yang dianalisis dengan pengumpulan data, kondensasi data, tampilan data dan penyajian data. Untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri termasuk dalam kategori model kepemimpinan yang demokratis dan situasional. Model kepemimpinan demokratis yang diterapkan oleh Ny. Zulfa Badri adalah dengan selalu bermusyawarah kepada pengurusnya dalam setiap mengambil keputusan. Kepemimpinan yang diterapkan oleh Ny. Zulfa Badri terbukti efektif karena dapat dilihat dari kemajuan lembaga dan peningkatan jumlah jama'ah dari setiap pelatihan manasik. Ny. Zulfa Badri juga menggunakan model kepemimpinan situasional, yaitu pemilihan gaya kepemimpinan dalam menghadapi situasi tertentu. Adapun Faktor pendukung model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan berpengalaman, faktor keluarga, sarana dan prasarana. Sedangkan faktor penghambatnya adalah tingkat SDM (Sumber Daya) jama'ah yang berbeda-beda, tingkat pemahaman dan pengetahuan yang kurang, Tingkat usia jama'ah yang bervariasi atau usia lanjut calon jama'ah.

ABSTRACT

Siti Maimunah, 2020. The Leadership Model of Mrs. Zulfa Badri in Improving Services for Prospective Hajj Pilgrims Guidance Group for Hajj Umrah (KBIHU) Nurul Haramain Kab. Probolinggo

Keywords: Leadership Model, Service, Prospective pilgrims

A leader is someone who has the ability to lead, that is, has the ability to influence other people or groups. In an organization a leader is required to have good and wise, smart and effective characteristics. A leader most also has leadership models, leadership styles in running the organization he leads. In addition, leaders provide fulfillment of needs through the activities of others directly, service is an effort to serve the needs of others, while serving is helping to prepare (taking care of) what someone needs.

Service itself is defined as a service performance that is felt by customers and an assessment of service quality that is truly felt by customers. The presence of Service Performance is an evaluation of service quality. The quality of service itself is defined as an effort to fulfill the desires and needs of customers so that there is a balance between the customers. If service acceptance exceeds consumer expectations, it can be said that the service quality is considered good enough and satisfying

The focus of research examined in this thesis are: 1). How is Mrs. Zulfa Badri in improving services for prospective pilgrims of KBIHU Nurul Haramain in Probolinggo district? 2). What are the supporting and in hibiting factors in the leadership of Mrs. Zulfa Badri at KBIHU Nurul Haramain Regency. Probolinggo?

The method used is a qualitative approach, which is descriptive. while the collection technique uses passive participant observation, semistructured interviews and documentation. Analyzed by data collection, data condensation, data display and data presentation. For data validity, source and method triangulation was used.

The results showed that the leadership model of Ny. Zulfa Badri is included in the category of democratic and situational leadership models. The democratic leadership model applied by Mrs. Zulfa Badri always consults his management in making decisions. The leadership applied by Mrs. Zulfa Badri has proven to be effective because it can be seen from the progress of the institution and the increase in the number of congregations from each ritual training. Mrs. Zulfa Badri also uses a situational leadership model, namely the choice of leadership style in dealing with certain situations. As for the supporting factors for Mrs. Zulfa Badri in improving Hajj and Umrah services is qualified and experienced Human Resources (HR), family factors, facilities and infrastructure. While the inhibiting factors are the different levels of human resources (Resources) of congregations, levels of understanding and knowledge. what is lacking, the varying age level of the congregation or the advanced age of the prospective congregation.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN BIMBINGAN.....	ii
PENGESAHAN BIMBINGAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori	16
1. Pengertian pemimpin.....	16
2. Model kepemimpinan.....	18
3. Fungsi-fungsi kepemimpinan.....	19

4. Pelayanan.....	22
5. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Subyek Penelitian.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Analisis Data.....	40
F. Keabsahan Data.....	41
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	42

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian.....	44
B. Penyajian Data dan Analisis.....	48
1. Model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU Nur Haramain Kabupaten Probolinggo.....	48
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam kepemimpinan Ny.Zulfa Badri di KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo.....	63
C. Pembahasan Temuan.....	68
1. Model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU Nur Haramain Kabupaten Probolinggo.....	68

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam kepemimpinan

Ny.Zulfa Badri di KBIHU Nurul Haramain Kabupaten

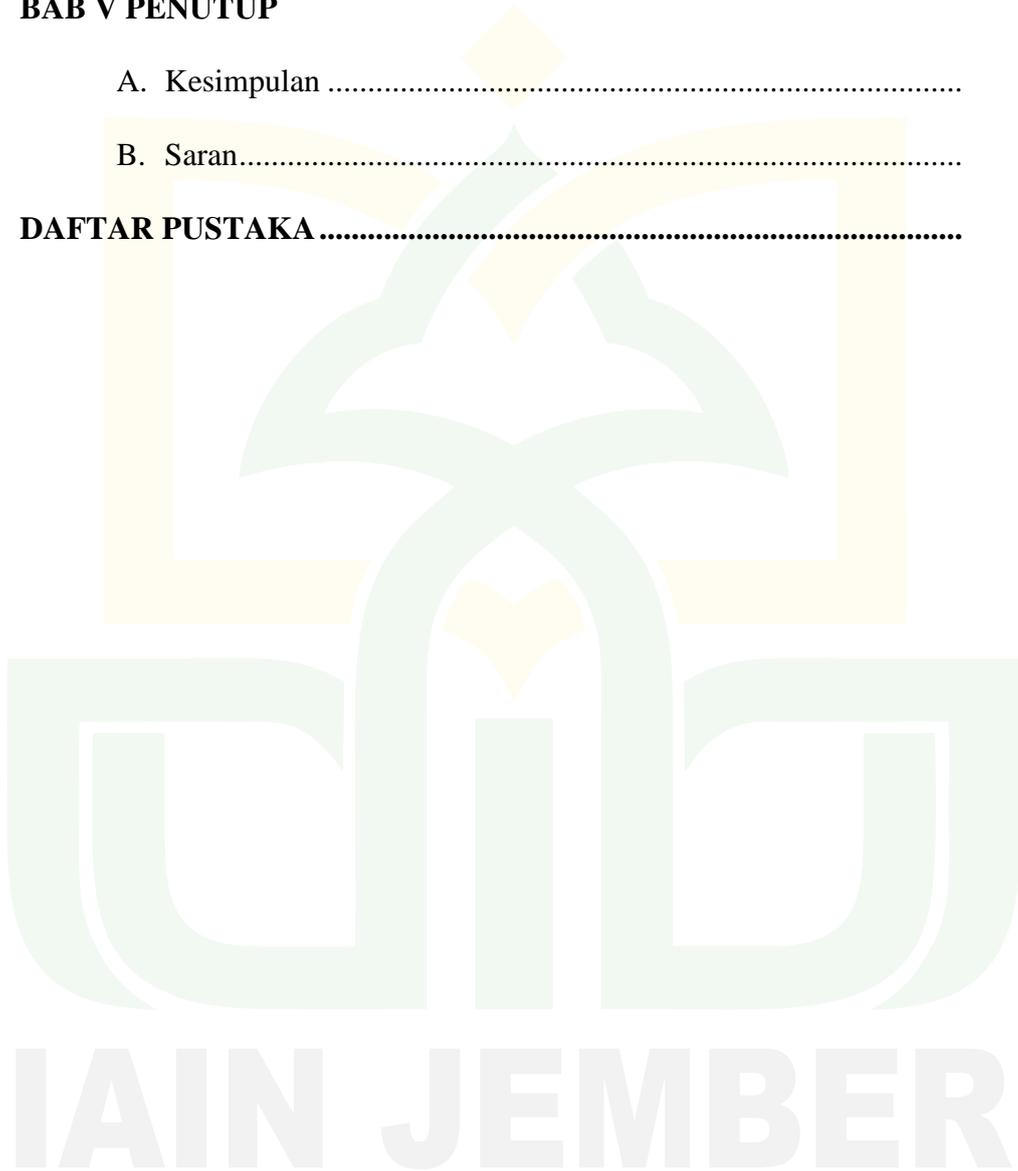
Probolinggo..... 71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 75

B. Saran..... 76

DAFTAR PUSTAKA 78



DAFTAR LAMPIRAN

Matrik Penelitian

Surat Izin Penelitian

Surat Izin Selesai Penelitian

Pedoman Penelitian

Galeri Foto Penelitian

Jurnal Kegiatan Penelitian

Surat Pernyataan Keaslian

Biodata Peneliti



DAFTAR TABEL

No.	Uraian	
2.1	Tabulasi Penelitian Terdahulu.....	14
4.1	Struktur Organisasi KBIHU Nurul Haramain	47
4.2	Jadwal Pelatihan Manasik KBIHU Nurul Haramain	56
4.3	Gambar pelatihan manasik haji	59
4.4	Jumlah Anggota KBIHU Nurul Haramain.....	61
4.5	Gambar test kemampuan jama'ah	62



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia merupakan Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, dari 266 juta penduduk Indonesia, 86,7% beragama Islam dengan persentase muslim Indonesia mencapai 12,7% dari penduduk muslim di dunia. Hal tersebut memberikan dampak terhadap kenaikan minat haji di Tanah Air.²

Ibadah haji merupakan ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Haji adalah aktifitas suci yang pada dasarnya pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah SWT kepada umatnya yang telah mencapai syarat *istitha'ah* (mampu) secara segi finansial, fisik maupun batin.³

Bagi setiap muslim mendambakan untuk dapat menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci minimal satu kali seumur hidup, karena orang yang melaksanakan ibadah haji berarti telah menyempurnakan agamanya. Ibadah haji mengandung makna dan nilai-nilai moral yang tinggi yang diperlukan dalam rangka membangun sumber daya manusia yang unggul. Hal tersebut tergantung kepada orang yang melaksanakan mampu menangkap makna substansial dari seluruh rangkaian ibadah haji mulai mengenakan *ihram*, *wukuf*, meontar *jumroh*, *tahallul*, *thawaf*, *sa'I* dan lain sebagainya. Artinya pada tataran kemanusiaan, seharusnya ibadah haji memberikan kontribusi

² Kemenag, “Statistic Umat Menurut Agama Di Indonesia” Diakses 20 April 2021, <https://data.kemenag.go.id/agamadasboard/statistik/umat>

³ Estianah, “Prosesi Haji Dan Maknanya” Esoterik: Jurnal Akhlak dan TaSawuf, 2 (2016): 34.

yang cukup signifikan dalam proses perubahan masyarakat kearah yang lebih baik.

Jumlah muslim Indonesia yang besar memberikan dampak kenaikan minat haji di Indonesia. Keadaan tersebut menyebabkan lamanya daftar tunggu haji di Indonesia. Maka banyak yang memilih biro travel perjalanan Umrah dan Haji khusus sebagai alternatif lain dengan tujuan dapat beribadah ke Tanah Suci dengan masa tunggu yang lebih cepat dari masa tunggu haji regular.

Peluang tersebut digunakan oleh biro-biro penyelenggara haji dan umrah untuk saling berkompetisi menarik simpatik jama'ah. Menawarkan pelayanan, pembinaan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda-beda dalam proses berkompetisi untuk memperoleh jama'ah. Maka kepemimpinan dalam sebuah perusahaan menjadi suatu hal yang sangat penting, agar mampu memenuhi kebutuhan. Untuk itu seorang pemimpin memerlukan strategi kepemimpinan yang tepat agar peningkatan calon jama'ah haji lebih efektif.

Kepemimpinan merupakan tulang punggung pengembangan organisasi, karena tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit untuk mencapai tujuan lembaga. secara luas meliputi proses memengaruhi dan menentukan tujuan organisasi memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan memengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya, mempengaruhi interpretasi peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktifitas-

aktifitas untuk mencapai tujuan sasaran, memelihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok.⁴

Kepemimpinan erat kaitannya dengan proses mempengaruhi. Dubrin mengatakan bahwa kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan; cara mempengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah.⁵ Gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mengetahui bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau terdapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin. Model kepemimpinan pada umumnya, dikenal dengan 4 model kepemimpinan yaitu: pertama model kepemimpinan Demokratis, kedua model kepemimpinan Otokratis, model kepemimpinan Situasional dan model kepemimpinan Transformasional.⁶

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) diartikan sebagai suatu lembaga sosial keagamaan islam yang merupakan organisasi *underbrow* dari organisasi induk berbadan hukum, bergerak dibidang bimbingan manasik haji terhadap calon jama'ah haji baik dalam pembekalan di tanah air maupun pada pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Sebagai sebuah sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingannya sudah diatur berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 317 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh yang memposisi KBIH

⁴Afifuddin. *Kepemimpinan Pendidikan*. Pustaka Setia. (Bandung:2015).10

⁵ Veithzal Rivai Zainal, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*.(Jakarta:PT.RajaGrafindo Persada, 2017).15

⁶ Eddy Soeryanto Soegono, *Enterpreneurship; menjadi pebisnis ulung*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2010), 243-244

sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan. Dalam hal ini Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) mempunyai kewajiban untuk memberikan bimbingan kepada para jama'ah baik di tanah air maupun di tanah suci.⁷

KBIHU Nurul Haramain merupakan salah satu penyelenggara perjalanan ibadah Umroh dan Haji plus yang berada di Kabupaten Probolinggo. KBIHU Nurul Haramain merupakan penyelenggara perjalanan ibadah Umrah pertama dan satu-satunya yang memiliki izin resmi dari Kemenag RI dari empat lembaga KBIHU yang ada di Kabupaten Probolinggo.⁸ “Melayani Dengan Hati” merupakan pedoman KBIHU Nurul haramain yang harus dijiwai dan dihayati oleh semua pemimpin, pembimbing, dan semua petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji plus dan umrah mulai dari Tanah Air sampai Tanah Suci. Ny. Zulfa Badri ialah pimpinan KBIHU Nurul Haramain yang juga menjabat sebagai ketua Pimpinan Cabang Muslimat Kota Kraksaan.

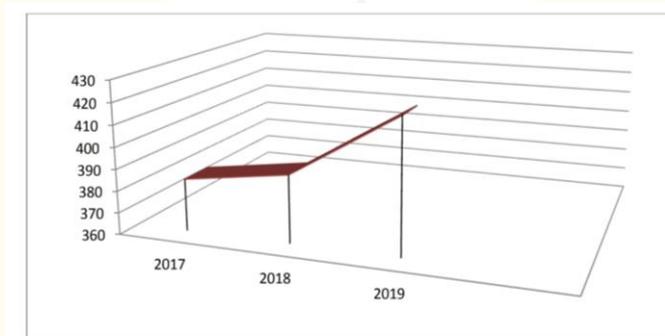
Selain melayani manasik haji dan umroh KBIHU Nurul Haramain juga memiliki jasa pelayanan *tour* dan *travel* sendiri yang bernama PT. Nur Haramain Mulia sehingga mempermudah calon jama'ah haji untuk pemberangkatan ke tanah suci.⁹

⁷Department Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Public (Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan Oleh KBIH dan Pemerintah Di Indonesia dan Arab Saudi)*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), 17.

⁸ Fajar, “ Nur Haramain Mulia Tour & Trave, PP Al Masduqiah, Jl. Ir.H.Juanda 370 Patokan” TravelAgenciesFinder, diakses 20 April 2021, <https://www.travelagenciesfinder.com/ID/Kraksaan/Nur-Haramain-Mulia-Travel>.

⁹ Ny. Zulfa Badri, *Wawancara*, Probolinggo, 21 Oktober 2020

KBIHU Nurul Haramain berkembang, semakin banyak calon jama'ah haji dan umrah yang mendaftarkan diri untuk mendapatkan bimbingan KBIHU Nurul Haramain dari tahun ke tahun. Berikut *flowchart* data jama'ah Haji KBIHU Nurul Haramain.



Gambar 1. Data Jamaah Haji KBIHU Nurul Haramain 3 Tahun Terakhir

Berdasarkan data, menunjukkan bahwa pada tahun 2017 terdapat sebanyak 384 jama'ah, pada tahun 2018 terdapat sebanyak 391 jama'ah, pada tahun 2019 terdapat sebanyak 421 jama'ah. Data ini membuktikan adapeningkatan volume jama'ah pada KBIHU Nurul Haramain, yang tentu berdasarkan prestasi-prestasi kinerja baik yang berimplikasi terhadap kepuasan para jama'ah sehingga tertarik untuk bergabung dalam KBIHU Nurul Haramain.¹⁰

Pemimpinan tentu memiliki pengaruh terhadap kemajuan suatu organisasi untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, maka menjadi daya tarik bagi penulis untuk memilih topik ini sebagai karya tulis yang berjudul

“MODEL KEPEMIMPINAN NY.ZULFA BADRI DALAM

¹⁰ Moh. Rifa'I & Dela Maghfiroh Kamila, “Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (studi kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)”, *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1 (2021): 4.

MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI CALON JAMA'AH HAJI KBIHU NURUL HARAMAIN KAB.PROBOLINGGO”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian kualitatif ini di fokuskan pada Model Kepemimpinan Ny.Zulfa Badri Dalam Meningkatkan pelayanan bagi Calon Jama'ah Haji KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo, Maka fokus penelitian dalam penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU Nur Haramain Kabupaten Probolinggo?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam kepemimpinan Ny.Zulfa Badri di KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan model kepemimpinan ny.zulfa badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU Nurul Haramain.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam kepemimpinan Ny.Zulfa Badri di KBIHU Nurul Haramain

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai teori model kepemimpinan demokratis dan situasional dapat meningkatkan Pelayanan Bagi calon jama'ah haji KBIHU, serta sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya.

2. Manfaat praktis

a. Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu dapat memberikan pengetahuan tentang kepemimpinan peningkatan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU dan pengalaman mengenai cara mengaplikasikan teori kepemimpinan yang digunakan untuk peningkatan pelayanan calon jama'ah haji KBIHU.

b. Kampus IAIN Jember

Manfaat penelitian ini bagi kampus IAIN Jember khususnya untuk Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah. Yaitu hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian dan referensi tambahan. Sekaligus untuk melengkapi koleksi riset penelitian di perpustakaan iain jember mengenai teori kepemimpinan dalam peningkatan ibadah calon jama'ah haji KBIHU.

c. Lembaga KBIHU

Manfaat penelitian ini bagi lembaga KBIHU yaitu dapat menjalin kerjasama dengan peneliti untuk menemukan teori yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU yang ada di Probolinggo.

d. Pembaca

Manfaat penelitian ini bagi pembaca yaitu dapat menambah wawasan keilmuan bagi pembaca terkait teori kepemimpinan meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU.

e. Peneliti lainnya

Manfaat penelitian ini bagi peneliti lainnya yaitu dapat menambah referensi terkait teori kepemimpinan terhadap peningkatan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU.

E. Definisi istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana di maksud oleh peneliti.¹¹ Adapun istilah-istilah yang penting menjadi titik perhatian peneliti yaitu:

1. Model Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan atau kekuatan dalam diri seseorang untuk memengaruhi orang lain dalam hal bekerja, dimana tujuannya adalah untuk mencapai target (goal) organisasi yang di tentukan. Sedangkan pemimpin adalah seseorang yang diberi kepercayaan sebagai ketua (kepala) dalam sistem di sebuah organisasi/perusahaan.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah kemampuan lembaga dalam memberikan kepuasan kepada jama'ah dengan standar yang telah ditetapkan.

¹¹ Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press.2018).45

3. Calon Jama'ah Haji

Jamaah haji adalah seorang muslim yang hendak menunaikan ibadah haji (baik yang mengikuti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) maupun pemerintah.

4. KBIHU

Kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) diartikan sebagai suatu lembaga sosial keagamaan islam yang merupakan organisasi underbrow dari organisasi induk berbadan hukum, bergerak dibidang bimbingan manasik haji terhadap calon/jama'ah haji baik dalam pembekalan di tanah air maupun pada pelaksanaan ibadah haji di arab Saudi.¹²

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Adapun sistematika yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang berisi latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

Bab II Kajian Kepustakaan, membahas tentang kajian kepustakaan yang didalamnya memuat penelitian terdahulu, pada bagian ini dicantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Setelah itu masuk pada kajian teori yang dijadikan pijakan dalam melakukan penelitian.

¹² Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Depertemen Agama Republik Indonesia, 1989), 33.

Bab III Metode Penelitian, berisi tentang metode yang digunakan meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dilanjutkan dengan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Penyajian Data, berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek peneliitian, penyajian data serta analisis data dan pembahasan temuan.

Bab V Kesimpulan dan Saran, berisi kesimpulan serta saran-saran dari peneliti



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (Skripsi, tesis, disertai dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.¹³

1. Zikral Mizan (Skripsi 2016), Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. judul skripsi “*Model Kepemimpinan Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. An-Namira Alma Mulia Kota Malang*”. Skripsi program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.¹⁴

Peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif dekriptif. Teknis analisis data menggunakan metode analisis induktif. Pada penelitian Zikral Mizan sama-sama membahas model kepemimpinan hanya fokus pembahasannya pada pelayanan ibadah umrah pada PT. An-namira alma mulia. Sedangkan dalam peneliti ini fokus permasalahannya mengenai pelayanan haji dan umrah yang berada di kelompok bimbingan ibadah haji umrah (KBIHU) dengan hasil penelitian di lapangan dengan menggunakan

¹³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press. 2017), 45

¹⁴ Zikral Mizan, yang berjudul skripsi tentang “*model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan pelayanan ibadah umrah pada PT. An-namira alma mulia kota Malang*”. Skripsi, program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018.

pendekatan kualitatif, bahwa kepemimpinan yang diterapkan menggunakan Model kepemimpinan demokratis dan model situasional.

2. Deny Indrawan Saputra (Skripsi 2018), yang berjudul tentang “*Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabruur Mandiri Surabaya)*” Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.¹⁵

Peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan, Penelitian ini menemukan bahwa terdapat Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabruur Mandiri Surabaya) adalah adanya pelayanan prima pada saat jamaah datang disambut dengan mengucapkan salam, memberikan keramahan dalam melayani, dan murah senyum. Pelayanan prima dalam pendaftaran dapat mendaftar di kantor, lewat online atau di rumah jama'ah. Sedang dalam penelitian ini fokus pada penerapan pelayanan menggunakan *service performance* untuk meningkatkan pelayanan terhadap calon jama'ah dan peneliti ini fokus penelitian terhadap Kelompok bimbingan ibadah haji umrah.

3. Aan Ariandi, (Skripsi 2018), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya*” Skripsi, Program Studi

¹⁵ Deny Indrawan Saputra, yang berjudul tentang “*Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabruur Mandiri Surabaya)*” Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 2018.

Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.¹⁶

Peneliti ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif, yaitu, mengukur data dengan angka-angka untuk mengetahui Pengaruh tidaknya Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner baik untuk variabel bebas maupun variabel terikat. Sedangkan hasil temuannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan manasik haji berpengaruh terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah Jemursari utara Surabaya dengan skor yang dihasilkan 0,993, sehingga tingkat kepuasannya memiliki hubungan yang cukup berarti. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan manasik haji memiliki pengaruh terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah Surabaya. Sedangkan peneliti menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif, fokus permasalahan adalah model kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan jama'ah haji dan umroh.

¹⁶Aan Ariandi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya" Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018.

Tabel 2.1
ORIGINALITAS PENELITIAN

NO	Peneliti Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	Zikral Mizan, 2016. <i>model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan pelayanan ibadah umrah pada PT.An-namira alma mulia kota Malang</i> , Skripsi, program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.	<p>a. Dalam penelitian terdahulu dengan penelitian ini, sama-sama meneliti tentang kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas jama'ah.</p> <p>b. Penelitian terdahulu dengan dengan penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif</p>	<p>a. Perbedaan peneliti ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokusnya. Pada penelitian terdahulu lebih fokus pada Pelayanan di PT.sedangkan dalam peneliti ini fokus permasalahannya a mengenai pelayanan haji dan umrah yang berada di kelompok bimbingan ibadah haji umrah (KBIHU)</p>
2.	Deny Indrawan Saputra, 2018. yang berjudul tentang " <i>Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabruur Mandiri Surabaya</i> " Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.	<p>a. Penelitian terdahulu dengan dengan penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dekriptif dan sama-sama fokus terhadap meningkatkan pelayanan.</p>	<p>a. Penelitian terdahulu fokus pada pelayanan PT.Travel haji umrah, Sedangkan penelitian ini fokus terhadap pelayanan di KBIHU sehingga kajiannya lebih luas.</p> <p>b. Penelitian terdahulu menggunakan pelayanan prima (Service Excellence)</p>

			Sedang dalam penelitian ini fokus pada pelayanan <i>service performance</i> untuk meningkatkan pelayanan terhadap calon jama'ah dan
3.	Aan Ariandi, 2018. <i>"Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya"</i> Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.	a. Dalam penelitian terdahulu dengan penelitian ini, sama-sama meneliti tentang pelayanan dalam meningkatkan kualitas jama'ah dan memiliki fokus penelitian yang sama di KBIH.	a. Perbedaan peneliti ini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode penelitian. Pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. c. Penelitian terdahulu fokus pada pelayanan PT. Travel haji umrah, Sedangkan penelitian ini fokus terhadap pelayanan di KBIHU sehingga kajiannya lebih luas.

4.	Siti Maimunah, 2021, <i>Model Kepemimpinan Ny.Zulfa Badri Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jama'ah Haji KBIHU Nurul Haramain Kab.Probolinggo</i> Institut Agama Islam Negeri Jember	a. Dalam penelitian terdahulu dengan peneliti ini, ada kesamaan tentang model kepemimpinan dan pada konsep pelayanan.	a. Perbedaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu terletak pada objek penelitian (KBIHU).
----	--	---	---

Sumber: Diolah oleh penulis

B. Kajian teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan fokus penelitian dan tujuan penelitian :

1. Pengertian kepemimpinan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepemimpinan berasal dari kata kerja “pimpin” yang berarti dibimbing, dituntun, sedangkan “kepemimpinan” perihal pemimpin, cara memimpin.¹⁷ Berikut pengertian-pengertian kepemimpinan:

¹⁷ <http://badanbahasa.kemdikbud.go.id/kbbi/index.php>(Diakses 20 Juli 2020)

Menurut Robert Schuller kepemimpinan ialah melihat bahwa kepemimpinan sebagai kekuatan yang menyeleksi mimpi dan sesudah itu menetapkan tujuan-tujuan.¹⁸

Menurut Ralph M.Stogdill berpendapat bahwa kepemimpinan sebagai konsep manajemen yang dapat dirumuskan kedalam berbagai macam definisi itu tergantung dari mana titik tolak pemikirannya.¹⁹

Menurut Steph R.Covery mengenai “empat jenjang kepemimpinan yang berprinsip”, yaitu:

- a. Pribadi (hubungan interaksi dengan diri sendiri).
- b. Antar pribadi (hubungan interaksi dengan orang lain).
- c. Manajerial (tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan bersama orang lain).
- d. Organisasional (kebutuhan untuk mengorganisasikan orang, merekrut, menyelesaikan permasalahan dan menciptakan struktur, dan sistem yang selaras).²⁰

2. Model kepemimpinan

Model kepemimpinan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) yaitu, Model; sistem; cara kerja; bentuk (struktur) yang tetap.²¹ Pada umumnya, dikenal 4 model kepemimpinan diantaranya yaitu:²²

¹⁸J.sulusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik- untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, (Jakarta:Gramedia, 2006), 190.

¹⁹Sr Maria Assumpta.R, *Dasar-Dasar Public Relation*, (Jakarta:PT Grasindo, 2005), 245.

²⁰J.sulusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik- untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, (Jakarta:Gramedia, 2006), 248.

²¹<http://badanbahasa.kemdikbud.go.id/kbbi/index.php>. Diakses 4 agustus 2020.

²²Eddy Soeryanto Soegono, *Enterpreneurship; menjadi pebisnis ulung*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo Cet Ke-2, 2010), 243-244

a. Model Otokratis-Demokratis

Pemimpin otokratis akan mengambil keputusan sendiri. Ciri kepemimpinan yang menonjol adalah ketegasan disertai perilaku yang berorientasi pada penyelesaian tugas. Seperti halnya pemimpin membuat semua keputusan sendiri tanpa adanya musyawarah dengan sesama.

Pemimpin bergaya demokratis akan mengajak bawahannya untuk berpartisipasi. Ciri kepemimpinan yang menonjol adalah menjadi pendengar yang baik disertai perilaku memberikan perhatian pada kepentingan dan kebutuhan bawahan. Seperti halnya pemimpin bermusyawarah dengan anggota dalam mengambil keputusan.

b. Model Interaksi Atasan-Bawahan

Efektivitas kepemimpinan seseorang tergantung pada interaksi yang terjadi antara pemimpin dan bawahannya dan sejauh mana interaksi tersebut memengaruhi perilaku pemimpin yang bersangkutan. Seorang akan menjadi pemimpin efektif, apabila:

- 1) Hubungan atasan dan bawahan dikategorikan baik
- 2) Tugas yang harus dikerjakan bawahannya disusun pada tingkat struktur tinggi
- 3) Posisi kewenangan pemimpin tergolong kuat.

c. Model Situasional

Model ini menggambarkan gaya kepemimpinan seseorang yang bergantung pada situasi tertentu dan tingkat kematangan jiwa bawahannya. Dimensi kepemimpinan yang berkaitan dengan tugas

kepemimpinan dan hubungan atasan-bawahan.berdasarkan dimensi tersebut, gaya kepemimpinan yang dapat digunakan adalah, memberitahukan, mengajak bawahan berperan serta, melakukan pendelegasian, fungsi delegasi berarti kepercayaan. Seperti halnya ketika seorang pemimpin berhalangan untuk hadir maka pemimpin mengutus kepercayaan untuk hadir.

d. Model jalan tujuan

Pemimpin yang efektif menurut model ini adalah pemimpin yang mampu menunjukkan jalan yang dapat ditempuh bawahan. Salah satu mekanisme untuk mewujudkan hal tersebut yaitu kejelasan tugas yang harus dilkauan bawahannya.perilaku pemimpin berkaitan dengan hal tersebut merupakan faktor motivasi bagi bawahannya.

e. Model peran serta bawahan

Perhatian model utama ini adalah perilaku pemimpin dikaitkan dengan proses pengambilan keputusan. Perilaku pemimpin perlu disesuaikan dengan struktur tugas yang harus diselesaikan oleh bawahannya.

Salah satu syarat penting untuk paradigma tersebut adalah adanya serangkaian ketentuan yang harus ditaati oleh bawahan dalam pengambilan keputusan.

3. Fungsi –fungsi pemimpin

Fungsi kepemimpinan berhubungan denan situasi sosial dalam kehidupan kelompok atau organisasi masing-masing, yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada di dalam dan diluar situasi itu.Fungsi

kepemimpinan Merupakan gejala sosial, karena harus diwujudkan dalam interaksi antara individu didalam situasi sosial suatu kelompok atau organisasi.

- a. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat dukungan atau keterlibatan orang-orang yang dipimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pokok atau organisasi.
- b. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat kemampuan mengarahkan dalam tindakan atau aktivitas pemimpin.²³

Secara operasional dapat dibedakan dalam lima fungsi pokok kepemimpinan:

1) Fungsi intruksi

Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah, pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana bilamana dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif. Kepemimpinan efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.

2) Fungsi konsultasi

Fungsi ini bersifat komunikasi dua arah.pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan.pemimpin kerap kalin memerlukan bahan perimbangan, yang mengharuskan berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinnya yang dinilai mempunyai berbagai bahan

²³Malayu S.P.Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, (Jakarta :PT.Bumi Aksara, 2011), .267

informasi yang diperlukan dalam menetapkan keputusan. tahap berikutnya konsultasi dari pimpinan pada orang-orang yang dipimpin dapat dilakukan setelah keputusan ditetapkan dan sedang dalam pelaksanaan.

Konsultasi itu dimaksudkan untuk memperoleh masukan berupa umpan balik untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan. Dengan menjalankan konsultatif dapat diharapkan keputusan-keputusan pimpinan akan mendapat dukungan dan lebih mudah mengintruksikannya, sehingga kepemimpinan berlangsung efektif.

3) Fungsi partisipasi

Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya. Partisipasi bukan berarti bebas berbuat semaunya, tetapi dilakukan secara terkendali dan terarah berupa kerjasama dengan tidak mencampuri atau mengambil tugas pokok orang lain. Keikutsertaan pemimpin harus tetap dalam fungsi sebagai pemimpin dan bukan pelaksanaan.

4) Fungsi delegasi

Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pimpinan. Fungsi delegasi pada dasarnya berarti kepercayaan orang-orang penerima delegasi itu

haus diyakini merupakan pembantu pemimpin yang memiliki kesamaan prinsip, persepsi dan aspirasi.

4. Pelayanan

Dalam membahas diskursus perihal pelayanan, penelitian ini menggunakan suatu teori pelayanan yang berfokus terhadap realitas pelayanan, atau juga biasa disebut sebagai kinerja pelayanan (*service performance*).

a. Konsep dan Definisi Kinerja Pelayanan

Berdasarkan KBBI, layanan dimaknai upaya untuk memberikan layanan terhadap orang lain. Service adalah kegiatan memberikan penawaran kepada konsumen yang dilayani, dimana sifat layanan tersebut terkadang nyata dan tidak dapat dimiliki. Menurut tulisan Wijaya, layanan merupakan kekuatan yang dialokasikan oleh perusahaan untuk menyanggupi keperluan pelanggan. Sementara itu, Sugianto (2002) pada kutipan *Psychology of Services in Service Industry* dijelaskan bahwa pelayanan dapat dipahami sebagai kegiatan-kegiatan para manusia kepada manusia lain berdasarkan pemberian produk dan jasa yang bersesuaian dengan langkah-langkah yang berdasarakan pemenuhan kebutuhan dan kemauan masyarakat. serta ekspektasi. penerima layanan tersebut.²⁴

Kinerja Pelayanan itu sendiri didefinisikan sebagai suatu kinerja pelayanan yang dirasakan pelanggan serta penilaian kualitas layanan yang sungguh-sungguh dirasakan pelanggan. Kehadiran Kinerja

²⁴ Endar Sugianto, *Psikologi Pelayanan di Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 36.

Pelayanan merupakan evaluasi kualitas layanan. Kualitas layanan itu sendiri didefinisikan usaha mencukupi keinginan serta kebutuhan pelanggan sehingga terjadi keseimbangan pelanggan.²⁵ Jika penerimaan layanan melebihi harapan konsumen, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dianggap cukup baik lagi memuaskan. Begitu juga bila saja penerimaan layanan lebih kecil dari apa yang dipersepsikan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.²⁶ Singkatnya, kualitas layanan adalah suatu kondisi yang memiliki implikasi untuk hubungan dengan layanan yang diharapkan untuk memenuhi harapan konsumen dalam pemberian pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.²⁷ Parasuraman, Zeithaml serta Berry (1988) sering disebut sebagai pencetus teori kualitas layanan.

Adakalanya kualitas pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh karyawan tidak sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan. Keadaan ini termasuk dalam keadaan atau kesenjangan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang terjadi karena tidak tersampainya standart kualitas pelayanan (Zeithaml dan Bitner, 2006)²⁸.

²⁵ Dedek Kurniawan. *Analysis of Quality of Savings and Service Quality in Islamic Perspective of Customer Satisfaction of BRI Sharia Mojokerto Branch Office*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah, (Surabaya: 2019). 26

²⁶ Fandi Tjipto dan Georgeus Chandra, *Service Quality and Satification*. (Yogyakarta., 2016), 3.

²⁷ Dedek Kurniawan, *Analysis of Quality of Savings and Service Quality in Islamic Perspective of Customer Satisfaction of BRI Sharia Mojokerto Branch Office*, 27.

²⁸ Zeithaml Dan Bitner, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm.4 Th Edition. Internasional Edition.Singapore:Mc Graw-Hill.(2006) 54.*

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Ada beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu (Lupiyoadi, 2001):²⁹

1) Ambiguitas peran

Ambiguitas peran terjadi ketika karyawan merasa kurang jelas atas peran dan tugasnya di perusahaan. Karyawan tidak memiliki informasi yang menyeluruh terhadap apa yang diinginkan dan tidak diharapkan oleh pihak atasan, Sehingga pekerjaan karyawan sulit untuk di evaluasi dan karyawan tersebut juga kesulitan dalam menilai keberhasilan kerjanya sehingga ia ragu-ragu dalam memberikan pelayanan.

2) Konflik peran

Konflik peran terjadi ketika pihak manajemen ingin memindahkan peran seorang karyawan sehingga perannya berbeda dan menyebabkan ketidak efektifan pekerjaannya. Hal tersebut menyebabkan karyawan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

3) Teknologi

Kesesuaian teknologi dengan karyawan berhubungan dengan sejauh mana karyawan memanfaatkan teknologi yang disediakan untuk menunjang aktifitas peningkatan pelayanan.

²⁹ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT. Salemba Empat 2001), 30.

4) Kontrol dari atasan

Kontrol dari atasan berhubungan dengan kendali atas kerja karyawan dalam memperlakukan pelanggan dan mengelola situasi yang penuh tekanan ketika memberikan pelayanan.

5) Kerjasama tim

Kerjasama tim yang tidak efektif ditampilkan dalam kesempatan partisipasi yang tidak sama dan kurangnya kerjasama diantara anggota tim akan mewujudkan pelayanan yang tidak maksimal.

Selain indikator seperti yang tertulis di atas, Kinerja Pelayanan juga memiliki beberapa faktor pengaruh. Faktor-faktor pengaruh berikut ditemukan dalam Kinerja Pelayanan³⁰:

a. Kualitas interaksi, di dalamnya terdiri dari ; skill, perilaku, dan sikap.

b. Kualitas Arena Fisik

1) Kondisi sekitar

Mengarah beberapa ruang lingkup non-fisik, seperti suhu, musik dan aroma ruangan.

2) Desain fasilitas

Berkaitan dengan tata letak atau perancangan lingkungan yang memiliki fungsionalitas dan nilai estetis, yang menarik secara visual.

³⁰ Mulyana dan Sufiyantor, *Analysis of Service Performance and Satisfaction of Customer Loyalty*, Jurnal; Sultan Agung. Vol. XLV No. 11(September 2009), 78.

3) Faktor sosial

Faktor sosial termasuk jumlah dan jenis orang dalam pengaturan layanan, bersama dengan perilaku mereka.

c. Kualitas hasil

a) Waktu tunggu

Brady dan Cronin menjelaskan jika model pengukuran waktu tunggu bukan waktu tunggu absolut, namun tanggapan konsumen tentang alur waktu menanti pengiriman layanan.

b) Bukti Fisik

Ini dimaksudkan untuk pencerminan sarana fisik yang bersangkutan terhadap layanan yang berkaitan.

c) Valensi

Fokus terhadap hal-hal yang memengaruhi kepercayaan konsumen, jika produk layanan baik atau buruk, terbebas dari Tindakan evaluatifnya kepada perkara-perkara lain dari pengalaman mereka.

Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu sikap dan perilaku karyawan, kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja karyawan, system dan prosedur kerja perusahaan, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, suasana dan lingkungan kerja, teknologi dan

fasilitas yang mendukung, kepemimpinan, kerjasama tim, dan peran karyawan di perusahaan.

Tjiptono menjelaskan, berdasarkan saduran yang dilakukan oleh Muji Haryono dalam tesisnya, layanan merupakan suatu perilaku atau metode dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen dengan harapan konsumen memperoleh kepuasan. Dalam kepuasan sendiri terdapat beberapa unsur, seperti ksegeraan, kesesuaian dan keramahan. Dengan demikian, maka bisa ditarik sebuah garis merah, bahwasanya layanan merupakan perilaku yang dikerjakan untuk memberikan pengaruh kepada konsumen agar menikmati product serta layanan yang diberikan oleh perusahaan. Tujuan akhirnya tidak lain agar terjadinya suatu transaksi.

c. Dasar-dasar penyediaan layanan

Upaya yang dibutuhkan agar suatu layanan memberikan hasil yang maksimal, kuncinya ialah penyedia layanan. Penyediaan layanan suatu instansi wajib memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, jika suatu layanan ingin memberikan kepuasan pelanggan, penyedia layanan diharuskan mempunyai dasar layanan yang solid. Kualitas layanan akan mencapai tingkat yang lebih tinggi jika staf menyediakan dasar-dasar penyediaan layanan. Dasar-dasar layanan yang harus dipahami antara lain:³¹

³¹ Endar Sugionto, 171.

- 1) Fokus pada pelanggan
 - a) Dengarkan dengan saksama apa yang pelanggan katakan, jangan pernah menyela percakapan.
 - b) Tatapan mata berfokus pada mata konsumen ketika dialog berlangsung. Pemberi layanan juga tidak lupa agar memberikan senyum agar terlihat ramah.
- 2) Menyediakan layanan yang efisien
 - a) Gunakan waktu seakurat mungkin.
 - b) Bicaralah sesuai kebutuhan dengan pelanggan.
 - c) Menindak lanjuti layanan hingga selesai.
 - d) Memberikan perasaan nyaman pada konsumen
- 3) Segera kenali kehadiran konsumen.
 - a) Sesering mungkin nenanggil nama pelanggan.
 - b) Tidak menimbulkan kesan seperti menggurui terhadap konsumen.
 - c) Puji dengan tulus dan berikan apresiasi konsumen.
 - d) karakter semua konsumen Shafira tour sangat sopan seperti orang dewasa.
 - e) Menjalin hubungan sebaik mungkin dengan konsumen
- 4) Mendengarkan semua yang konsumen katakan tanpa mengganggu percakapan.
 - a) Memperlihatkan ekspresi simpati dan bertuturkata secara emosional untuk menunjukkan bahwa ada perasaan peduli dan pengertian tentang perasaan pelanggan.

b) Memberi umpan balik kepada pelanggan dan mencoba menyelesaikannya masalah.

b. Dimensi Layanan Jasa

Menurut KBBI dimensi adalah ukuran panjang, lebar, tinggi, luas, dan sebagainya. Jadi dimensi kualitas layanan jasa adalah suatu ukuran tingkatan mutu atau baik buruknya dari layanan jasa yang diberikan kepada pengguna atau user. Menurut Triyono (2009), sejumlah riset yang dikerjakan oleh Cronin dan Taylor (1994) terhadap sejumlah perusahaan dalam bidang jasa yang menghasilkan dimensi layanan jasa. Beberapa dimensi tersebut ialah:³²

1) Time (waktu)

Merupakan model Kinerja Pelayanan yang sangat dinamis. Waktu sendiri dalam konteks layanan Kinerja adalah sumber daya yang langka. Sangat berarti karena waktu ibarat uang yang harus digunakan dengan bijak. Oleh karena itu, menjadi jaminan bahwa pelanggan akan merasa tidak puas jika waktu terbuang percuma.

2) Aksesibilitas

Dimensi Kinerja Pelayanan terkait erat dengan akses konsumen atau kenyamanan guna akses menuju tempat perusahaan.

³² Heppy Widya Antika, Naili Farida, dan Sari Listyorini, *Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Pembelian Kembali dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Studi Variable Intervening Pengguna Jasa PT Herona Express Semarang*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, 4.

3) Kelengkapan

Merupakan model Kinerja Pelayanan yang sangat berkaitan dengan kapabilitas suatu perusahaan Shafira travel untuk menyediakan sarana maupun prasarana pariwisata kepada pelanggan.

4) Kesopanan

Merupakan model *service performance* yang merupakan bagian dari perilaku hubungan karyawan untuk memberikan dan pemahaman kebutuhan konsumen, ada pada pengetahuan, sangat ramah murah senyum, juga kesopanan, baik dalam berkomunikasi, dan komunikasi yang mudah.

5) Responsivitas

Model *service performance* selanjutnya berkaitan dengan kapabilitas atau komitmen pegawai untuk melayani. Dalam hal ini mencakup kapabilitas atau keinginan pegawai untuk menolong dan melayani kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Karyawan diharuskan memiliki sikap *responsive* dalam memberi layanan yang utama, beserta mau memberi bantuan terhadap pelanggan ketika mendapati masalah terkait layanan yang diberikan oleh layanan tersebut.

Melalui lima dimensi *kinerja jasa di* atas akhirnya menjadi instrumen yang bisa dipakai secara umum oleh perusahaan jasa

dalam menganalisis Kinerja Pelayanan pada tingkat jasa yang diberikan.³³

Dibandingkan dengan kualitas layanan, beberapa peneliti menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan disinyalir memiliki tingkat akurasi yang lebih dalam pengukuran kualitas pelayanannya. Karena itu juga disebabkan kualitas layanan yang membandingkan antara persepsi dan ekspektasi dalam pengukuran kualitas pelayanan. Sedangkan Kinerja Pelayanan lebih memperhatikan perhatian sedangkan objek kualitas layanan yang cukup hanya dalam ranah persepsi konsumen.

Konsep Kinerja Pelayanan merumuskan kepuasan sebagai kepuasan persepsi konsumen setelah konsumen bertemu dan merasakan layanan yang dibawa oleh pelayan. Dengan cara ini, untuk mendapatkan kepuasan, kualitas layanan hanya cukup dengan mengacu pada persepsi konsumen. Tidak seperti kualitas layanan yang mendefinisikan kepuasan sebagai ekspektasi-persepsi, perumusan Kinerja Pelayanan mengacu pada persepsi konsumen yang mengarah tidak hanya berhenti pada pengukuran persepsi konsumen, tetapi juga berdampak pada kinerja yang dilakukan oleh pelayan.

³³ Ibid, 4.

5. Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIHU)

Berikut ini adalah pengertian dan tugas pokok dari KBIHU:

a. Pengertian Kelompok bimbingan ibadah haji KBIHU

Kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) adalah lembaga/yayasan sosial islam yang bergerak dibidang bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui undang-undang dan telah di perjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru departemen agama dengan subdit bina KBIHU pada direktorat pembinaan haji.³⁴

Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingannya sudah diatur berdasarkan keputusan menteri agama Nomor 317 tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, yang mereposisi KBIHU sebagai badan resmi diluar pemerintah dalam pembimbingan. Dalam hal ini KBIHU mempunyai kewajiban untuk memberikan bimbingan kepada para jamaah baik ditanah air maupun diatanah suci.³⁵

Sebagai sebuah organisasi sosial kemasyarakatan islam, Kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) merupakan

³⁴ Mufattah, Adnin. *Manajemen Penyelenggara Bimbingan Ibadah Haji KBIH NU*, (Semarang:2009), 17.

³⁵ Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Pusitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta:2007).17

sebuah organisasi berbadan hukum yang mempunyai program kerja untuk memberikan bimbingan serta pembinaan kepada calon jamaah haji. Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIHU) bertugas memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji baik di tanah air atau di Arab Saudi meski merupakan organisasi nirlaba, KBIHU dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaahnya sebagai wujud menjaga kepercayaan mereka sehingga, asas pelayanan prima harus diperhatikan dalam setiap program bimbingan yang diberikan KBIHU. Pelayanan KBIHU dapat dikelompokkan menjadi 3 macam: pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan di tanah air, dan pelayanan bimbingan di Arab Saudi.³⁶

b. Tugas pokok dan fungsi KBIHU

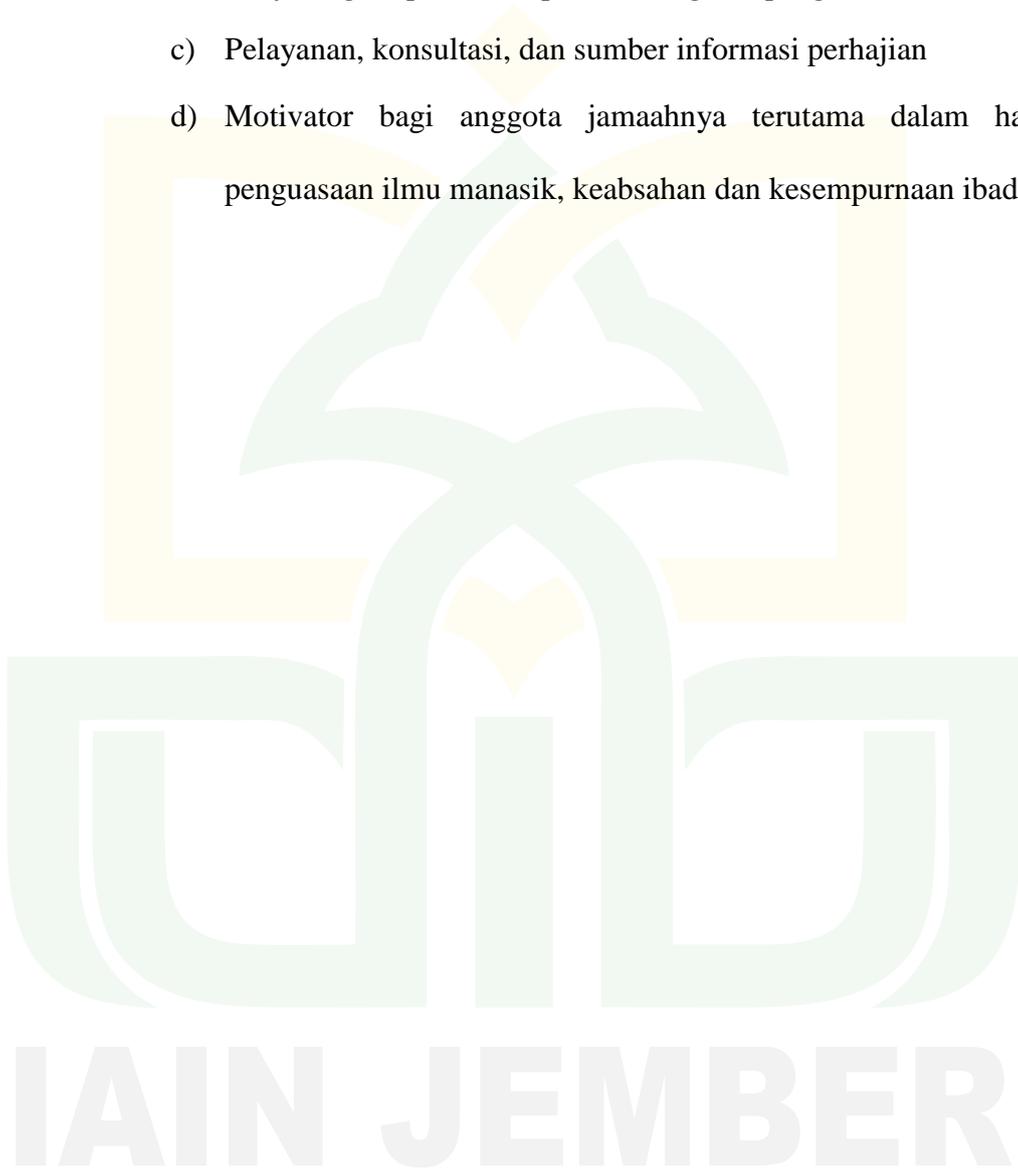
KBIHU mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan/melaksanakan Bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan
- 2) Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi
- 3) Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaah di tanah air dan Arab Saudi
- 4) Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang dibimbingnya
- 5) Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji)

³⁶ Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Arab Saudi)*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), 17.

Sedangkan fungsi KBIH dalam pembimbing meliputi:

- a) Penyelenggara/pelaksana pembimbing haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan
- b) Penyelenggara/pelaksana pembimbingan lapangan di arab Saudi
- c) Pelayanan, konsultasi, dan sumber informasi perhajian
- d) Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan peneliti yang dipilih penelitian ini yaitu peneliti kualitatif (*qualitatif research*), yaitu metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci untuk menganalisis data yang diperoleh dari objek penelitian.³⁷ Pemilihan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini karena permasalahan yang dikaji bersifat dinamis dan dapat berubah-ubah sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi di lapangan.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan merupakan jenis deskriptif, yakni penelitian yang dilakukan dengan mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan obyek tertentu. Penelitian deskriptif ditujukan untuk memaparkan, menggambarkan dan memetakan fakta-fakta berdasarkan cara pandang atau kerangka berfikir tertentu. Penggunaan pendekatan penelitian deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jamaah haji KBIHU Nurul Haramain.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat penelitian yang hendak dilakukan. Penelitian dilakukan di kantor pusat KBIHU Nurul Haramain yang bertempat Jl.Ir.H.Juanda No.370 Patokan Kraksaan Probolinggo.

³⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, kualitatif dan R&D*, 22.

C. Subyek penelitian

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data uraian tersebut meliputi data apa saja yang ingin diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subjek penelitian, bagaimana data akan dicari dan dijangkau sehingga validitasnya dapat dijamin.³⁸

Penentuan subyek penelitian menggunakan purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.³⁹ Berdasarkan uraian di atas maka yang dijadikan subjek penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Orang tersebut sebagai manasik calon jama'ah haji yang telah mengikuti di KBIHU Nur Haramain.
2. Orang tersebut sebagai pemangku kebijakan yang mengetahui tentang permasalahan yang diteliti.

Dengan pertimbangan tersebut diharapkan dapat memperoleh informan yang benar-benar mengetahui permasalahan yang sedang diteliti sehingga menghasilkan data yang valid. Adapun informan yang dipandang paling mengetahui terhadap permasalahan yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Ny. Hj. Zulfa Badri selaku Ketua Umum di KBIHU Nur Haramain.
2. H.Safraji, S.Kom. selaku sekretaris di KBIHU Nur Haramain.
3. Staf dan Pengurus di KBIHU Nur Haramain.
4. Calon jama'ah haji yang mengikuti manasik di KBIHU Nur Haramain.

³⁸ Tim Penyusun, *pedoman penulisan karya ilmiah IAIN Jember*, 47

³⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Dan R&D*.29

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya ialah mendapatkan data. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek peneliti.⁴⁰ Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui Bagaimana Model Kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo ingin mendapatkan data dan informasi sebagai dasar analisis sehingga memberikan data yang akurat.

Peneliti akan menggunakan observasi partisipatif, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Observasi yang dilakukan peneliti di lembaga tersebut adalah melakukan pengamatan terhadap Model kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan.

Data yang diperoleh dari metode observasi adalah sebagai berikut:

⁴⁰ S.Aminah, "Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik", (Surabaya: Universitas Airlangga, 2018), 67.

- a. Lokasi atau tempat KBIHU Nurul Haramain
 - b. Sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji.
 - c. Aktivitas pelayanan kepada calon jama'ah haji KBIHU Nurul Haramain
2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁴¹ Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara untuk mengungkap kumpulan berbagai tanggapan dan perspektif dari berbagai data yang telah terkumpul. Rekaman wawancara membantu peneliti untuk melaporkan berbagai catatan yang didapat selama wawancara. Selain itu, menolong peneliti mengidentifikasi bagian-bagian dari penelitian yang ditemukan selama wawancara atau data sebelumnya.⁴²

Penelitian ini menggunakan jenis wawancara semi stuktur yaitu peneliti telah membuat instrumen sebagai pedoman saat melakukan wawancara, tetapi pelaksanaan wawancara tidak terikat penuh oleh pedoman dan bersifat lebih terbuka. Pedoman wawancara digunakan untuk menghindari beberapa permasalahan yang terlupakan oleh peneliti dan digunakan sebagai bimbingan sehingga proses wawancara bisa lebih terarah dan terstruktur.

⁴¹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Dan R&D*.317

⁴²Septiawan Santana Kurnia, *Menulis Ilmiah Metodologi Penelitian Kualitatif*(Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010), 60.

Metode wawancara digunakan untuk menemukan data primer penelitian secara lebih terbuka. Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang telah dikemukakan oleh informan tentang Model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo. Informan yang telah ditentukan yaitu: Ketua umum KBIHU Nurul Haramain, Sekretaris KBIHU Nurul Haramain, Staf dan Pengurus KBIHU Nurul Haramain, calon jama'ah haji KBIHU Nurul Haramain.

Data yang diperoleh dari metode wawancara ini adalah:

- a. Kepemimpinan Nyai Zulfa Badri dalam melakukan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umrah.
 - b. Hambatan saat memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umrah.
3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen atau dokumentasi ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁴³

⁴³ Septiawan Santana Kurnia, *Menulis Ilmiah Metodologi Penelitian Kualitatif*(Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010), 240.

Dokumentasi yang dilakukan peneliti dilapangan. Peneliti menemukan beberapa data yang menunjukkan keberhasilan pemimpin dalam melakukan pelayanan kepada calon jama'ah.

Data yang diperoleh dari bahan dokumen adalah:

- a. Sejarah berdirinya KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo.
- b. Struktur pengurus KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo.
- c. Data jumlah calon jama'ah haji KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo.
- d. Jadwal kegiatan, materi, dan kisi-kisi pelatihan saat bimbingan manasik haji dan umrah di KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo.
- e. Dokumen lain yang relevan diperoleh dari berbagai sumber yang dilakukan validitasnya dalam memperkuat analisis objek penelitian.

4. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu mengumpulkan informasi dengan cara membaca literatur dan catatan lainnya yang berhubungan dengan model kepemimpinan dan tentang manasik calon jam'ah haji yang digunakan untuk menunjang penelitian ini, dengan mengutip beberapa teori yang dikemukakan oleh beberapa ahli yang kaitannya dengan penelitian ini.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan telah selesai pengumpulam data dalam periode tertentu. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik

analisis model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa analisis data kualitatif aktivitasnya dilakukan dalam bentuk interaksi melalui tiga analisa, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁴⁴

1. Reduksi data

Reduksi data menunjukkan kepada proses pemilihan, pemukusan, penyederhanaan, dan pentransformasian data “mentah”, yang terlihat dalam tulisan lapangan.

2. Penyajian data

Pengajian data dalam konteks ini adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang memperbolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif yang paling sering yaitu teks naratif.

3. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti akan menjadi jelas.

F. Keabsahan data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi karena kelebihanannya dalam mengumpulkan data dengan berbagai teknik berbeda dari sumber penelitian yang sama. menurut susan Stainback dalam Sugiono⁴⁵, Menyatakan

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2018), 246.

⁴⁵ Miles dan Huberman, *Qualitative Data Analysis*, 12.

bahwa *“the aim is not to determine the truth about social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s understanding of whatever is being investigated”*.

Yakni tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran dalam beberapa fenomena, melainkan lebih pada peningkatan pemahaman peneliti tentang apa yang telah ditemukan. Triangulasi dapat meningkatkan kekuatan data di banding dengan satu pendekatan saja.

Triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu merupakan metode yang digunakan untuk menguji keabsahan data peneliti ini. Triangulasi sumber ialah mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Triangulasi teknik ialah peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan informasi dari sumber yang sama. Sedangkan triangulasi waktu ialah melakukan pengecekan data dalam waktu atau situasi yang berdeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan penelitian yang dimaksud yaitu berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Tahapan penelitian yang peneliti lakukan terdiri dari tahapan pra lapangan, tahapan pelaksanaan penelitian dan tahapan penyelesaian. Berikut penjelasannya:

1. Tahap pra lapangan

- a. Menentukan lokasi penelitian yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo.
- b. Menyusun proposal penelitian, mengurus surat izin (jika diperlukan).

2. Tahapan pelaksanaan

- a. Pada tahap ini peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan melibatkan beberapa informan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo. Untuk memperoleh data, yaitu kepada *ketua umum, sekretaris, divisi administrasi, staf lembaga* dan *kepada calon jamaah*

3. Tahapan penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Setelah data di lapangan terkumpul maka langkah selanjutnya adalah tahap analisis data. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan memberikan kesimpulan data-data yang sudah terkumpul. Penyusunan data dalam bentuk karya ilmiah yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri Jember.

IAIN JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya KBIHU Nurul Haramain

Ust H. Safraji menjelaskan bahwa KBIHU Nurul Haramain di dirikan pada tahun 2001, di bawah naungan yayasan pondok pesantren Al-Masduhiyah yang bertempat Gedung graha ihsana No.02. Jalan Ir.H.Juanda No.370, Kp Arab Patokan Kota Kraksaan Kabupaten Probolinggo Jawa Timur. Pendirian KBIHU Nurul Haramain berawal dari KH.Mukhlis sa'ad, menjadi pembimbing kloter (kelompok terbang) jamaah haji yang diutus dari kementerian agama.ketika pelaksanaan ibadah haji di arab saudi, beliau melihat banyak jamaah haji yang tidak paham tentang manasik haji seperti syarat-syarat, rukun wajib haji. Hingga pada akhirnya beliau selalu mengadakan bimbingan manasik sebelum pelaksanaan haji di mekkah.⁴⁶

Pada tahun 2002-2004 beliau mengadakan bimbingan manasik jamaah haji gratis setiap bulan romadhan di ponpes al- mashduhiyah, saat pelaksanaan bimbingan manasik, banyak jamaah yang faham tentang ilmu manasik haji, hingga mereka merasa puas.kemudian ada beberapa jamaah haji yang usul agar KH.Muklisin Sa'ad, tidak hanya memberikan bimbingan haji ditanah air,tapi mereka berharap setiap tahun beliau mendampingi jamaah haji ke mekkah, usulan itu pun di respon positif oleh

⁴⁶ Safraji, *Wawancara*, Probolinggo, 16 November 2020

beliau.hingga akhirnya beliau mengurus izin bimbingan haji dan mendapatkan izin resmi dari kementerian agama pada tahun 2005 dengan nama KBIH NURUL HARAMAIN.⁴⁷

Pada tahun 2006 hingga saat ini beliau KH.Mukhlisin Sa'ad dan Ibu Ny. Zulfa Badri, tidak hanya membimbing jamaah haji di tanah air akan tetapi terus mendampingi jamaah haji ke Mekkah dan Madinah.

KBIHU Nurul Haramian adalah lembaga pelayanan yang bergerak dalam penyelenggara Kelompok Bimbingan Ibadah Haji & Umroh (KBIHU) yang telah tercatat resmi di kementerian Agama.Selain bergerak dalam bidang penyelenggara haji dan umroh, lembaga ini juga memiliki jasa pelayanan *tour* dan *travel* Dengan Nama PT.Nurul Haramain Mulia.

KBIHU Nurul Haramain memiliki tujuan sebagai penyelenggara bimbingan manasik haji sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang republik indonesia No.13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, BAB VII pembinaan pasal 30 bahwa: dalam rangka pembinaan ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.⁴⁸

Tujuan didirikan KBIHU Nurul Haramain adalah untuk membantu tugas pemerintah departemen agama dalam memberikan bimbingan teknis dan operasional kepada jamaah calon jamaah haji dalam memahami serta mengamalkan manasik sesuai dengan Al-Qur,an dan As-sunnah

⁴⁷ Safraji, *Wawancara*, Probolinggo, 16 November 2020

⁴⁸Undang-undang republik indonesia no.13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji.

2. Visi dan Misi KBIHU Nurul Haramain

Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur lembaga, visi misi kelompok bimbingan ibadah haji umroh (KBIHU) nurul haramain sebagai berikut:

Visi KBIHU Nurul Haramain:⁴⁹

“Melaksanakan bimbingan haji, umroh, yang terpercaya dan professional”

Misi KBIHU Nurul Haramain:

- 1) Menyelenggarakan bimbingan haji, umroh, dan ziarah sejak di tanah air hingga ke tanah suci
- 2) Membantu terbentuknya kehidupan bermasyarakat yang adil, sejahtera, dan bermartabat, berdasarkan nilai-nilai keislaman dan keindonesian.
- 3) Membina silaturahmi antara para jamaah haji dalam upaya melanggengkan kemabruhan dalam kehidupan sehari-hari.

3. Letak Geografis KBIHU Nurul Haramain

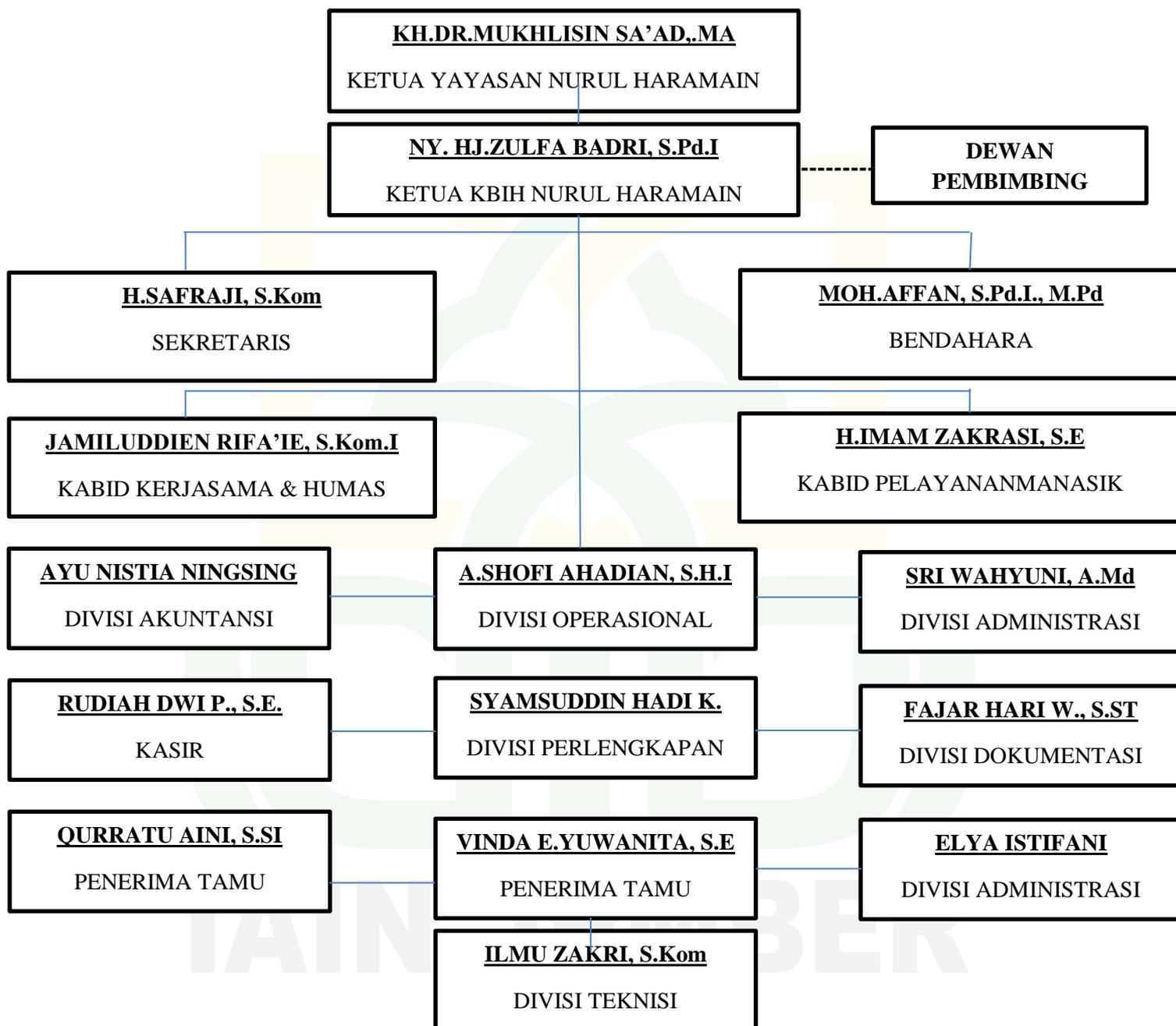
Kantor Kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) berada di pondok pesantren Al-Mashduqiah, Gedung graha ihsana No.02. Jalan Ir.H.Juanda No.370, Kp Arab Patokan Kota Kraksaan Kabupaten Probolinggo Jawa Timur tepat di sebelah selatan koperasi mandiri ATK dan tepat di sebelah utarakoperasi CU BBM.

⁴⁹ Sri Wahyuni, *Wawancara*, Probolinggo, 8 September 2020

4. Stuktur Organisasi KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Probolinggo

Tabel 4.1

Struktur Organisasi KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Probolinggo⁵⁰



⁵⁰ Fajar Hari Wibowo, *Wawancara*, Probolinggo, 21 Oktober 2020

B. Penyajian Data Dan Analisis Data

Dalam penyajian data ini, peneliti akan memaparkan hasil data yang telah diperoleh dari lapangan untuk menjawab permasalahan yang diangkat. data tersebut telah diperoleh oleh peneliti melalui, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun data tersebut mengenai model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam memberikan pemahaman manasik kepada calon jamaah haji, yang meliputi beberapa hal diantaranya:

1. Model kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jamaah haji KBIHU Nurul Haramain

KBIHU Nurul Haramain Sebagai sebuah organisasi sosial kemasyarakatan Islam. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) merupakan sebuah organisasi berbadan hukum yang mempunyai program kerja untuk memberikan bimbingan serta pembinaan kepada calon jamaah haji. Kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) bertugas memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji baik di tanah air atau di arab Saudi meski merupakan organisasi nirlaba, KBIHU di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaahnya sebagai wujud menjaga kepercayaan mereka sehingga, asas pelayanan prima harus diperhatikan dalam setiap program bimbingan yang diberikan KBIHU. Peningkatan pelayanan KBIHU dapat dikelompokkan menjadi 3 macam: pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan ditanah air, dan pelayanan bimbingan di arab Saudi. Hal tersebut juga dipaparkan oleh Ny. Zulfa Badri selaku ketua umum:

“Pelayanan KBIHU Nurul Haramain dimulai dari mempersiapkan persyaratan- persyaratan sebagai admisnistrasi pendaftaran awal. Dilanjut dengan pelayanan bimbingan manasik di Tanah air dimana di dalam prakteknya kami menggunakan fasilitas sendiri yang bertempat di pondok pesantren Al-Masdhuqiyah.selain itu pelayanan bimbingan juga dilakukan di Arab Saudi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami melakukan beberapa tingkatan pelayanan kepada jama’ah diantaranya: pelayanan cepat dan tanggap, mendengarkan keluhan jama’ah, menjaga kesopanan dan kesabaran karena calon jama’ah ini memiliki keluhan yang berbeda-beda dan mencari solusi yang tepat,dan saya tegaskan kepada pengurus dan staf KBIHU untuk selalu menepati janji kepada jama’ah dan akui kesalahan jika melakukan kekeliruan agar jama’ah tidak merasa dirugikan”⁵¹

Hal tersebut juga dipaparkan oleh Ustadzah Sri Wahyuni selaku Divisi Administrasi KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Pobolinggo terkait dengan Pelayanan bagi calon jama,ah haji dan umrah sebagai berikut:

“Pelayanan kepada jamaah dilakukan sejak awal, dari awal ada calon jamaah ingin mendaftarkan diri sebagai jamaah sejak saat itu pelayanan sudah kami terapkan kepada calon jamaah, pendampingan kami lakukan juga di disini (Tanah air Indonesia) sampai di Arab Saudi. Jadi dari awal mendaftar hingga pelaksanaan haji selesai pendampingan dan pelayanan kepada jamaah terus kami lakukan, kami juga memiliki *call center* layanan untuk mendengarkan keluhan para jama’ah selain itu kami juga meminta *feedback* dari jama’ah dengan adanya *feedback* kami bisa mengetahui sejauh mana pelayanan yang kami berikan kepada jama’ah”⁵²

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Ust.Fajar Hari Wibowo Selaku Divisi Dokumentasi KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Pobolinggo sebagai berikut:

“Seperti biasa, pelayanan dilakukan sejak administrasi awal pendafran sebagai calon jamaah haji. Baru dilanut dengan pemberian bimbingan manasik haji yang dibimbing langsung oleh

⁵¹ Ny.Zulfa Badri , Wawancara, Probolinggo, 7 Oktober 2020

⁵² Sri Wahyuni, Wawancara, , Probolinggo, 7 Oktober 2020

Ny. Zulfa Badri selaku ketua umum KBIHU Nurul Haramain. Di Arab Saudi juga kami lakukan pelayanan. Selama mereka menjadi jamaah KBIHU Nurul Haramain selama itu juga kami bertanggung jawab kepada jamaah, Sepanjang pelaksanaan manasik juga fasilitasi sendiri disini tepatnya di masjid dan halaman PP. Al-Masduqiyah. Jadi dalam bimbingan manasik kami tidak perlu jauh-jauh datang ke miniatur ka'bah yang ada di kota Probolinggo, Karna sudah kami fasilitasi disini⁵³

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa ada 10 proses untuk meningkatkan pelayanan haji dan umrah di KBIHU Nurul Haramain Krakaan Kabupaten Probolinggo yaitu:

1) Pelayanan Cepat dan Tanggap

Sebagian besar jama'ah Haji dan Umroh pastinya ingin dilayani dengan cepat dan tanggap. Tanggap maksudnya adalah apa yang di sampaikan harus sesuai dengan yang dimaksudkan oleh jama'ah. Jangan asal cepat tetapi tidak sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh jama'ah.

2) Memiliki *Call Center* Layanan

Jama'ah yang menghubungi lewat telepon harus diprioritaskan terlebih dahulu. Karena jamaah Haji dan Umroh seperti ini biasanya memiliki urusan yang lebih penting. Jika hanya urusan tidak terlalu penting, pastinya jama'ah akan lebih memilih untuk menghubungi lewat akun *social media*, *Website*, *email*, *facebook*, *whatsaap*, dll. Untuk itu pastikan ada seseorang yang tugasnya untuk mengangkat telepon layanan *call center* yang bisa diandalkan.

⁵³ Fajar Hari Wibowo, Wawancara, , Probolinggo, 21 Oktober 2020

3) Mendengarkan Keluhan Jama'ah

Mendengarkan adalah salah satu kegiatan yang cukup sulit untuk dilakukan. Tetapi ini sebagai salah satu point dalam meningkatkan pelayanan. Terkadang jama'ah yang banyak bicaranya sebagian dari mereka hanya ingin didengarkan, maka tugas kami adalah mendengarkan pembicaraannya tersebut dengan penuh perhatian agar mereka merasa dihargai dan diharapkan. Setelah jama'ah selesai menyampaikan keluhannya, cobalah berikan tanggapan yang baik dan solusi yang menjawab keluhan mereka.

4) Menjaga Kesabaran

Kesabaran memang ada batasnya, tetapi harus tetap menghadapi situasi yang menguras kesabaran. Jangan sampai terpancing emosi sehingga mengeluarkan kata-kata yang kurang pantas untuk didengar. Hal inilah yang nantinya akan memperburuk keadaan menjadi lebih rumit, sehingga membuat nilai pelayanan menjadi buruk. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menghadapi jama'ah dengan pikiran yang jernih, karena dengan pemikiran yang jernih nantinya akan menghasilkan suatu hal yang positif.

5) Menjaga Kesopanan

Calon jama'ah haji dan umroh ibarat seorang raja, maka sudah sepantasnya karyawan melayaninya dengan baik.

Komunikais dengan jama'ah harus dilakukan dengan sikap yang sopan agar mereka merasa nyaman dnegan pelayanan yang diberikan. Kesopanan harus selalu dikedepankan, walaupun yang dihadapi adalah jama'ah yang berbuat kesal. Jika perlu di adakan training terutama untuk mengajarkan nilai-nilai kesopanan terhadap semua pegawai, terutama yang terlibat langsung dengan jamaah.

6) Mencari Solusi Tepat

Jama'ah yang melakukan komplain pastinya menginginkan suatu penyelesaian masalah. Komplain yang datang dari jama'ah biasanya datang karena jama'ah merasa ada yang dirugikan atau merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, anda harus bisa memberikan solusi yang baik kepada jamaah sehingga kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan baik materil maupun.

7) Akui Kesalahan

Kesuksesan layanan Haji dan Umroh pernah mengalami kesalahan, baik kesalahan besar maupun kesalahan kecil. Oleh karena itu, harus bisa menerima kesalahan tersebut. Jika ada jama'ah yang merasa dirugikan, maka segeralah berikan solusi.

Justru dengan mengakui kesalahan dan meminta maaf kepada jama'ah, dapat mengembalikan kepercayaan kepada KBIHU.

8) Tepat Janji

Jika memang tidak bisa menepati janji kepada jama'ah, maka lebih baik anda jujur saja jika tidak mampu. Karena jika sampai memberikan janji palsu kepada jamaah, kepercayaan jama'ah kepada KBIHU akan hilang sehingga jama'ah akan berpaling mencari KBIHU lain yang lebih baik.

9) Pelatihan Karyawan

Pastikan karyawan sudah terlatih sebelum mulai bekerja. Agar mereka mengetahui tugas serta kewajibannya. Jika perlu agendakan training atau pelatihan secara rutin setiap beberapa bulan sekali, agar mereka lebih memahami lagi tentang tugas dan kewajibannya.

10) Minta *Feedback* dari Jama'ah

Feedback memiliki peran yang penting dalam keberlangsungan sebuah bisnis. Dengan adanya *feedback*, anda bisa mengetahui sejauh mana pelayanan yang sudah anda berikan kepada jamaah, apakah sudah baik atau masih ada kekurangan.

Pemberian pelayanan manasik haji yang diberikan oleh KBIHU Nurul Haramain kepada jamaah haji, meliputi; pemberian materi manasik umrah sebelum keberangkatan, pelayanan bimbingan ibadah (shalat) selama perjalanan keberangkatan dan kepulangan, bimbingan ibadah selama di Madinah, bimbingan ibadah selama di Makkah, bimbingan umrah pada saat pelaksanaan umrah di Tanah Suci Makkah.

Bimbingan diberikan dalam bentuk teori dan praktek, dengan menggunakan metode ceramah, tanya jawab (talk show / dialog interaktif), dan demonstrasi, sebanyak 13 kali. Berikut jadwal pelatihan manasik yang dilatih oleh para pembimbing dan pengurus KBIH Nurul Haramain.:

a. Fasilitas Bimbingan

Sarana setiap peserta KBIHU Nurul Haramain akan memperoleh:

- 1) Buku *Bimbingan Manasik Haji* dan Buku *Doa& Dzikir* (edisi KBIH).
- 2) Kain seragam dan beberapa atributnya.
- 3) Bisban pengaman koper.
- 4) Label/sticker nama.
- 5) Tas serbaguna.
- 6) Peci / kerudung.
- 7) Hasduk / sleyer.
- 8) VCD *Profil dan Manasik*.
- 9) VCD *Kenangan Perjalanan Haji*.
- 10) Siaran langsung via Radio Dakwah Ahbabul Mushthofa selama di Tanah Suci.
- 11) Pelayanan pengurusan dokumen dan pengangkutan koper.⁵⁴

Prasarana yang disediakan oleh KBIHU Nurul Haramain:

- 1) Aula dan Masjid sebagai tempat bimbingan manasik haji dan umrah

⁵⁴ Fajar Hari Wibowo, *Wawancara*, , Probolinggo , 21 Oktober 2020

- 2) Pemateri Bimbingan manasik haji sesuai dengan bidangnya
- 3) LCD Projector, Laptop
- 4) Alat peraga saat praktek haji dan umrah (Miniatur Ka'bah, Maqom Ibrahim, Hijir Ismail, Sofa, Marwah, JAMAROT (Jumrah Ula, Wustho, Aqobah), tenda Mina dan Arofah).⁵⁵



⁵⁵ Safraji, *Wawancara*, Probolinggo, 16 November 2020

b. Jadwal Kegiatan, Materi, dan Kisi-Kisi sebagai berikut:

Tabel 4.2

Jadwal Pelatihan dan bimbingan manasik haji dan umrah 1441 H./2020 M.
KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Probolinggo.



JADWAL KEGIATAN, MATERI, & KISI-KISI
PELATIHAN & BIMBINGAN MANASIK HAJI DAN UMRAH 1441 H. / 2020 M.
KBIHU NURUL HARAMAIN
PATOKAN KRAKSAAN PROBOLINGGO

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN & MATERI	KISI-KISI
1	Ahad 3 Nov 2019 6 R. Awal 1441	08.00 – selesai	1. Pembukaan Pelatihan. 2. Kebijakan Pemerintah tentang Perhajian. 3. Pembuatan paspor. 4. Sehat & bugar selama perjalanan haji.	1. Pembukaan, sambutan & doa. 2. Dasar perundang-undangan, kebijakan pembinaan & penyelenggaraan haji. 3. Kelengkapan berkas, prosedur, dsb 4. Persiapan sebelum berangkat, menghadapi musim panas/dingin, jenis makanan dsb.
2	Ahad 15 Des 2019 18 R. Tsani 1441	08.00 – selesai	1. Bersuci (thaharah). 2. Shalat Fardhu. 3. Shalat Jamaah.	1. Najis, wudlu' dan mandi (<i>ghusl</i>). (<i>praktek</i>). 2. Syarat & rukun shalat fardhu. (<i>aurat</i> wanita). 3. Tatacara shalat berjamaah (<i>praktek</i>).
3	Ahad 19 Jan 2020 24 J. Ula 1441	08.00 – selesai	1. Shalat Jama' & Qashar dalam perjalanan. 2. Shalat-shalat Sunat. 3. Dinamika kelompok.	1. Tatacara shalat jama' dan qashar, serta shalat <i>lihumatil waqti</i> (<i>dikuti praktek</i>). 2. Teori & praktek shalat tahajjud, shalat dhuha, shalat tasbih, shalat janazah, shalat sunat mutlak di Masjidil Haram, dsb. 3. Pembentukan rombongan/regu & perkenalan jamaah.
4	Ahad 9 Feb 2020 15 J. Tsaniah 1441	08.00 – selesai	1. Meraih Haji Mabru 2. Mengenal Masjid Haram & Masjid Nabawi 3. Rapat Rombongan/Regu	1. Fadilah & cara meraih haji mabrur. 2. Hajar Aswad, Hijir Ismail, Rukun Yamani, Maqam Ibrahim, dsb. 3. Rapat untuk memilih calon ketua regu & rombongan.
5	Ahad 1 Mar 2020 6 Rajab 1441	08.00 – selesai	1. Pengantar umum tentang Haji dan Umrah 2. Manasik Umrah. 3. Praktek Umrah (ke-1).	1. Sejarah haji, haji Nabi Saw., dan macam-macam manasik. 2. Syarat, wajib & rukun Umrah. 3. Niat ihram, tawaf, sai & tahallul.
6	Ahad 15 Mar 2020 20 Rajab 1441	08.00 – selesai	1. Praktek Umrah (ke-2). 2. Tanya jawab umrah. 3. Amalan sunat selama di Makkah & Madinah.	1. Niat ihram, tawaf, sai & tahallul (dan sunnah2nya). 2. Kasus-kasus dan masalah-masalah dalam umrah. 3. Umrah sunat dgn tiga miqat, tawaf sunat, shalat arbain, puasa sunat, dsb.
7	Ahad 29 Mar 2020 5 Sya'ban 1441	08.00 – selesai	1. Manasik Haji. 2. Praktek Haji (ke-1). 3. Pelayanan kesehatan.	1. Syarat, wajib dan rukun Haji. 2. Niat ihram, wukuf, mabit di Muzdalifah, Jamrah Aqabah, bercukur, tawaf & sa'i haji (tahallul 1 & 2), mabit di Mina, dst. 3. Protap pemeriksaan kesehatan menjelang pemberangkatan.
8	Ahad 12 Apr 2020 19 Sya'ban 1441	08.00 – selesai	1. Praktek Haji (ke-2). 2. Tanya jawab haji. (Memahami tarwiyah). 3. Pemanfaatan TIK untuk kemudahan haji	1. Niat ihram, wukuf, mabit di Muzdalifah, Jamrah Aqabah, dst. 2. Kasus-kasus dan masalah-masalah dalam haji, & pemahaman tentang tarwiyah. 3. Komunikasi telepon, penggunaan internet (WA, IMO, LINE, dsb), aplikasi Haji Pintar, GoogleMap, dll.
9	Ahad 26 Apr 2020 3 Ramadhan 1441	08.00 – selesai	1. Ulangan umum manasik 2. Tata cara ziarah dan tempat2 ziarah. 3. Tempat2 istijabah dan waktu2 afdhal.	1. Mengulang pemahaman tentang manasik Umrah dan Haji. 2. Tata krama ziarah, obyek ziarah di Madinah, Makkah, dan Jeddah (manajemen yg harus ditaati jamaah). 3. Multazam, Hijir Ismail, Maqam Ibrahim, Raudhah, Waktu Wukuf, dsb.
10	Ahad 03 Mei 2020 10 Ramadhan 1441	08.00 – selesai	1. Al-Akhlaqul Karimah. 2. Bahasa Arab praktis bagi jemaah haji. 3. Mengenal beberapa dokumen penting.	1. Etika & kesopanan, adat istiadat bangsa Arab, dsb. 2. Percakapan bahasa Arab yang berlaku saat di hotel, masjid, toko, dsb. 3. Paspor, SPPH, Bukti Lunas BPIH, Buku Kesehatan, uang Riyal, dsb.
11	Ahad 31 Mei 2020 8 Syawal 1441	08.00 – selesai	1. Memahami pos-pos perjalanan dari berangkat sampai kembali ke tanah air. 2. Tausiyah halal bihalal 3. Penyiapan barang dll.	1. Titik berangkat, Wisata Religius Bentar, Asrama Haji (embarkasi), Pesawat, Madinah/Jeddah (debarkasi), Hotel, Masjidil Haram/Nabawi, Armina, dsb. 2. Hakikat manusia, dosa sesama, dan meminta/memberi maaf. 3. Macam2 barang & tempatnya, cara pembungkusan/penulisan, dsb.
12	Ahad 14 Juni 2020 22 Syawal 1441	08.00 – selesai	1. Checking persiapan akhir. 2. Ismlat. 3. Istighatsah bersama	1. Kelengkapan dokumen, barang bawaan, buku manasik, dsb. 2. Istirahat, makan, dan shalat Zhuhur. 3. Istighatsah dan doa
Untuk semua hari pelatihan		08.00- 09.00	Latihan bacaan, layanan administrasi, dsb.	Latihan membaca Al-Qur'an, talbiyah, & doa-doa, penyerahan berkas, pembayaran keuangan, dsb.

Catatan:

- Jadwal kegiatan dan materi di atas bisa berubah sesuai perkembangan keadaan.
- Latihan membaca Al-Qur'an atau doa-doa dilakukan sebelum penyajian materi (08.00-09.00).

Bimbingan juga dilakukan di Tanah Suci, sebagai berikut:⁵⁶

- 1) Bimbingan KBIH Nurul Haramain meliputi bimbingan ibadah dan ziarah yang dilakukan secara mandiri dalam wadah kloter dan berinduk pada maktab yang ditunjuk oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Konjen RI di Jeddah Saudi Arabia. Kelancaran bimbingan ini terkait pula dengan manajemen pelayanan oleh petugas kloter, maktab, dan daker/sector di Mekkah-Madinah-Jeddah, meliputi pelayanan kesehatan, kelengkapan dokumen perjalanan, pengangkutan barang, transportasi, akomodasi, dan konsumsi.
- 2) Bimbingan ibadah kepada para jamaah dilangsungkan dalam tiga tahap:
 1. pengarahan sebelum pelaksanaan;
 2. pendampingan dan pengendalian selama pelaksanaan; serta *terakhir* evaluasi sesuai pelaksanaan.
- 3) Demi kesempurnaan ibadah haji dan umrah yang telah dibayar mahal, akan diupayakan menerapkan rangkaian manasik haji Rasulullah Saw. pada haji wada' tahun 10 H. Contohnya: *program tarwiyah* (malam 9 Dzulhijjah bermalam/mabit di Mina), doa-doa di tempat tertentu, dan sebagainya.
- 4) Jamaah juga mendapatkan bimbingan ibadah pada umumnya (umrah sunnat, shalat sunnat, khataman Al-Qur'an, dzikir, wirid, istighatsah, dan tahlil) serta pengajian keagamaan, agar waktu yang tersedia dapat digunakan seoptimal mungkin.

⁵⁶ Sri Wahyuni, Wawancara, , Probolinggo, 7 Oktober 2020

- 5) Ada bimbingan ziarah di Mekkah, Madinah, dan Jeddah. Obyek ziarah di **Mekkah**: Jabal Nur (Gua Hira'), Jabal Tsur, Arafah, Muzdalifah, Mina, beberapa masjid, tempat kelahiran Nabi, perkuburan Ma'la, Museum Dua Masjid (*Mut-haful Haramain*), Pabrik Tenun *Kiswah* (Selambu) Ka'bah, dsb. Obyek ziarah di **Madinah**: Raudhah, perkuburan Baqi', masjid Quba', masjid Qiblatain, masjid Khomsah (Khandaq), pasar/kebun kurma, Jabal Uhud, Percetakan Al-Qur'an, Medan Magnet Bumi, dsb. Obyek ziarah di **Jeddah**: Masjid Qishosh, perkuburan Ummi Hawa, Sepeda Raksasa, Masjid Terapung, Laut Merah, Air Mancur Tertinggi, dan Cornish / Balad.
- 6) Pembimbing yang berangkat bersama jamaah dari tanah air sampai ke tanah suci adalah: Dr. K.H. Mukhlisin Sa'ad, M.A. selaku Koordinator Pembimbing KBIH Nurul Haramain, Nyai Hj. Zulfa Badri, S.Pd.I. selaku Ketua KBIH Nurul Haramain.

Pelayanan bimbingan ditanah air, dan pelayanan bimbingan di Arab Saudi Hal diatas juga dinyatakan oleh Ny. Zulfa Badri selaku ketua KBIHU Nur Haramain sebagai berikut:

“Dalam pemberian pelayanan manasik tidak di berikan teori terlebih dahulu kepada jamaah akan tetapi langsung dipraktekkan agar jamaah lebih mudah mengingat dan memahami setiap gerakan dalam manasik. Pemberian pemahaman kepada jamaah kembali dilakukan saat di madinah sebelum pemberangkatan haji maupun umrah, seperti biasa pertemuan manasik 12 kali dan juga sepanjang pelaksanaan ibadahnya didampingi. Melakukan *thawaf* dan *sa'i* selalu bersama dan tidak terlepas dari rombongan, terutama untuk jamaah laki-laki diinstruksikan untuk saling menjaga dan membantu jamaah perempuan dan lanjut usia. Ketika *thawaf* dan *sa'i* pun saya selalu melindungi jamaah. Serta selalu memimpin doa dan dzikir selama *thawaf* dan *sa'i*, dilanjutkan dengan *wukuf*, *melempar jumrah*,

melaksanakan *thawaf ifadhah* dan melakukan *thawaf wada'* (thawaf perpisahan). Terus ada evaluasi sebelum mereka melakukan pekerjaan. ditanyakan bagaimana pekerjaan yang dilakukan? Sudah paham apakah belum? dan kita minta supaya mereka jujur dalam pelaksanaan ibadah-ibadahnya jadi kejujuran itu yang sangat membantu. Banyak sekali kesalahan-kesalahan yang diketahui setelah melakukan evaluasi.”⁵⁷

Melalui kegiatan observasi dan dokumentasi peneliti menemukan Dokumentasi saat jama'ah haji melakukan ibadah *Tawaf* dan *Sa'i* di KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo ialah sebagai berikut:

Gambar 4.3
Pelatihan ibadah manasik haji

Thawaf



Sa'i



Hal tersebut juga dipaparkan oleh ust. Ust. Safraji selaku Sekretaris KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo terkait dengan pelayanan pelatihan manasik bagi calon jama'ah haji dan umrah sebagai berikut :

“Pelatihan manasik di KBIHU ini langsung praktek tanpa teori terlebih dahulu agar jama'ah mudah mengingat setiap gerakan manasik yang telah di ajarkan oleh bu Ny.Zulfa. dimulai dari thawaf, sa'i, wukuf, melempar jumrah, melaksanakan thawaf ifadhah dan melakukan thawaf wada' atau thawaf perpisahan. Dari pembimbing juga selalu bertanya apa saja yang tidak dipahami oleh

⁵⁷Ny.Zulfa Badri , Wawancara , , Probolinggo , 21 Oktober 2020

calon jamaah, jadi ketika bimbingan manasik tujuan utama kami adalah bagaimana caranya agar jamaah paham dan mengerti”.⁵⁸

Hal yang sama juga dipaparkan oleh Ust.Fajar Ari wibowo selaku pengurus divisi dokumentasi KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Pobolinggo sebagai berikut:

“Setiap pelatihan manasik di KBIHU Nurul Haramain ini langsung diarahkan untuk memperagakan setiap gerakan manasik mbak, agar jamaah mudah mengingatnya ketika sudah berada di tanah suci. Misalkan seperti thawaf, jadi langsung kita praktikkan thawaf itu bagaimana teori dan prakteknya. Gerakan-gerakan yang lain juga begitu”.⁵⁹

Hal tersebut juga ditambahkan oleh ibu Sumiati selaku jama'ah haji yang mengikuti pelatihan manasik di KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Pobolinggo sebagai berikut:

“Ketertarikan saya untuk bergabung dengan KBIHU Nurul Haramain dikarenakan sebelumnya saya sudah mengikuti manasik umrah dan sekarang lanjut dengan mengikuti manasik haji yang didampingi langsung oleh ibu Ny.Zulfa Badri dalam memberikan materi beliau sangat tegas dan telaten berharap para calon jamaah faham dengan apa yang disampaikan, KBIHU Nurul Haramain memang memberikan pelayanan yang bagus kepada semua jamaah manasik, maka dari itu saya mengikuti manasik disana untuk kedua kalinya. KBIHU Nurul Haramain juga dalam pelayanan dan pembinaan manasik yang diberikan disana juga bagus”.⁶⁰

Seiring dengan berjalannya waktu, KBIHU Nurul Haramain terus berkembang dalam mencapai tujuan dari lembaga.Dibuktikan dengan semakin banyak masyarakat yang memilih untuk menjadi calon jamaah di KBIHU Nurul Haramain.Berikut data calon jamaah KBHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Pobolinggo sebagai berikut:

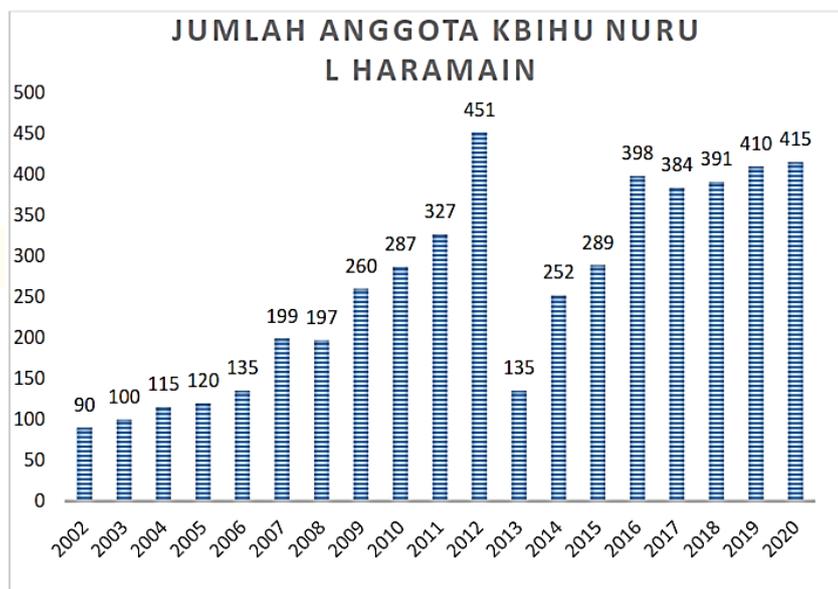
⁵⁸ Safraji, *Wawancara*, Probolinggo, 16 November 2020

⁵⁹ Fajar Hari Wibowo, *Wawancara*, , Probolinggo, 26 November 2020

⁶⁰ Sumiati, *Wawancara*, Probolinggo 1 Desember 2020

Tabel 4.3

Jumlah Anggota KBIHU Nurul Haramain Kraksaan probolinggo



Dalam suatu lembaga atau organisasi pemimpin adalah bagian terpenting untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Terutama dalam kemampuan untuk berkomunikasi, dan memahami orang lain dalam berinteraksi adalah salah satu hal pokok dalam kepemimpinan. Sebagaimana yang dilakukan oleh Ny. Zulfa Badri. Hal tersebut di paparkan langsung oleh Ny. Zulfa Badri selaku ketua umum KBIHU Nurul Haramain.

“Kalau saya, dibutuhkan ketelatenan menjadi pemimpin harus telaten dan harus mengerti karakter dari masing-masing jamaah, jangan mudah memvonis orang itu salah. Jadi kita harus tau betul karakternya lalu bagaimana solusinya itu yg terpenting, soalnya mereka dari latar belakang yang berbedadari keluarga yang berbeda bertemu dengan beberapa orang yang juga memiliki karakter yang berbeda. Maka harus telaten, dan jangan mudah memvonis salah kepada siapapun, harus dicari tau dan bagaimana solusinya. Di musyawarahkan terlebih dahulu solusi terbaiknya bagaimana. Ambil semua masukan yang di berikan oleh orang lain agar tidak hanya melihat dari satu sisi saja.”⁶¹

⁶¹ Ny. Zulfa Badri, *Wawancara*, Probolinggo, 21 Oktober 2020

Gambar 4.4

Rapat memberikan Pre-Test dan Post Test pada jama'ah untuk mengetahui kemampuan jama'ah dalam memahami manasik



Hal tersebut juga dipaparkan oleh Ust. Safraji selaku sekretaris KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo terkait dengan Kepemimpinan Ny. Zulfa Badri sebagai berikut :

“Ny. Zulfa itu sangat tegas dalam memimpin dan mengambil keputusan. Beliau tidak mudah memvonis seseorang itu salah. Jika ada kesalahan beliau cari tahu terlebih dahulu, biasanya kalau ada masalah internal maupun eksternal beliau langsung mendiskusikan dengan KH. Mukhlisin Sa’ad selaku ketua yayasan kbihu nurul haramain, dan mencari bagaimana solusinya juga akan didiskusikan juga bersama pengurus KBIHU. Beliau sangat terbuka dan menerima semua masukan yang ada.”⁶²

Hal tersebut juga dipaparkan oleh Sri Wahyuni oleh Selaku Divisi Administrasi KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo:

“Selama saya bekerja disini, dalam memimpin lembaga ini, beliau sangat tegas dan telaten kepada calon jama'ah. Tegas dalam mengambil keputusan, telaten dalam melayani, tegas dalam menyelesaikan setiap masalah yang bersumber dari calon jamaah manasik maupun masalah dari internal KBIHU ini. Jika ada permasalahan akan beliau diskusikan bersama kami (pengurus KBIHU) bagaimana solusinya. Beliau juga berfikiran terbuka dan menerima setiap masukan yang ada dan ditindaklanjuti apakah

⁶² Safraji, Wawancara, Probolinggo, 16 November 2020

masukannya ini layak untuk dilakukan atau diterapkan. Selain itu beliau sangat disegani”⁶³

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa Ny.Zulfa Badri memiliki jiwa kepemimpinan yang telaten dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah sehingga bisa disimpulkan bahwa Ny. Zulfa Badri menggunakan model kepemimpinan situasional yaitu pemilihan model kepemimpinan dalam menghadapi situasi tertentu. Dari hasil wawancara diatas juga dijelaskan bahwa Ny. Zulfa Badri menggunakan model kepemimpinan demokratis dalam mengambil keputusan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam kepemimpinan Ny. Zulfa Badri di KBIHU Nurul Haramain.

Kepuasan jama'ah haji merupakan misi utama dari KBIHU Nur Haramain adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan para jamaah. Perkembangan sebuah KBIHU berawal dari kesesuaian layanan KBIHU dengan kebutuhan jamaahnya. Untuk mencapai mutu yang diharapkan KBIHU Nurul Haramain memenuhi harapan yang diinginkan oleh jamaah. Tanpa adanya jamaah maka KBIHU tidak akan ada dan tidak bisa menunjukkan eksistensinya, pelayanan dengan baik sesuai dengan keinginan jamaah. Setiap kepemimpinan tak luput dari suatu pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji. Ny. Zulfa Badri memaparkan hambatan yang terjadi KBIHU Nurul Haramain sebagai berikut:

“Kalau masalah kendala biasa dimana-mana kendala itu ada, ya biasa kadang-kadang ketidak mengertian mereka tentang manasik,

⁶³ Sri Wahyuni, *Wawancara*, Probolinggo, 8 september 2020

terkadang ada kendala tidak sepeham dengan teman satu kamar , kadang kala juga masih lambat, lalu juga orangnya kalau tidak fokus itu biasanya sering hilang materi yang sampaikan, sering tertinggal dan lain sebagainya, kemudian juga kadang-kadang, ada rumah tangga yang bertengkar laki perempuan itu harus diselesaikan supaya tidak berlanjut agar mereka calon jamaah benar-benar fokus mengikuti kegiatan manasik”⁶⁴

Hal tersebut juga di paparkan oleh Ust. Safraji selaku Sekretaris KBIHU Nurul haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo terkait dengan Faktor Hambatan eksternal maupun internal sebagai berikut:

“Setiap organisasi atau lembaga pasti memiliki kendala baik itu eksternal maupun internal.kalau di KBIHU kebanyakan dari beberapa jamaah kurang disiplin, ada beberapa jamaah ketika ada penyampaian materi tidak fokus, dan dari segi faktor usia sehingga untuk memahaminya lambat”⁶⁵

Hal tersebut juga di benarkankan oleh Sri Wahyuni selaku sekretaris KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

“Kalau di KBIHU ini ada beberapa kendala yang kemungkinan besar bersumber dari calon jama’ah itu sendiri, diantaranya telat informasi, kurang disiplin ketika manasik”⁶⁶

Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa faktor pendukung penghambat sebagai berikut:

- a. Faktor pendukung dalam pembinaan untuk mencapai suatu pembinaan yang lebih baik dan bermutu justru ada beberapa factor pendukung baik internal maupun eksternal sebagai berikut

⁶⁴ Ny.Zulfa Badri , Wawancara, Probolinggo , 21 Oktober 2020

⁶⁵ Safraji, Wawancara, Probolinggo , 16 November 2020

⁶⁶ Sri Wahyuni, *Wawancara*, Probolinggo, 8 september 2020

1) Internal

- a) Pemateri manasik sesuai dengan bidangnya.
- b) Membuat susunan rombongan dan memilih ketua rombongan dan regu sesuai dengan daerah terdekat, agar memudahkan komunikasi saat ibadah haji. Dalam satu rombongan terdiri dari 45 orang, 1 ketua rombongan dan 4 ketua regu.
- c) Menyediakan pemibimbing yang langsung mendampingi ke Mekkah minimal 2 orang.
- d) Kelengkapan dokumen jama'ah dibantu oleh staf KBIHU Nurul Haramain.
- e) Koordinasi yang baik dengan kementerian agama (kemenag) dalam mempersiapkan keberangkatan ibadah haji.
- f) Menyediakan Fasilitas lengkap untuk manasik haji maupun umrah
- g) Tersedia tempat praktik manasik haji di pesantren masduhiyah dengan halite memudahkan calon jamaah haji dalam memahami segala hal yang berkaitan dengan haji
- h) Semangat pengurus dalam memberikan pelayanan jamaah haji

2) Eksternal

- a) Banyaknya masyarakat yang percaya memilih mengikuti manasik di KBIHU Nurul Haramain
- b) Membuat buku memori dan jadwal perjalanan haji agar memudahkan jamaah saat pelaksanaan ibadah haji.

- c) Koordinasi dengan petugas kloter (kelompok terbang) utusan dari kementerian agama (kemenag) dan utusan dari dinas kesehatan 5 orang (pemberangkatan gratis dibayar oleh pemerintah)

Berikut nama pemandu yang mendampingi jamaah :

- (1) TPHI (tim pemandu haji Indonesia)
 - (2) TPIHI (tim pemandu ibadah haji indonesia)
 - (3) TKHI (Tenaga kesehatan haji indonesia)
 - (4) Perawat paramedis
- d) Ada beberapa Guide (pembimbing yang menetap di mekkah) juga turut membantu jamaah saat pelaksanaan ibadah umrah, haji dan ziarah berlangsung.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam bimbingan selalu saja menghadapi tantangan dan kendala dalam menjalankan tugas dan fungsinya baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Adapun faktor penghambat baik dari segi internal atau eksternal berikut:

- a) Penghambat internal
- (1) Kurangnya kedisiplinan dari calon jamaah haji dalam mengikuti manasik haji.
 - (2) Latar belakang jamaah haji beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya dan lain-lain. Calon jamaah haji yang bergabung dengan KBIHU rata-rata usia 50-70. Hal

ini sangat mempengaruhi selama pembinaan berlangsung mengenai pola bimbingan manasik haji.

(3) Tingkat kecerdasan dan pengetahuan diantara jamaah tidak sama, maka tingkat pengertian dan penghayatan juga tidak sama.

(4) Kurangnya pengetahuan jamaah dalam penguasaan manasik haji.

(5) Tidak mengikuti bimbingan manasik haji secara rutin, sehingga bimbingan manasik yang didapatkan tidak sempurna.⁶⁷

b) Penghambat eksternal

(1) Saat pelaksanaan ibadah haji ada beberapa jamaah tidak mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan oleh KBIHU Nurul Haramain dan Kementerian Agama (KEMENAG).

(2) Saat pelaksanaan haji berlangsung Ada beberapa jamaah yang tersesat terutama jamaah lanjut usia (lansia) saat berada di mekkah dan madinah, karena tidak memahami arah pulang dari masjid ke hotel.

(3) Banyak pelanggaran saat ibadah umrah dan haji terutama syarat, rukun dan wajibnya, karena banyak jamaah yang awam. sehingga membayar DAM (denda pelanggaran ibadah haji an umrah).⁶⁸

⁶⁷ Ny.Zulfa Badri , *Wawancara*, Probolinggo , 21 Oktober 2020

⁶⁸ Ny.Zulfa Badri , *Wawancara*, Probolinggo , 21 Oktober 2020

Pernyataan diatas dapat dipahami bahwa dalam sebuah kepemimpinan tidak lepas dari faktor penghambat dan faktor pendukung baik faktor dari dalam maupun dari luar .selain itu dengan adanya factor pendukung dapat memperlancar kegiatan yang dilakukan. Dengan adanya faktor penghambat menunjukkan bahwa dibutuhkan kerja keras ekstra demi terwujudnya visi-misi lembaga.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan penjelasan data yang telah disajikan dan dilakukan analisis, maka dilakukan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan disesuaikan dengan teori yang ada dan relevan dengan topic penelitian ini. Pembahasan penelitian disesuaikan dengan fokus penelitian yang terdapat dalam skripsi ini. Untuk mempermudah dalam menjawab pertanyaan yang ada dalam fokus penelitian ini. Adapun rincian pembahasan sebagai berikut:

Pembahasan penelitian disesuaikan dengan fokus penelitian menjawab pertanyaan yang ada dalam fokus penelitian ini. Adapun rincian dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut:

1. Model kepemimpinan Ny .Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jama'ah haji KBIHU Nur Haramain Kabupaten Probolinggo

KBIHU Nurul Haramain sebagai sebuah organisasi sosial kemasyarakatan islam, kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

merupakan sebuah organisasi berbadan hukum yang mempunyai program kerja untuk memberikan bimbingan serta pembinaan kepada calon jamaah haji. KBIHU bertugas memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji baik di Tanah Air dan Arab Saudi. KBIHU dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaahnya sebagai wujud menjaga kepercayaan mereka, pelayanan harus diperhatikan dalam setiap program. Peningkatan pelayanan KBIHU dikelompokkan menjadi 3 macam yaitu: pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan di Tanah Air, dan pelayanan bimbingan di Arab Saudi.

Ada 10 proses dalam meningkatkan pelayanan haji dan umrah di KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo yaitu: Pelayanan Cepat dan Tanggap, Memiliki *Call Center* Layanan, Mendengarkan Keluhan Jama'ah, Menjaga Kesabaran, Menjaga Kesopanan, Mencari Solusi Tepat, Akui Kesalahan, Tepat Janji, Pelatihan Karyawan, Minta *Feedback* dari Jama'ah.

Pemberian pelayanan manasik haji yang diberikan oleh KBIHU Nurul Haramain kepada jamaah haji, meliputi; pemberian materi manasik umrah sebelum keberangkatan, pelayanan bimbingan ibadah (shalat) selama perjalanan keberangkatan dan kepulangan, bimbingan ibadah selama di Madinah, bimbingan ibadah selama di Makkah, bimbingan umrah pada saat pelaksanaan umrah di Tanah Suci Makkah. Bimbingan diberikan dalam bentuk teori dan praktek, dengan menggunakan metode

ceramah, tanya jawab (talk show / dialog interaktif), dan demonstrasi, sebanyak 13 kali.

Dalam suatu lembaga atau organisasi pemimpin adalah bagian terpenting untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Terutama dalam kemampuan untuk berkomunikasi dan memahami orang lain dalam berinteraksi. Kepemimpinan Ny. Zulfa Badri dalam memimpin KBIHU Nurul Haramain yaitu dengan ketelatenan dengan mengerti karakter dari masing-masing jamaah dan tidak mudah memvonis kesalahan seseorang/orang namun harus mencari solusi terbaiknya. Dalam pengambilan keputusan Ny. Zulfa Badri tegas dan melakukan musyawarah dengan KH. Muhlisin selaku ketua yayasan serta pengurus KBIHU Nurul Haramain. Hal tersebut membuktikan bahwa Ny. Zulfa badri menggunakan model kepemimpinan situasional dan model kepemimpinan demokratis dalam pengambilan keputusan.

Hal diatas sesuai dengan model kepemimpinan Eddy Soeryanto bahwa model kepemimpinan situasional ialah gaya kepemimpinan seseorang yang bergantung pada situasi tertentu dan tingkat kematangan jiwa bawahannya. Sedangkan model kepemimpinan demokratis ialah pemimpin bergaya demokratis akan mengajak bawahannya untuk berpartisipasi, seperti halnya pemimpin bermusyawarah dengan anggota dalam mengambil keputusan.⁶⁹

⁶⁹ Eddy Soeryanto Soegono, *Enterpreneurship; menjadi pebisnis ulung*, 243-244

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam kepemimpinan Ny.Zulfa Badri di KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo

Dalam sebuah kepemimpinan tidak lepas dari faktor penghambat dan faktor pendukung baik faktor dari dalam maupun dari luar. dalam KBIHU Nurul haramain berikut factor penghambat dan factor pendukung

Faktor pendukung dalam pembinaan untuk mencapai suatu pembinaan yang lebih baik dan bermutu jutstru ada beberapa factor pendukung baik internal maupun eksternal sebagai berikut :

a. Internal

- 1) Pemateri manasik sesuai dengan bidangnya.
- 2) Membuat susunan rombongan dan memilih ketua rombongan dan regu sesuai dengan daerah terdekat, agar memudahkan komunikasi saat ibadah haji. Dalam satu rombongan terdiri dari 45 orang, 1 ketua rombongan dan 4 ketua regu.
- 3) Menyediakan pembimbing yang langsung mendampingi ke Mekkah minimal 2 orang.
- 4) Kelengkapan dokumen jama'ah dibantu oleh staf KBIHU Nurul Haramain.
- 5) Koordinasi yang baik dengan kementerian agama (kemenag) dalam mempersiapkan keberangkatan ibadah haji.
- 6) Menyediakan Fasilitas lengkap untuk manasik haji maupun umrah

- 7) Tersedia tempat praktik manasik haji di pesantren masdhuqiyah dengan halite memudahkan calon jamaah haji dalam memahami segala hal yang berkaitan dengan haji
- 8) Semangat pengurus dalam memberikan pelayanan jamaah haji

b. Eksternal

- 1) Banyaknya masyarakat yang percaya memilih mengikuti manasik di KBIHU Nurul Haramain
- 2) Membuat buku memori dan jadwal perjalanan haji agar memudahkan jamaah saat pelaksanaan ibadah haji.
- 3) Koordinasi dengan petugas kloter (kelompok terbang) utusan dari kementerian agama (kemenag) dan utusan dari dinas kesehatan 5 orang (pemberangkatan gratis dibayar oleh pemerintah)

Berikut nama pemandu yang mendampingi jamaah :

- a) TPHI (tim pemandu haji Indonesia)
- b) TPIHI (tim pemandu ibadah haji indonesia)
- c) TKHI (Tenaga kesehatan haji indonesia)
- d) Perawat paramedic

Ada beberapa Guide (pembimbing yang menetap di mekkah) juga turut membantu jamaah saat pelaksanaan ibadah umrah, haji dan ziarah berlangsung.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam bimbingan selalu saja menghadapi tantangan dan kendala dalam menjalankan tugas dan

fungsinya baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Adapun faktor penghambat baik dari segi internal atau eksternal berikut:

a) Penghambat internal

- (1) Kurangnya kedisiplinan dari calon jamaah haji dalam mengikuti manasik haji.
- (2) Latar belakang jamaah haji beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya dan lain-lain. Calon jamaah haji yang bergabung dengan KBIHU rata-rata usia 50-70. Hal ini sangat mempengaruhi selama pembinaan berlangsung mengenai pola bimbingan manasik haji.
- (3) Tingkat kecerdasan dan pengetahuan diantara jamaah tidak sama, maka tingkat pengertian dan penghayattan juga tidak sama.
- (4) Kurangnya pengetahuan jamaah dalam penguasaan manasik haji.
- (5) Tidak mengikuti bimbingan manasik haji secara rutin, sehingga bimbingan manasik yang didapatkan tidak sempurna.⁷⁰

b) Penghambat eksternal

- (1) Saat pelaksanaan ibadah haji ada beberapa jamaah tidak mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan oleh KBIHU Nurul Haramain dan Kementerian Agama (KEMENAG).

⁷⁰ Ny.Zulfa Badri , *Wawancara*, Probolinggo , 21 Oktober 2020

(2) Saat pelaksanaan haji berlangsung Ada beberapa jamaah yang tersesat terutama jamaah lanjut usia (lansia) saat berada di mekkah dan madinah,karena tidak memahami arah pulang dari masjid ke hotel.

(3) Banyak pelanggaran saat ibadah umrah dan haji terutama syarat, rukun dan wajibnya, karena banyak jamaah yang awam.sehingga membayar DAM (denda pelanggaran ibadah haji an umrah).⁷¹

Sejalan dengan teori menurut Zeithaml dan Bitner bahwa Adakalanya kualitas pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh karyawan tidak sesuai dengan standart kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan.Keadaan ini termasuk dalam keadaan atau kesenjangan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang terjadi karena tidak tersampainya standart kualitas pelayanan (Zeithaml dan Bitner, 2006)⁷².

⁷¹ Ny.Zulfa Badri , *Wawancara*, Probolinggo , 21 Oktober 2020

⁷² Zeithaml Dan Bitner, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm.4 Th Edition. Internasional Edition.Singapore:Mc Graw-Hill.(2006) 54.*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah memberikan pengantar dan gambaran secara terpadu dan menganalisis beberapa permasalahan yang diteliti, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa

1. Model kepemimpinan Ny.Hj.Zulfa Badri di KBIHU Nurul Haramain menggunakan dua model kepemimpinan yaitu model kepemimpinan demokratis dan model kepemimpinan situasional. Model kepemimpinan demokratis yang diterapkan oleh Ny. Zulfa Badri adalah dengan selalu bermusyawarah kepada pengurusnya dalam setiap mengambil keputusan. Kepemimpinan yang diterapkan oleh Ny. Zulfa Badri terbukti efektif karena dapat dilihat dari kemajuan lembaga dan peningkatan jumlah jama'ah dari setiap pelatihan manasik. Serta menggunakan model kepemimpinan situasional, yaitu pemilihan gaya kepemimpinan dalam menghadapi situasi tertentu. Artinya pembimbing menggunakan gaya berbeda-beda saat memimpin. Hal ini terlihat menggunakan fungsi instruksi ketika membimbing menginstruksikan untuk saling menjaga antar jamaah. Menggunakan fungsi partisipasi ketika berusaha menggerakkan orang-orang yang dipimpinnya baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya. Menggunakan fungsi delegasi ketika pemimpin membutuhkan bantuan sehingga mengutus orang-orang yang menjadi kepercayaan. Menggunakan fungsi

konsultasi saat dimadinah sebelum keberangkatan haji. Seperti selalu memotivasi dan memberikan kesempatan bertanya bila ada yang kurang dipahami oleh jama'ah.

2. Faktor pendukung KBIHU Nurul Haramain dalam memberikan pemahaman manasik kepada calon jamaah haji KBIHU diantaranya adalah KBIHU Nurul Haramain telah memiliki izin operasional dari kementerian agama. Selain itu, KBIHU memfasilitasi pemateri manasik sesuai dengan bidangnya dengan tujuan memudahkan calon jamaah haji dalam memahami segala hal yang berkaitan dengan haji dan menyediakan fasilitas lengkap untuk manasik haji maupun umrah.

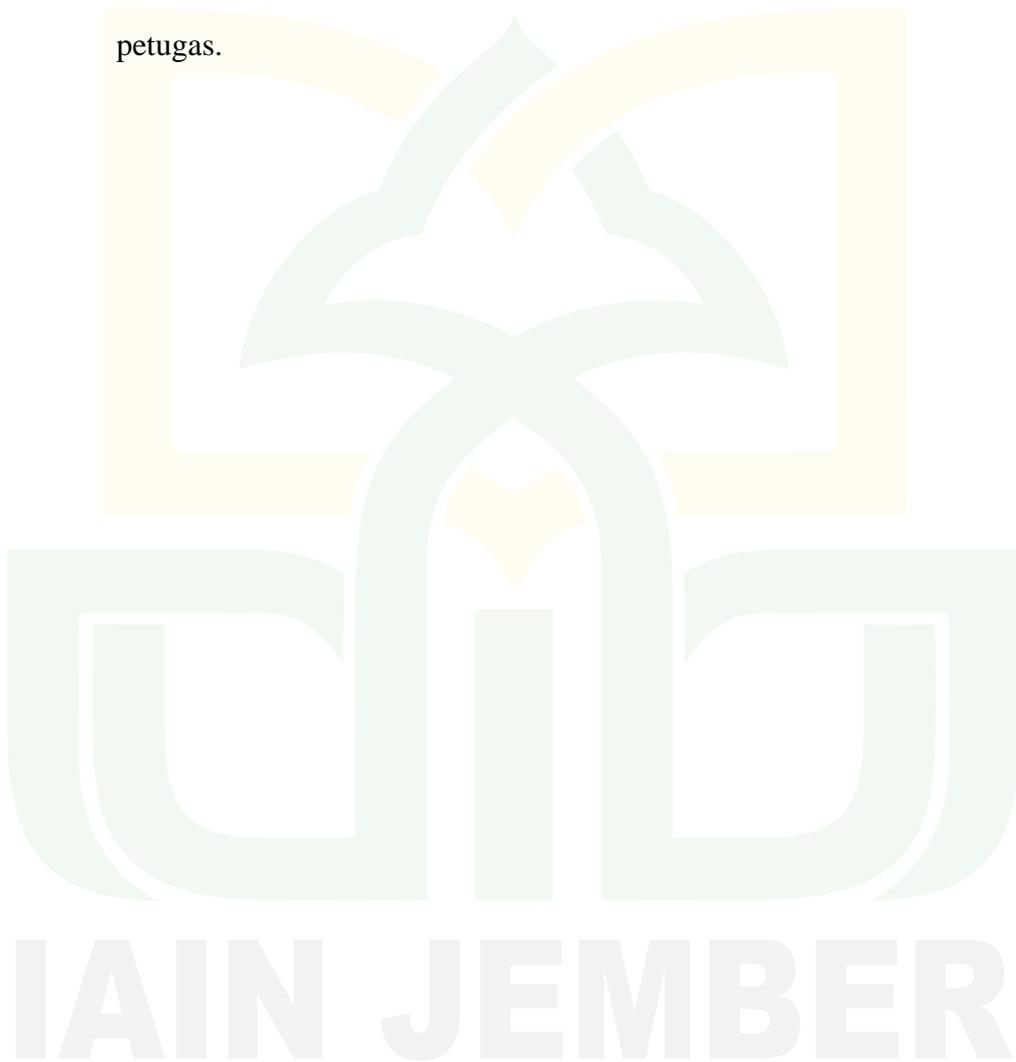
Faktor penghambat yang terjadi di KBHIU Nurul haramain adalah kurangnya kedisiplinan dari calon jamaah haji dalam mengikuti manasik haji. Adanya tingkat pengetahuan diantara jamaah tidak sama sehingga tingkat pengertian dan penghayatan yang didapatkan juga tidak sama dan faktor usia lanjut dari jama'ah haji.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diperoleh, penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat indonesia, harus lebih cerdas dalam memilih umrah dan haji, ketika ingin melaksanakan ibadah umrah dan haji.dengan mencari informasi jelas mengenai profil KBIHU, terutama izin resmi dari kementerian agama republik indonesia untuk melaksanakan perjalanan haji dan umrah.

2. Bagi KBIHU Nurul Haramain agar dapat mempertahankan sistem manasik haji dan umrah yang telah diterapkan selama ini dan selalu mengutamakan kepuasan bagi calon jamaah haji dan umrah.
3. Bagi calon jamaah haji hendaknya lebih disiplin dalam, mengikuti ibadah haji, selalu mengikuti dan memperhatikan instruksi dari pembimbing atau petugas.



DAFTAR PUSTAKA

- Ariandi, Aan. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya. Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Afifuddin. 2015. Kepemimpinan Pendidikan. Bandung. Pustaka Setia.
- Rofik, Ainur. 2016. Model Kepemimpinan Lembaga Kursus dan Pelatihan Dalam Mengelola Program-Program Yang Dikelolanya. Skripsi. Semarang. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Semarang.
- Setiawan, Bahar, Agus. 2013. Transformational Leadership Ilustrasi di Bidang Organisasi Pendidikan. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Dedek. 2019. Analysis of Quality of Savings and Service Quality in Islamic Perspective of Customer Satisfaction of BRI Sharia Mojokerto Branch Office. Skripsi, Universitas Islam Negri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Surabaya.
- Saputra, Deny, Indrawan . 2018. yang berjudul tentang *Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabruur Mandiri Surabaya*. Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Department Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2007. *Ibadah Haji dalam Sorotan Public Persepsi Calon Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan Oleh KBIH dan Pemerintah Di Indonesia dan Arab Saudi*. Jakarta. Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Soegono, Eddy, Soeryanto. 2010. *Enterpreneurship. menjadi pebisnis ulung*, Jakarta. PT Alex Media Komputindo Cet Ke-2.
- Sugianto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan di Industri Jasa*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Chandra, Georgeus dan Tjipto, Fandi. 2016. *Service Quality and Satisfication*. Yogyakarta.
- Mulyono, Fransiska. 2012. *The Effect of Service Performance on Consumer Satisfaction and Its Implications on Citi Trans Bandung Customer Loyalty*. Jurnal Ilmu Administrasi Fisip UNPAR.

Naili, Farida, Antika, Heppy, Widya. dan Listyorini, Sari. *Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Pembelian Kembali dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Studi Variable Intervening Pengguna Jasa PT Herona Express Semarang*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

<http://badanbahasa.kemdikbud.go.id/kbbi/index.php>.(Diakses 4 agustus 2020).

Umar, Husein. 2000. *Business an Introduction*. Jakarta.PT Gramedia Utama.

sulusu , J. 2006. *Pengambilan Keputusan Stratejik- untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*.Jakarta.Gramedi.

Kementerian Agama Republik Indonesia. 2013. *Al-Qur'an dan Terjemahannya* Kudus.Menara Kudus.

Lupiyoadi.200. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta.PT.Salemba Empat.

Alfian, M. 2009. *Menjadi Pemimpin Politik. Perbincangan Kepemimpinan Dan Kekuasaan*.Jakarta.PT Gramedia Pustaka Utama.

S, P, Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Dasar. Pengertian. Dan Masalah*, Jakarta .PT.Bumi Aksara.

Huberman dan Miles. *Qualitative Data Analysis*.

Sufiyanor dan Mulyana .2009. *Analysis of Service Performance and Satisfaction of Customer Loyalty*.Jurnal. Sultan Agung. Vol. XLV No. 11.

Aminah, S. 2018. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*.Surabaya.Universitas Airlangga.

Santana, Kurnia, Septiawan. 2010. *Menulis Ilmiah Metodologi Penelitian Kualitatif*.Jakarta.Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

R, Assumpta, Maria, Sr. 2005 *Dasar-Dasar Public Relation*.Jakarta.PT Grasindo.

Anwar, Sudirman .2015. *Management Of Student Development* .Persepektif Al-Qur'an As-Sunnah. Riau.Yayasan Indragiri.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Untuk Penelitian Yang Bersifat : Eksploratif,Enterpretif,Interaktif dan Konstruktif* .Bandung.Alfabeta.

Tim Penyusun, *pedoman penulisan karya ilmiah IAIN Jember*.

Undang-undang republik indonesia no.13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji.

Zainal, Veithzal, Rivai. 2017. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Bitner dan Zeithaml. 2006. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. 4 Th Edition. Internasional Edition*. Singapor. Mc Graw-Hill.

Zikral Mizan, yang berjudul skripsi tentang “*model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan pelayanan ibadah umrah pada PT. An-namira alma mulia kota Malang*”. Skripsi, program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018.

Adnin, Mufattah. *Manajemen Penyelenggara Bimbingan Ibadah Haji KBIH NU*. Semarang. 2009.

Kementerian Agama RI – Badan Litbang dan Diklat Pusitbang Kehidupan Keagamaan. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta. 2007.

Fajar, “ Nur Haramain Mulia Tour & Trave, PP Al Masduqiah, Jl. Ir.H. Juanda 370 Patokan”, 20 April 2021, <https://www.travelagenciesfinder.com/ID/Kraksaan/Nur-Haramain-Mulia-Travel>.

Kemenag, “Statistic Umat Menurut Agama Di Indonesia”, 20 April 2021, <https://data.kemenag.go.id/agamadasboard/statistik/umat>.

Estianah, “Prosesi Haji Dan Maknanya”, *Esoterik: Jurnal Akhlak dan TaSawuf*, 2 (2016)

Rifa’I, Moh& Kamila, Dela Maghfiroh, “Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (studi kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)”, *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1 (2021)

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODOLOGI PENELITIAN	FOKUS MASALAH
<p>MODEL KEPEMIMPINAN NY.ZULFA BADRI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI CALON JAMA'AH HAJI KBIHU NURUL HARAMAIN KAB.PROBOLINGGO</p>	<p>1. Model Kepemimpinan</p>	<p>1. Model dan Teori kepemimpinan</p> <p>2. Faktor pendukung dan penghambat</p>	<p>1. Teori sifat kepemimpinan</p> <p>2. Model kepemimpinan</p> <p>3. Tipe-tipe kepemimpinan</p> <p>1. Faktor internal</p> <p>2. Faktor eksternal</p>	<p>Subyek penelitian di KBIHU Nurul Haramain.</p> <p>Informan penelitian</p> <p>1. Pimpinan Nurul KBIHU Nurul haramain</p> <p>2. Sekretaris KBIHU Nur Haramain</p> <p>3. Staf dan pengurus KBIHU Nur Haramain</p> <p>4. Calon jamaah haji</p>	<p>1. Pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian lapangan (<i>field resech</i>)</p> <p>2. Metode pengumpulan data</p> <p>a. Wawancara</p> <p>b. Observasi</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>3. Teknik analisis data <i>deskriptif kualitatif</i></p> <p>4. Lokasi Penelitian: KBIHU Nurul Haramain kab.problinggo</p>	<p>1. Bagaimana model kepemimpinan Ny.Zulfa dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji KBIHU Nurul Haramain Kab.Probolinggo</p> <p>2. Apa saja faktor-Faktor pendukung dan penghambat model kepemimpinan Ny.Zulfa Badri di KBIHU Nurul Haramain Kab.Probolinggo</p>

SURAT KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Maimunah
NIM : D20164028
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah
Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul **“MODEL KEPEMIMPINAN NY.ZULFA BADRI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI CALON JAMA’AH HAJI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI UMROH (KBIHU) NURUL HARAMAIN KAB.PROBOLINGGO”** adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Saya yang menyatakan



Siti Maimunah
NIM. D20164028



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

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

Nomor : B.1333 /In.20/6.d/PP.00.9/ 11 /2020 21 November 2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Pimpinan Nurul Haramain

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Siti Maimunah
NIM : D20164028
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 ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul **"Model Kepemimpinan Ny. Zulfa Badri Dalam Memberikan Pemahaman Manasik Kepada Calon Jamaah Haji (KBIHU Nurul Haramain Kab.Probolinggo)"**

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan,
Plt. Wakil Dekan Bidang Akademik



Siti Raudhatul Jannah



Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)
NURUL HARAMAIN
PATOKAN KRAKSAAN PROBOLINGGO
Izin Operasional Nomor : 3365 / 2018
Jl. Ir. H. Juanda No. 371 Patokan Kraksaan Probolinggo Telp. 0335-843022

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

001/A.2/KBIHU.NH/I/2021

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami,

Nama : HJ ZULFA BADRI, S.Pd.I
Jabatan : Ketua Umum KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo
Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.370 Patokan Kraksaan Probolinggo Jawa Timur

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa

Nama : Siti Maimunah
Nim : D20164028
Jenjang : S1 / Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri Jember.

Telah selesai melakukan penelitian skripsi dengan judul **“MODEL KEPEMIMPINAN NY.HJ ZULFA BADRI DALAM MEMBERIKAN PEMAHAMAN KEPADA CALON JAMAAH HAJI KBIHU NURUL HARAMAIN KABUPATEN PROBOLINGGO ”**, di KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Probolinggo, 08 Januari 2021
Ketua Umum KBIHU Nurul Haramain



KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
NURUL HARAMAIN
MELAYANI BIMBINGAN HAJI, UMRAH & TAWAF
PP. AL-MASHADUQAH PATOKAN KRAKSAAN
TELP. (0335) 843022 FAX. 06123471261

Nyai Hj Zulfa Badri, S.Pd.I

PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL PENELITIAN

“Model Kepemimpinan Ny.Zulfa Badri Dalam Memberikan Pemahaman Manasik Kepada Calon Jamaah Haji KBIHU NURUL HARAMAIN”

A. Bagaimana model kepemimpinan Ny.Zulfa Badri

1. Bagaimana sejarah berdirinya KBIHU Nurul Haramain?
2. Apa visi & misi lembaga KBIHU Nurul Haramain?
3. Apa yang di maksud kepemimpinan menurut Ny.Zulfa Badri?
4. Menurut Ny.Zulfa Badri kepemimpinan seperti apa yang dibutuhkan di KBIHU Nurul Haramain?
5. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah ?
6. Pelayanan seperti apa yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di KBIHU Nurul Haramain?
7. Apa keunggulan dari KBHIU Nurul Haramain ?
8. Sebagai pemimpin, fungsi dan tanggung jawab apa yang harus di jalankan di KBIHU Nurul Haramain?
9. Bagaimana cara Ny.Zulfa Badri dalam menyikapi setiap aspirasi bawahan baik yang bersifat saran maupun kritikan?

B. Kendala model Ny.Zulfa Badri

1. Apa saja kendala yang ditemui selama memberikan pemahaman manasik haji?
2. Tindakan apa yang dilakukan Ny.zulfa badri dalam menyelesaikan kendala tersebut?
3. Bagaimana pimpinan memberikan pemahaman manasik kepada calon jamaah?
4. Bagaimana bentuk komunikasi yang di bangun antara pimpinan dengan calon jamaah?
5. Bagaimana pelaksanaan manasik haji di tanah air sebelum dan sesudah KBIHU Nurul Haramain?

C. Calon jamaah haji KBIHU Nurul Haramain

1. Mengapa jamaah memilih mengikuti manasik di KBIHU Nurul Haramain?
2. Apakah dalam bimbingan yang diberikan manasik haji pembimbing mampu meyampaikan dengan baik?
3. Apa kekurangan di KBIHU Nurul Haramain?
4. Apa kelebihan di KBIHU Nurul Haramain?
5. Bagaimana menurut jamaah mengenai pemberian materi manasik di KBIHU Nurul Haramain?

DOKUMENTASI



Kantor Pelayanan KBIHU Nurul Haramain Kraksaan
Kabupaten Probolinggo



Pelatihan Manasik dipimpin Oleh Ny. Zulfa Badri Selaku
Ketua Umum di KBIHU Nurul Haramain Kraksaan
Kabupaten Probolinggo



Pelatihan Manasik di Masjid



Pelatihan Manasik di Aula

Calon jama'ah melakukan praktek ibadah haji di KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo



Praktek Ibadah Haji



Cara Pemakaian Ihrom



Tawaf



Sa'i



1. Wawancara kepada Ny. Zulfa Badri selaku Ketua Umum KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo



2. Wawancara kepada Ust.Safraji selaku Sekretaris KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo



3. Wawancara kepada Ust.Fajar Hari selaku Devisi Dokumentasi KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo

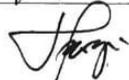
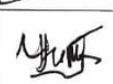


5. Wawancara kepada ibu Sumiati selaku calon jama'ah haji KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo



4. Foto bersama pengurus KBIHU Nurul Haramain Kraksaan Kabupaten Probolinggo

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
KBIHU NURUL HARAMAIN

No.	Tanggal	Kegiatan	Informan	Paraf
1.	8 September 2020	Menyerahkan surat izin penelitian	Ny.Hj.Zulfa Badri	
2.	7 Oktober 2020	Wawancara mengenai mekanisme pemimpin dalam memberikan pemahaman kepada calon jamaah	Ny.Hj.Zulfa Badri	
3.	21 Oktober 2020	Wawancara mengenai penerapan model kepemimpinan di KBIHU	Ny.Hj.Zulfa Badri	
4.	16 November 2020	Wawancara mengenai kendala penerapan dalam memberikan pemahaman kepada calon jamaah	Ust.H.Safraji, S.Kom	
5.	26 November 2020	Meminta data-data dokumentasi	Ust. Fajar Hari W., S.ST	
6	1 Desember 2020	Wawancara mengenai pelaksanaan manasik yang diberikan dari KBIHU	Ibu.Sumiaty	
7	12 Desember 2020	Memohon surat izin selesai penelitian	Ustadzah.Sri Wahyuni, A.Md	

Probolingo, 15 Desember 2020

Direktur KBIHU Nurul Haramain



KELompok Bimbingan Ibadah Haji
NURUL HARAMAIN
MELAYAN Bimbingan Haji, Umrah & Ziarah
PP. AL-HABSHUDDAH PITOKAH KRANGSAH
TEL. (0336) 843822 HP-08123471581



NY.HJ.ZULFA BADRI

BIODATA PENULIS

A. DATA PRIBADI

Nama : Siti Maimunah

Nim : D20164028

Jenis Kelamin : Perempuan

TEMPAT/Tgl Lahir : Probolinggo, 01 Januari 1999

Agama : Islam

Alamat : Dusun Krajan I Rt/Rw 017

Desa Ranugedang Kec.Tiris Kab.Probolinggo

E-Mail : 0129sitimaimunah@gmail.com



B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. RA.Nurul Hikmah Pesawahan, Kab.Probolinggo
2. SDN Ranugedang I Kec.Tiris Kab.Probolinggo
3. MTS. Darullughah Wal Karomah Kraksaan Kab.Probolinggo
4. MA. Darullughah Wal Karomah Kraksaan Kab.Probolinggo
5. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember