

**MANAJEMEN BIMBINGAN MANASIK HAJI PT GADIKA MEDAN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JAMA'AH**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi Tugas-Tugas Dan
Memenuhi Syarat-Syarat untuk Mencapai Gelar
Serjana Sosial (S.Sos)

Oleh

NADIYAH IBRAHIM

NIM: 14154063

Program Studi :Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**MANAJEMEN BIMBINGAN MANASIK HAJI PT GADIKA MEDAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN JAMA'AH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan
Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar**

Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh

NADIYAH IBRAHIM

NIM: 14154063

Program Studi :ManajemenDakwah

Pembimbing I



**Dra. Faridah, M. Hum
NIP. 19660402 199403 2 003**

Pembimbing II



**Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP. 19740807 200604 1 001**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

Hal : Istimewa

Lam :

Hal : Skripsi

Medan, 1 Juli 2019

Kepada Yth:

Bapak Dekan

Fakultas Dakwah

dan Komunikasi

Di-

Medan

Assalamua'alaikum Wr Wb

Setelah membaca , meneliti dan memberikan saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Nadiyah Ibrahim yang berjudul : **Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah**, kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk dapat melengkapi syarat-syarat mencapai gelar **Serjana Sosial (S.Sos)** pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-Mudahan dalam waktu dekat saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.

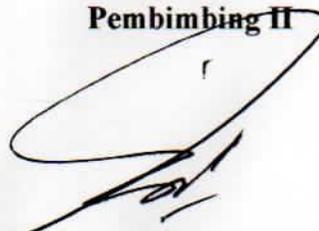
Demikianlah Untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.
wassalam

Pembimbing I



Dr. Hj. Faridah, M, Hum
NIP. 196604021994032003

Pembimbing II



Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, M, A
NIP. 197408072006041001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Willem Iskandar Pasar V Telp. 6615683 – 6622925, Fax. 6615683
Medan Estate 20371

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “**Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Keluarga Abituren Musthafawiyah (KAMUS) Medan**”, A.n **Nursaidah Nasution**, telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah pada tanggal 10 Juli 2019, dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Panitia Sidang Munaqasyah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan

Ketua

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP. 19740807 200604 1 001

Sekretaris

Khatibah, MA
NIP. 19750204 200710 2 001

Anggota Penguji

1. Prof. Dr. Asmuni, M.Ag
NIP. 19540820 198203 1 001
2. Tengku Walisyah, MA.
NIP. 19840601 201101 2 018
3. Dra. Faridah, M. Hum.
NIP. 19660402 199403 2 003
4. Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP. 19740807 200604 1 001

Mengetahui
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUMATERA UTARA

Dr. Soiman, MA
NIP. 19660507 199403 1 005

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : **Nadiyah Ibrahim**
NIM : 14154063
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan
Dalam Meningkatkan Pelayanan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Institut batal saya terima.

Medan, **1** Juli 2019
Yang Membuat Pernyataan



Nadiyah Ibrahim
NIM: 14154063

Nadiyah Ibrahim, Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah.

Skripsi, Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara dan Medan, 2019

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan. Yang dirumuskan dalam dua (3) rumusan masalah yakni: 1) Bagaimana persiapan bimbingan manasik haji PT Gadika Medan? 2) Bagaimana pelaksanaan bimbingan manasik haji PT Gadika Medan?, 3) Apa saja metode bimbingan manasik haji PT Gadika Medan?

Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan deskriptif, dan pendekatan ilmu manajemen. Informannya terdiri dari Direktur Utama, bagian Administrasi, dan pembimbing. Sumber data dalam penelitian terdiri dari sumber data primer informan langsung dilakukan peneliti. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi.

Sesuai penelitian bahwa : proses perencanaan program kerja PT Gadika Medan telah menerapkan tahap dasar perencanaan dalam perencanaan program yaitu menetapkan sasaran dan tujuan PT Gadika Medan, merumuskan keadaan saat ini, mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan dengan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal, mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan. Adapun faktor pendukung dan penghambat bagi Travel Gadika Medan sebagai berikut: a. Faktor pendukung, 1) Internal yaitu: Pelaksanaan bimbingan manasik haji selalu didukung oleh kesadaran pengurus untuk memajukan travel. 2) Eksternal yaitu: Adanya hubungan antara pengurus dan karyawan dengan masyarakat sekitar. b. Faktor penghambat yaitu: 1) Internal yaitu: pengurus kurang kedisiplinan.

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah swt, yang telah melimpahkan rahman dan rahim-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu tersanjung kepada Rasulullah saw, yang telah membawa umat manusia dari kejahiliahan kepada alam yang penuh keimanan dan ke-Islaman. Mudah-mudahan kita dapat mempertahankan risalah beliau, dan kelak di hari kiamat mendapatkan syafaatnya, *amin ya rabbal `alamin*.

Skripsi ini berjudul “Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama’ah”, merupakan karya sederhana yang disusun penulis untuk melengkapi tugas akhir sebagai persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU Medan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari, tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, namun berkat bantuan dari berbagai pihak, baik moral maupun dukungan, Alhamdulillah hambatan dan kesulitan bisa teratasi. Oleh karenanya dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ayahanda Ibrahim Noor dan Ibunda Mahanim yang telah mendidik, membesarkan, dan mengasahi penulis dengan akhlak yang baik, serta telah menanamkan bagian-bagian penting dalam diri penulis. Ayah, Ibu segala yang

penulis capai saat ini adalah berkat kerja keras, perjuangan tiada henti, pengorbanan luar biasa, kesabaran serta kasih sayang yang ayah dan Ibu curahkan. Mudah-mudahan Allah memberi balasan dengan balasan yang lebih baik lagi, dan ananda senantiasa harapkan doa agar bisa hidup senantiasa dalam aturan Allah swt dan Rasul-Nya. Besar keinginan ananda untuk bisa membahagiakan ayahanda dan ibunda, semoga Allah swt mengabulkan keinginan tulus ananda. Dan semoga Allah swt senantiasa memberikan kesehatan, panjang umur, dan kelapangan kepada keduanya. *Amin ya Allah,*

2. Ucapan terima kasih penulis kepada Bapak Prof. Dr. Saiddurrahman, MA, selaku Rektor UIN Sumatera Utara Medan;
3. Salam hormat dan terima kasih penulis kepada Bapak Dr. Soiman. MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara. Dalam kesibukan beliau, senantiasa mengingatkan kami mahasiswa-mahasiswanya untuk segera menyelesaikan studi. Beliau bagaikan ayah kedua bagi kami di kampus, sehingga pesan-pesan, ajarannya, semoga bisa kami amalkan;
4. Ucapan terima kasih, dan salam hormat kepada Ibu Dr. Hj Faridah, M Hum, sebagai Pembimbing Skripsi I, berkat bantuan, arahan, dan bimbingan yang telah diberikan maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. semoga Allah swt memberikan keafiatan, dan kemudahan dalam aktivitas beliau;
5. Bapak Ketua Jurusan Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA, dan juga sebagai Pembimbing Skripsi II. Berkat bantuan, arahan, dan bimbingan yang telah diberikan beliaulah maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
6. Ibu Sekretaris Jurusan Khatibah, MA, pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU, terima kasih atas masukan dan nasehatnya;
7. Ucapan terimah kasih saya kepada dosen saya Dr. Winda Kustiawan M.A. dan ibu Tengku Walisyah M.A. yang telah mengarahkan saya dan menasehati saya maka berkat beliau lah saya bisa menyelesaikan skripsi ini;

8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah yang selama ini telah membantu dan membimbing penulis selama belajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU;
9. Penulis mengucapkan terimakasih untuk kakanda Yuliana Nasution, sahabat ku HASAN (Hasanah, Ainun, Saidah, Adawiah) dan teman seperjuangan Hardian Sahputra dan Wendi Irwansyah terimakasih atas supportnya, serta waktunya, yang selama ini telah bersedia menemani dan mendengarkan segala keluhan yang penulis hadapi dalam proses penulisan skripsi ini;
10. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan saya Jurusan Manajemen Dakwah Stambuk 2015, tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu menemani dan memberi semangat kepada saya, semangat ya teman-teman;
11. Terimakasih saya kepada kawan KKN saya kelompok 54 yakni : Fatmi Sarah, Siti Aulia Rahma, Sri Rohani, Iqbal Mingka, Imran Nasution, Aidil Harahap terimakasih atas supportnya, yang penulis hadapi dalam proses penulisan skripsi ini;
12. Terimakasih saya kepada Kawan Aliyah saya Rosita Nasution, Haibah Ihtiyati, Anggie Siti Wiguna, Saila Mahyuda Sireger, Yulianda Pulungan dan masih banyak lagi tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas supportnya, yang penulis hadapi dalam proses penulisan skripsi ini;

Penulis tidak dapat berbuat banyak, kecuali mendoa'akan segala usaha, pengorbanan, dan amal baik semua pihak mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah swt, *Amin Ya Rabb*. Akhirnya penulis berharap, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, 1 Juli 2019
Penulis

Nadiyah Ibrahim
NIM:14154063

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang	1
B. RumusanMasalah	5
C. BatasanIstilah	6
D. TujuanPenelitian	8
E. KegunaanPenelitian.....	9
F. SistematikaPembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen	7
1. Pentingnya Manajemen.....	8
2. Unsur-Unsur manajemen	10
3. Prinsip Prinsip Dasar Manajemen.....	11
4. Fungsi-Fungsi Manajemen.....	12
B. Bimbingan.....	21
1. Tujuan Bimbingan	23
2. Unsur- Unsur Bimbingan	24
3. Fungsi Bimbingan.....	36
1. Manasik Haji.....	27
1. Dasar Hukum Haji.....	28
2. Rukun Haji	29

2. Pelayanan	31
1. Unsur-Unsur Pelayanan	31
2. Ciri-ciri Pelayanan	32
3. Kajian Terdahulu.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi dan Penelitian	35
C. Sumber Data.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data.....	36
BAB VI HASIL PENELITIAN.....	47
A. Gambaran Umum Kelompok Ibadah Haji (KBIH) Gadika Medan.....	47
B. Persiapan Bimbingan Manasik Haji	48
C. Pemberangkatan dan Pelaksanaan Ibadah Haji KBIH Gadika Medan.....	50
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran-saran.....	75
Daftar Pustaka	77
Lampiran	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.¹ Manajemen adalah ilmu terapan dan seni yang dapat dimanfaatkan didalam berbagai organisasi, perusahaan untuk membantu manajer memecahkan masalah yang ada di organisasi, perusahaan.²

Didalam Q.S. As- Shoff ayat: 4

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ ﴿٤﴾

Artinya ; Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.³

Manajemen yang sudah dibuat PT Gadika Medan adalah alat untuk mencapai tujuan melalui fungsi-fungsi manajemen yaitu: (POAC) perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengawasan dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

¹Eman Suherman, *Manajemen Masjid*, (Bandung: Alfa Beta, 2012), h. 25.

²Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 7.

³Zainal Arifin Zakaria, *Tafsir Tematik*, (Medan: Duta Azhar Medan, 2014), h. 692.

Fungsi–fungsi manajemen sudah diterapkan pada bimbingan manasik haji dan umrah yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Gadika Medan dalam mengemban kepercayaan negara untuk mengelola calon jama'ah haji agar menjadi haji yang mandiri. Dengan menerapkan fungsi–fungsi manajemen itu dapat mempermudah dalam pelayanan penyelenggaraan haji kepada calon jama'ah haji oleh para pelaksana penyelenggaraannya.

Penyelenggaraan haji adalah salah satu kegiatan yang membutuhkan bentuk kerjasama antar negara dan juga kegiatan multilateral, ini jelas mempunyai arah yang berbeda dengan tugas dan kegiatan yang lain. Kegiatan ini juga mempunyai nilai transendental, karena secara vertikal merupakan buah keyakinan dari manusia terhadap Penciptanya.

Hubungan kerjasama antar semua pihak sangat mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan haji, terutama dalam pola pembinaan calon jama'ah haji, yang diwujudkan dalam bentuk bimbingan manasik haji. Bimbingan manasik haji merupakan bekal calon jama'ah haji agar dapat menunaikan ibadah haji dengan sempurna serta menjadi haji yang mandiri.

Bimbingan manasik haji harus dipersiapkan dengan sebaik– baiknya agar dapat melakukan antisipasi segala permasalahan yang muncul dikemudian hari, sehingga dapat dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap semua sistem dan tata kerja yang ada.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Gadika Medan ini sudah berdiri sejak tahun 2010, yaitu berada di pusat kota Medan dan yang mendirikan pertama

kali oleh H. Muhammad Nasir Lc MA. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Gadika ini tugasnya memberikan bimbingan kepada para jama'ah haji dengan dasar materi yang diberikan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, maka kegiatan tersebut dinamakan manasik haji.

Diadakannya kegiatan manasik haji tersebut dikarenakan sebagian dari jama'ah haji belum mengetahui apa arti, tujuan, dan maksud dari ibadah haji tersebut. Maka dari itu dibentuklah organisasi kemasyarakatan untuk ikut memberikan bimbingan jama'ah haji di bawah pengawasan Kementerian Agama Republik Indonesia dan organisasi tersebut dinamakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Secara garis besar Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Gadika adalah mitra kerja Kementerian Agama Republik Indonesia dalam membantu para jama'ah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah untuk menjadi haji yang mabrur dan menjadi sosok orang yang taqwa kepada Allah SWT dan menjadi contoh di masyarakat setelah kembali pulang ke lingkungan masing-masing.

Kelebihan yang dimiliki oleh KBIH Gadika ini adalah dengan adanya bimbingan jama'ah haji setiap 1 rombongan (50 jama'ah) terdapat 1 orang pembimbing, dalam bimbingan tersebut ada 2 tingkatan : pertama, penataran dan bimbingan selama di Medan (Tanah Air) dan kedua, bimbingan mulai dari Medan (Tanah Air) sampai ke Tanah Suci yaitu di Mekah dan Madinah.

Maka di KBIH Gadika mempunyai pembimbing yang tugasnya mendampingi dan membimbing dari Tanah Air sampai ke Tanah suci, sehingga memberikan

kemudahan kepada jama'ah haji dalam melaksanakan rangkaian rukun haji. Dan keunikan dari KBIH Gadika adalah semua pengurusnya baik ketua maupun anggotanya terdiri dari Perempuan dan hanya sedikit dari Laki-Laki, dan KBIH Gadika ini selalu menjadi unggulan di wilayah Medan dan sekitarnya bahkan dalam 8 tahun ini presentasi jama'ahnya cukup baik di daerah Provinsi Sumatera Utara. Jama'ah yang ikut pun selalu banyak dan terus meningkat dari tahun ke tahun, oleh karena itu ini menjadi hal yang menarik dari KBIH Gadika.

B. Rumusan Masalah

Mengingat banyaknya masalah – masalah yang perlu dikaji dalam penelitian ini, untuk memudahkan dan terarahnya penelitian, penulis hanya memfokuskan pada:

1. Bagaimana persiapan bimbingan manasik haji di PT Gadika Medan?
2. Bagaimana pelaksanaan bimbingan manasik haji PT Gadika Medan?
3. Bagaimana metode bimbingan manasik haji di PT Gadika Medan?

C. Batasan Istilah

Konsep-konsep yang dibahas pada penelitian Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan, agar skripsi ini lebih terarah, penulis merasa perlu membuat batasan istilah yakni :

1. Manajemen

Dalam Bahasa Arab istilah manajemen disamakan dengan kata *an-nizham* atau *at-tanzham* yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya.⁴

Manajemen yang saya maksud adalah mengatur suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan para anggota dalam meraih tujuan bersama yang telah ditetapkan.⁵

2. Bimbingan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) , bimbingan adalah petunjuk atau arahan (penjelasan) cara mengerjakan sesuatu atau kegiatan yang ingin dilakukan Bimbingan merupakan suatu arahan yang diberikan kepada individu atau team untuk menghindari kesulitan-kesulitan dalam kehidupan.⁶

3. Manasik Haji

Manasik Haji merupakan rangkaian pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dengan ihram, yang terdiri dari wajib, fardhu dan sunnah.⁷

4. Pelayanan

Kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai perihal atau cara untuk melayani.⁸Pelayanan

⁴M.Munir & Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana,2006), h. 9.

⁵T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi II*, (Yogyakarta: BFF,1995), h. 8.

⁶Syamsu Yusuf , *Bimbingan & Konseling*, (Jakarta: Bina Aksara), h.8.

⁷Muhammad Hidayat, *Ensiklopedi Haji & Umrah*, (Jakarta: Bumi Aksara), h. 20.

adalah aktifitas seseorang, sekelompok atau perusahaan baik langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan. Namun pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh perusahaan atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁹

Jadi yang dimaksud dengan “Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam meningkatkan jama’ah Di PT Gadika Medan“ adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengerakan, pengawasan, petunjuk arah yang di berikan kepada individu atau kelompok dalam melakukan rangkaian pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dengan ihram yang terdiri dari wajib, fardhu, sunnah.

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu di bekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Persiapan bimbingan manasik haji PT Gadika Medan
2. Pelaksanaan bimbingan manasik haji PT Gadika Medan
3. Hasil bimbingan manasik haji PT Gadika Medan.

⁸Dapertemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia, 2014), Edisi Keempat.

⁹Thiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), h. 53.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini ada 2 cara yaitu secara teoretis, dan secara praktis

1. Secara Teoretis
 - a. Menambah wawasan pembaca
 - b. Merumuskan Metodologi
2. Secara Praktis
 - a. Lembaga Masyarakat agar mengetahuijelas tentang travel PT Gadika Medan Ustad Muhammad Nasir Lc, MA.
 - b. Masyarakat bisa membedakan mana Travel yang legal dan ilegal dan mengetahui pelayanan dalam melayani konsumen.
 - c. Travel Haji Muhammad Nasir Lc MA PT Gadika Medan lebih dikenal dan menjadi perbandingan dengan Travel lain.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini penulis membagi dalam lima bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi Latar Belakang Masalah. Rumusan Masalah. Batasan Istilah. Tujuan Penelitian. Kegunaan Penelitian. Sistematika Tulisan.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Berisikan tentang Kajian Teori tentang Manajemen, Bimbingan, Manasik Haji, Tinjauan Pustaka, Kajian Terdahulu .

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan tentang kajian Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian. Jenis Penelitian. Informan Penelitian. Sumber Data. Teknik Pengumpulan Data. Instrumen Pengumpulan Data. Teknik Analisis Data.

BAB VI : HASIL PENELITIAN

Berisikan tentang kajian hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi tentang Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah.

BAB V : KESIMPULAN

Berisikan tentang bab paling akhir dan menjawab pertanyaan yang ada d rumusan masalah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Kata-kata itu di gabung menjadi kata kerja *manager* yang artinya menangani. *Manager* diterjemahkan kedalam bahasa inggris dalam bentuk kata kerja to *manage*, dengan kata benda *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, *management* diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.¹⁰

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management* ,dengan kata dasar to *manage* yang secara harfiah berarti mengelola, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya – upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.¹¹

Dalam bahasa arab, istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tahzim*, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Pengertian tersebut dalam skala aktivitas juga dapat diartikan sebagai aktivitas mengatur, menyusun dan berpikir yang

¹⁰Usman Husaini, *Manajemen*(Jakarta: Bumi Aksara,2006), h. 3

¹¹M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), h. 9-11.

dilakukan oleh seseorang, sehingga orang yang dimaksud mampu mengemukakan, menata, dan menerapkan segala prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan lainnya.¹²

Sementara itu Robert Kritner mendefinisikan manajemen sebagai suatu prose kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses ini berpusat pada penggunaan yang efektif dan efisien terhadap penggunaan sumber daya manusia.¹³

Sedangkan bahasa sederhananya , pengertian manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan bekerja dengan orang lain dalam suatu kelompok yang terorganisir guna mencapai sasaran yang ditentukan dalam organisasi ataupun lembaga.

2. Pentingnya Manajemen

Suatu lembaga atau perusahaan PT Gadika Medan, lainnya berkembang luas disebabkan manajemen mereka terapkan sesuai dengan perkembangan zaman. Oleh sebab itu tidaklah mengherankan jika saat sekarang ini setiap perusahaan dan lembaga lainnya selalu menerapkan manajemen yang baik. Hal ini disebabkan karena lembaga atau perusahaan ini mempunyai program yang mencakup segala bidang kegiatan. Manajemen diperlukan agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

¹²Ibid, h. 44.

¹³Robert Kritner , *Mmanajemen*(Bandung: Hougreen Millian Compant 1969), h. 9.

Manajemen dibutuhkan oleh semua lembaga dan perusahaan, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan sulit. Ada tiga alasan utama mengapa manajemen diperlukan ?

a. Untuk Mencapai Tujuan

Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Manajemen di butuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah terlebih dahulu ditetapkan. Dengan pengelolaan yang baik, maka pencapaian tujuan juga diharapkan berjalan secara baik, secara efektif dan efisien.

b. Untuk Menjaga Keseimbangan

Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.

c. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas

Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.¹⁴

d. Banyaknya kegiatan-kegiatan program

3. Unsur-Unsur manajemen

Unsur-unsur manajemen disamaartikan dengan komponen-komponen manajemen atau sarana manajemen. Unsur-unsur manajemen merupakan alat (tools)

¹⁴Peter F. Drucker, *Managing For Results* (New York: Harper & Row, 1964), h. 5.

atau sarana manajemen yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁵

- a. Man, yakni tenaga kerja manusia, sumber daya manusia (SDM) yang ada pada sebuah lembaga, SDM yang ada akan berpengaruh pada lancar atau tidaknya manajemen lembaga dalam melaksanakan tujuan yang dilaksanakan.
- b. Money, yakni pembiayaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat atau dari donator yang secara sukarela memberikan sumbangan demi kemajuan sebuah proses dakwah. Disamping itu, dana juga dapat diperoleh dari lembaga usaha yang dikembangkan.
- c. Methods, yakni cara atau sistem untuk mencapai tujuan. Dalam penentuan metode ini harus direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi kevakuman di tengah jalan.
- d. Materials, yakni bahan-bahan yang diperlukan dalam mencapai tujuan atau misi lembaga. Bahkan ini harus mendukung proses pencapaian tujuan yang direncanakan oleh sebuah lembaga.
- e. Machines, yakni alat-alat yang diperlukan, dalam hal ini alat-alat yang digunakan bertujuan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang tersedia.
- f. Market, yakni tempat untuk menawarkan hasil produksi, dalam hal ini misi lembaga dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya mereka dapat menerima produk yang telah diciptakan.¹⁶

¹⁵Sarwoto, *Dasar-Dasar Organisasi*, h. 48-49.

Unsur- unsur manajemen menjadi hal yang harus dilakukan atau ada di dalam manajemen karena sebagai penentu arah perusahaan dalam melakukan kegiatan perusahaan.¹⁷

4. Prinsip-Prinsip Manajemen

Prinsip-prinsip manajemen yang dimaksud oleh Fayal membagi dalam 14 prinsip dengan kekuatan setiap penerapan prinsip tersebut disesuaikan dengan keadaan atau situasi tertentu atau sifatnya fleksibel.

Prinsip-prinsip manajemen dimaksud Fayal adalah sebagai berikut :

- a. *Division of work* (pembagian kerja)
- b. *Authority and responsibility* (otoritas dan tanggung jawab)
- c. *Discipline* (disiplin)
- d. *Unity of command* (kesatuan perintah)
- e. *Unity of direction* (kesatuan arah)
- f. *Subordination of individual to general interest* (dikalahkannya kepentingan individu terhadap kepentingan umum)
- g. *Remuneration*(penghargaan/balas jasa)
- h. *Centralization*(sentralisasi)
- i. *Scalar chain* (rantai bertangga)
- j. *Order*(keteraturan)
- k. *Equity*(keadilan)

¹⁶Sani,*Manajemen Organisasi* (Jakarta : Bina Aksara, 1987), h. 28.

¹⁷Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta : CV ANDI OFFSET, 2016), h.32-34.

l. *Stability of tenure*(stabilitas pelaksana pekerjaan)

m. *Initiative*(inisiatif) dan

n. *Esprit de corps*(asas kesatuan).¹⁸

5. Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah bagian dasar yang akan selalu ada dan melekat dalam proses manajemen yang akan dijadikan panduan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya, karena dalam kenyataannya perencanaan memegang peranan lebih dibanding fungsi-fungsi manajemen lainnya. Fungsi-fungsi pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sebenarnya hanya melaksanakan keputusan-keputusan perencanaan.¹⁹

Perencanaan dapat berarti meliputi tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan. Perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya.²⁰

¹⁸Domi C.Mututina, dkk. *Manajemen Personalia* (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), h. 47-48.

¹⁹Handoko, *Manajemen*(Yogyakarta : BPFE, 2003), h. 77.

²⁰Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1986),h. 163.

Sebelum manajer dapat mengorganisasikan, mengarahkan atau mengawasi, mereka harus membuat rencana-rencana yang memberikan tujuan dan arah organisasi. Dalam perencanaan, manajer memutuskan “apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, bagaimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya”.

Jadi, perencanaan adalah pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi di waktu yang akan datang dalam mana perencanaan dan kegiatan yang diputuskan akan dilaksanakan, serta periode sekarang pada saat rencana dibuat. Perencanaan adalah suatu proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan.

Oleh karena itu perencanaan harus mempertimbangkan kebutuhan fleksibilitas, agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi baru secepat mungkin. Salah satu aspek penting perencanaan adalah pembuatan keputusan (decision making), proses pengembangan dan penyeleksian sekumpulan kegiatan untuk memecahkan suatu masalah tertentu. Keputusan-keputusan harus dibuat berbagai tahap dalam proses perencanaan.

Macam-macam perencanaan dalam bidang manajemen sehubungan dengan waktu dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Perencanaan jangka pendek (SR = Short Range), yang mencakup waktu kurang dari satu tahun.
2. Perencanaan jangka menengah (IR = Intermediate Range), yang meliputi waktu 1 tahun lebih tetapi kurang dari 5 tahun.
3. Perencanaan jangka panjang (LR = Long Range), yang meliputi waktu lebih dari 5 tahun.²¹

Adapun alasan-alasan diperlukannya perencanaan diantaranya:

1. Protective benefits yang dihasilkan dari pengurangan keinginan terjadinya kesalahan dalam pembuatan keputusan.
2. Positive benefits dalam bentuk meningkatnya pencapaian tujuan organisasi.

Sedangkan manfaat dari perencanaan antara lain adalah:

1. Membantu manajemen untuk menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan lingkungan.
2. Membantu dalam kristalisasi persesuaian pada masalah-masalah utama.
3. Memungkinkan manajer memahami keseluruhan gambaran operasi lebih jelas.
4. Membantu penempatan tanggung jawab lebih tepat.
5. Memberikan cara pemberian perintah untuk beroperasi.
6. Memudahkan dalam koordinasi di antara berbagai bagian organisasi.
7. Membuat tujuan lebih khusus, terperinci dan lebih mudah dipahami.

²¹*Ibid, h.164.*

8. Meminimumkan pekerjaan yang tidak pasti.
9. Menghemat waktu, usaha dan dana.

Selain memiliki manfaat, perencanaan juga mempunyai beberapa kelemahan diantaranya:

1. Pekerjaan yang tercakup dalam perencanaan mungkin berlebihan pada kontribusi nyata
2. Perencanaan cenderung menunda kegiatan.
3. Perencanaan mungkin terlalu membatasi manajemen untuk berinisiatif dan berinovasi.
4. Kadang-kadang hasil yang paling baik didapatkan oleh penyelesaian situasi individual dan penanganan setiap masalah pada saat masalah tersebut terjadi.
5. Ada rencana-rencana yang diikuti cara-cara yang tidak konsisten. Meskipun perencanaan mempunyai kelemahankelemahan tersebut, manfaat-manfaat yang didapatkan dari perencanaan jauh lebih banyak. Oleh karena itu perencanaan tidak hanya seharusnya dilakukan, tetapi harus dilakukan.²²

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah para manajer menetapkan tujuan-tujuan dan menyusun rencana-rencana atau program-program untuk mencapainya, maka mereka perlu merancang dan mengembangkan suatu organisasi yang akan dapat melaksanakan berbagai program tersebut secara sukses.

²²*Ibid*, h. 80-82.

Pengorganisasian (*organizing*) adalah 1) penentuan sumber daya sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. 2) perancangan dan pengembangan suatu organisasi kelompok kerja yang akan dapat “membawa” hal-hal tersebut ke arah tujuan. 3) penugasan tanggung jawab tertentu dan kemudian. 4) pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugastugasnya. Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan.²³

Proses pengorganisasian dapat ditunjukkan dengan tiga langkah prosedur berikut ini;

1. Perincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Pembagian beban pekerjaan total menjadi kegiatan-kegiatan yang secara logis dapat dilaksanakan oleh satu orang. Pembagian kerja sebaiknya tidak terlalu berat sehingga dapat diselesaikan, atau terlalu ringan sehingga ada waktu menganggur, tidak efisien dan terjadi biaya yang tidak perlu.
3. Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasikan pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis. Mekanisme pengkoordinasian ini akan membuat para anggota organisasi menjaga perhatiannya pada

²³*Ibid*, h. 24.

tujuan organisasi dan mengurangi ketidakefisienan dan konflik-konflik yang merusak.²⁴

c. Penggerakkan (*Actuating*)

Setelah perencanaan disusun secara matang dan kemudian dilakukan pengorganisasian kerja, maka tahap selanjutnya adalah penggerakkan (*actuating*) terhadap orang-orang yang sesuai dengan rencana dan tujuan bersama. Jadi pada dasarnya penggerakkan adalah menggerakkan orang-orang melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Penggerakkan ini juga sering disebut “pelaksanaan, pengarahan”.

Penggerakkan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, menggiring, mengarahkan, mengatur orang lain kesegala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakannya. prinsipnya mencapai tujuan²⁵

Fungsi-fungsi penggerakkan anatara lain

1. Untuk mempengaruhi seseorang supaya bersedia menjadi pengikut.
2. untuk membuat seseorang suka mengerjakan tugas dengan sebaik-baiknya.

²⁴*Ibid*, h. 168-169.

²⁵Sukarna,*Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: Mandar Maju, 1992), h.82.

3. Untuk mendapatkan atau memelihara serta memupuk kesetiaan, loyalitas, dan dedikasi kepada pemimpin, tugas serta organisasi tempat mereka bekerja.
4. Untuk menanamkan, memelihara dan memupuk rasa tanggung jawab secara penuh kepada seseorang atau banyak orang dan terhadap tuhan-Nya, negara, masyarakat serta tugas yang di milikinya.²⁶

d. Pengawasan (*Controlling*)

Semua fungsi terdahulu tidak akan efektif tanpa fungsi pengawasan (*controlling*), atau sekarang banyak digunakan istilah pengendalian.²⁷ Pengawasan adalah fungsi terakhir yang harus dilakukan dalam manajemen, karena dengan pengawasan dapat diketahui hasil yang telah tercapai. Dalam hal ini berarti dengan pengawasan akan dapat mengukur seberapa jauh hasil yang telah dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.²⁸

Pengawasan adalah melakukan penilaian dan sekaligus koreksi terhadap setiap penampilan pegawai untuk mencapai tujuan seperti yang telah ditetapkan dalam rencana atau suatu proses untuk mengukur penampilan suatu program kemudian dilanjutkan dengan mengarahkannya sedemikian rupa sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.²⁹

²⁶Julitriasi, *Manajemen Umum*, h. 66.

²⁷Handoko, *Manajemen*, h. 25.

²⁸*Ibid*, h. 25-26.

²⁹M. Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, (Jagakarsa :

Pengawasan (*controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai yang telah ditetapkan. Hal ini dapat positif maupun negatif, pengawasan positif mencoba untuk mengetahui apakah tujuan organisasi dicapai dengan efisien dan efektif. Pengawasan negatif mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau dibutuhkan tidak terjadinya atau terjadi kembali.³⁰ Dalam QS. Al-Mujadalah ayat :7


 ^ع
 أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ

Artinya: Tidaklah kamu perhatikan bahwa sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi.

Tahapan-tahapan dalam pengawasan antara lain:

1. Penetapan standar pelaksanaan (perencanaan).
2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.
3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata.
4. Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpanganpenyimpangan.
5. Pengambilan tindakan koreksi bila mana perlu.³¹

Untuk menjadi efektif, sistem pengawasan harus memenuhi kriteria tertentu. Kriteria-kriteria utama adalah bahwa sistem seharusnya 1)

Salemba Medika), h. 126.

³⁰Handoko,*Manajemen*, h.25.

³¹*Ibid*, 363

mengawasi kegiatan-kegiatan yang benar, 2) tepat waktu, 3) dengan biaya yang efektif, 4) tepat akurat, dan 5) dapat diterima oleh yang bersangkutan. Semakin dipenuhinya kriteria-kriteria tersebut semakin efektif sistem pengawasan.

Karakteristik pengawasan yang efektif dapat diperinci sebagai berikut:

1. Akurat Informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat. Data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.
2. Tepat waktu Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilaksanakan segera.
3. Obyektif dan menyeluruh Informasi harus mudah dipahami dan bersifat obyektif serta lengkap.
4. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategik Sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang di mana penyimpangan-penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kerusakan yang paling fatal.
5. Realistis secara ekonomis Biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah, atau paling tidak sama, dengan kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.

6. Realistis secara organisasional Sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan-kenyataan organisasi.
7. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi. Informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, karena 1) setiap tahap dari proses pekerjaan dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan keseluruhan operasi, dan 2) informasi pengawasan harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukannya.
8. Fleksibel Pengawasan harus memiliki fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan.
9. Bersifat sebagai petunjuk dan operasional. Sistem pengawasan efektif harus menunjukkan, baik deteksi atau deviasi dari standar, tindakan koreksi apa yang seharusnya diambil.
10. Diterima para anggota organisasi Sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong peranan otonomi, tanggung jawab dan berprestasi.³²

B. Bimbingan

Bimbingan menurut Prayitno adalah “Proses pemberian bantuan atau petolongan kepadaseseorang yang dilakukan secara berkesinambungan supaya individu tersebut dapat memahami dirinya sendiri, sehingga mampu mengarahkan

³²*Ibid*,h.373-374

dirinya dan bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan dan keadaan. Bimbingan membantu individu dalam mencapai perkembangan diri secara optimal sebagai makhluk sosial”.

Kemudian bimbingan menurut Frank Person adalah “Bantuan yang di berikan kepada individu untuk dapat memilih, mempersiapkan diri dan memangku suatu jabatan serta mendapat kemajuan dalam jabatan yang di pilihnya itu”.³³

Sementara Crow menjelaskan dengan lebih terperinci dengan menyatakan “Bimbingan adalah bantuan yang di berikan oleh seorang laki-laki ataupun perempuan, yang memiliki kepribadian yang memadai dan terlatih dengan baik kepada individu-individu setiap manusia untuk membantunya mengatur kehidupannya sendiri, mengembangkan pandangan hidupnya sendiri, membuat keputusan sendiri dan menanggung bebannya sendiri”.

Dari pengertian diatas, maka bimbingan adalah proses pemberian bantuan kepada seseorang atau sekelompok orang secara terus menerus dan sistematis oleh guru pembimbing agar individu atau sekelompok individu menjadi pribadi yang mandiri. Bimbingan dalam bahasa Indonesia mempunyai dua pengertian :

1. Memberikan informasi, yaitu menyajikan pengetahuan yang dapat digunakan untuk mengambil suatu keputusan atau memberikan sesuatu dan memberikan nasehat.

³³Prayitno, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling* (Jakarta: Renika Cipta, 2008). h. 94.

2. Mengarahkan, menuntun ke suatu tujuan-tujuan itu mungkin hanya diketahui oleh pihak yang mengarahkan dan mungkin perlu diketahui oleh kedua belah pihak.³⁴

Berdasarkan uraian di atas yang dimaksud dengan bimbingan manasik adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh orang yang ahli (pembimbing haji yang kompeten) kepada seseorang atau beberapa individu (calon jama'ah haji), baik anak-anak, remaja, maupun dewasa. Tujuannya adalah calon jama'ah haji dapat mengembangkan kemampuan dirinya sendiri untuk mencapai kemandirian selama ibadah haji. Jama'ah dan KBIH bersama – sama bisa saling memanfaatkan kekuatan, kemampuan dan sarana yang ada supaya dapat terwujud kemandirian dalam melaksanakan proses ibadah haji.

1. Tujuan Bimbingan

Tujuan pemberian layanan bimbingan ialah agar individu dapat

- a. merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karier serta kehidupannya di masa yang akan datang.
- b. Mengembangkan seluruh potensi dan kekuatan yang dimilikinya seoptimal mungkin.
- c. Menyesuaikan diri dengan lingkungan pendidikan, lingkungan masyarakat serta lingkungan kerjanya.

³⁴ Winkel, dan Sri Hastutik, *Bimbingan dan konseling di institusi pendidikan*, (yogyakarta : MediaAbadi,2004), h. 27.

- d. Mengetahui hambatan dan kesulitan yang di hadapi dalam studi, penyesuaian dengan lingkungan pendidikan, masyarakat maupun lingkungan kerja.

Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut mereka harus mendapatkan kesempatan untuk :

- a. mengenal dan memahami potensi, kekuatan dan tugas-tugas perkembangannya.
- b. Mengenal dan memahami potensi atau peluang yang ada dilingkungannya.
- c. Mengenal dan menentukan tujuan dan rencana hidupnya serta rencana pencapaian tujuan tersebut
- d. Memahami dan mengatasi kesulitan-kesulitan sendiri
- e. Menggunakan kemampuannya untuk kepentingan dirinya.
- f. Menyesuaikan diri dengan keadaan dan tuntutan dari lingkungannya.
- g. Mengembangkan segala potensi dan kekuatannya yang dimilikinya secara tepat dan teratur secara optimal.³⁵

2. Unsur-unsur Bimbingan

Untuk mencapai tujuan bimbingan dalam ibadah haji, harus ada beberapa unsur-unsur yang terkait dimana antara satu unsur dengan unsur yang lain tidak dapat dipisahkan. Unsur-unsur tersebut antara lain :

³⁵Walgito, Bimo. 2005. *Bimbingan dan konseling*. (studi dan karir), (yogyakarta : andi offset), h. 13.

a. Subyek

Subyek yaitu orang yang memberikan bimbingan kepada seseorang. Pelaksanaannya baik perorangan, organisasi maupun badan lain. Seorang pembimbing mempunyai tugas untuk mengarahkan, memberi petunjuk dan membimbing serta bertanggung jawab terhadap orang yang dibimbing. Seorang pembimbing atau konselor dalam hal ini adalah pembimbing haji harus mempunyai persyaratan. Diantaranya adalah pertama, kemampuan profesional (keahlian).Kedua, sifat kepribadian yang baik (Akhlakul karimah).Ketiga, kemampuan kemasyarakatan (*Ukhuwah Islamiyah*). Keempat, taqwa kepada Allah SWT.³⁶

b. Obyek

Obyek penelitian adalah sasaran penelitian yang menjadi titik sentral perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah pada manajemen bimbingan manasik haji PT Gadika Medan Materi Materi adalah semua bahan yang digunakan dalam mencapai tujuan bimbingan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan lembaga atau organisasi tersebut.

c. Materi

Materi adalah semua bahan yang digunakan dalam mencapai tujuan bimbingan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan lembaga atau organisasi tersebut.

³⁶Musnawar, Thohari, Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling Islam (Yogyakarta : UI Press, 1992). h. 42

d. Metode

Metode diartikan sebagai cara untuk mendekati masalah sehingga diperoleh hasil yang memuaskan.³⁷

3. Fungsi Bimbingan

a. Pemahaman

Membantu peserta memiliki pemahaman terhadap dirinya (potensinya) dan lingkungannya (pendidikan, pekerjaan, dan norma agama). Berdasarkan pemahaman ini individu diharapkan mampu mengembangkan potensi dirinya secara optimal dan menyesuaikan dirinya dengan lingkungan secara dinamis.

b. Preventif

Preventif yaitu upaya konselor untuk senantiasa mengantisipasi berbagai masalah yang mungkin terjadi dan berupaya untuk mencegahnya, supaya tidak dialami oleh peserta. Melalui fungsi ini, konselor memberikan bimbingan kepada peserta tentang cara menghindari diri dari perbuatan atau kegiatan yang membahayakan dirinya.

c. Pengembangan

Pengembangan yaitu konselor senantiasa berupaya untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, yang memfasilitasi perkembangan peserta. Konselor dan personel sekolah lainnya

³⁷Musnawar, Thohari, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling Islam* (Yogyakarta : UI Press, 1992). h. 50.

bekerjasama merumuskan dan melaksanakan program bimbingan secara sistematis dan berkesinambungan dalam upaya membantu peserta mencapai tugas-tugas perkembangannya.³⁸

4. Pelaksanaan bimbingan

Pengertian Pelaksanaan Adalah perwujudan dalam tindakan dari rencana yang digariskan guna mencapai tujuan atau target organisasi yang telah ditentukan, sebaik apapun rencana akan tetapi tidak diimplementasikan maka tidak ada gunanya. Berdasarkan pengertian pelaksanaan, maka terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:

a) Pemberian motivasi

Motivasi diartikan sebagai kemampuan seorang manajer atau pemimpin dalam memberikan sebuah kegairahan, kegiatan, dan pengertian, sehingga para anggotanya mampu untuk mendukung dan bekerja secara ikhlas untuk mencapai tujuan organisasi sesuai tugas yang dibebankan kepadanya.

b) Pembimbingan

Bimbingan yang dimaksud dapat diartikan sebagai tindakan pimpinan yang dapat menjamin terlaksananya tugas-tugas sesuai dengan rencana ketentuanketentuan yang telah ditentukan.

³⁸Walgito, Bimo. 2005. *Bimbingan dan konseling*. (studi dan karir), (yogyakarta : andi offset), h. 16.

c) Penjalinan hubungan

Untuk menciptakan kerjasama yang solid dalam organisasi atau lembaga, maka dituntut sebuah kecerdasan dan kerjasama yang baik oleh para pemimpin. Dalam hal ini para pemimpin harus mampu memberikan seperangkat tujuan yang memungkinkan untuk dicapai, juga dapat dijadikan tujuan untuk masa depan. Oleh karena itu, para anggota atau kelompok harus diberikan sebuah fleksibilitas dalam mengatur tindakan mereka sendiri.

d) Penyelenggaraan komunikasi

Dalam proses kelancaran komunikasi, yakni suatu proses yang digunakan oleh manusia dalam usaha untuk membagi arti lewat transmisi pesan simbolis merupakan hal yang sangat penting. Karena tanpa komunikasi yang efektif antara pemimpin dengan pelaksana, maka pola hubungan dalam sebuah organisasi akan berhenti, sebab komunikasi akan memengaruhi seluruh sendi organisasi.

e) Pengembangan atau peningkatan pelaksana

Dalam pengembangan atau peningkatan pelaksana, pimpinan menggerakkan semua elemen organisasi untuk melakukan semua aktivitas-aktivitas yang telah direncanakan, dan dari sinilah aksi semua rencana akan terealisasi, dimana fungsi manajemen akan bersentuhan secara langsung dengan para pelaku. Selanjutnya dari sini

juga proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, atau penilaian akan berfungsi secara efektif.³⁹

C. Manasik Haji

Menurut sebagian ahli tafsir kata “manasik” yaitu ibadah haji itu sendiri yang di dalamnya terdiri dari rukun, wajib, sunnah haji dan lain-lain.⁴⁰ Munawir dalam kamusnya menulis “manasik” artinya tata cara ibadah haji.⁴¹ Kata haji di dalam ensiklopedia islam, berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Dalam bahasa arab haji mempunyai arti “*qashd*”, yakni tujuan maksud dan menyengaja.⁴²

Menurut istilah syara’ haji ialah menuju Tanah Suci (Makkah) dengan mengunjungi tempat-tempat tertentu, dan waktu yg tertentu untuk melaksanakan amalan-amalan tertentu pula.⁴³ Yang dimaksud dengan tempat-tempat tertentu dalam ibadah haji adalah ka’bah, tempat sa’i, arafah, muzdalifah dan mina. Sedangkan amal ibadah tertentu ialah thawaf, sa’i, wukuf, mabit, muzdhalifah, melempar jumrah, mabit di mina dan lain-lain. Sedangkan yang dimaksud waktu tertentu ialah bulan-bulan haji yang dimulai dari syawal sampai sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah.

Ibadah haji itu sendiri yang di dalamnya terdiri dari rukun, wajib, sunnah haji dan lain-lain. Pemakaian istilah manasik hanya pada ibadah haji saja dan tidak

³⁹Abd. Rosyad Shaleh, *Management Da’wah Islam*, h. 123.

⁴⁰ Arrazi, Fakhruddin, al-tafsir al-kabir, (Beirut : dar al-kutub al-ilmiyah, 1990), h. 153

⁴¹ Munawir, Warson Ahmad, Kamus Bahasa Indonesia AlMunawwir, (Yogyakarta: 1984), h. 1415.

⁴² Arifin, *Peta perjalanan haji dan umrah*, (Jakarta :ElexMedia Komputindo, 2009), h. 6.

⁴³ Aziz, Abdul Syaikh, bin Abdullah bin Baz, *Haji dan Umrah dan Ziarah menurut Kitab dan Sunnah*, (Departemen Urusan Keislaman, Wakaf, Dakwah, Bimbingan Islam Kerajaan Saudi Arabia : 2004), h. 458

digunakan pada ibadah-ibadah yang lain. Kata “haji” secara etimologi atau bahasa berasal dari akar kata : Artinya : “Menuju tempat tertentu” atau “Mengunjungi ka’bah untuk melaksanakan haji atau umrah. Ulama membedakan istilah yang berkunjung ke Baitullah untuk beribadah dengan berkunjung karena urusan lain seperti untuk berdagang sehingga dikatakan. Artinya: “Kata hajju mengunjungi Baitullah untuk tujuan nusuk (ibadah) dan kata dajju untuk tujuan berniaga”.⁴⁴

1. Dasar Hukum Haji

Ibadah haji diwajibkan Allah SWT kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya, menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali dalam seumur hidup yang kedua dan seterusnya adalah sunnah. Akan tetapi bagi mereka yang bernazar (berkaul) haji menjadi wajib melaksanakannya.⁴⁵ Ibadah haji diwajibkan berdasarkan firman Allah SWT yang terkandung dalam Al-Qur’an surat Al-Imron ayat 97 yang berbunyi :

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

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.⁴⁶

⁴⁴(Depag RI, 2003:4).

⁴⁵(Buku pedoman manasik haji departemen agama RI, 2007 :14).

⁴⁶Nogarsyah Moede Gayo, *Panduan Haji dan Umrah* (Jakarta: Pustaka Phoenix), h. 2-4.

Dengan ayat Al-Qur'an di atas, maka menunaikan ibadah haji bagi seorang muslim atau muslimah yang memenuhi syarat-syaratnya menjadi wajib hukumnya. Menunaikan ibadah haji hendaklah sesuai dengan apa yang dikerjakan oleh Rasulullah. Oleh karena itu, dalam mengerjakannya harus berpedoman pada syarat, rukun, dan sunnahnya.

2. Rukun Haji

Rukun haji adalah rangkaian amalan, kegiatan yang harus dilaksanakan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain, walaupun dengan *dam* (denda), jika tidak dikerjakan hajinya tidak sah. Adapun rukun haji adalah sebagai berikut :

- a) Ihram, yaitu pernyataan mulai mengerjakan ibadah haji atau umrah dengan memakai pakaian ihram disertai niat haji atau umrah di miqat.
- b) Wukuf di Arafah, yaitu berdiam diri, dzikir dan berdo'a kepada Allah SWT di padang Arafah pada tanggal 9 dzulhijjah.
- c) Thawaf ifadhah/thawaf haji, yaitu mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali dan dilakukan sesudah melontar jumrah aqobah pada tanggal 10 dzulhijjah.
- d) Sa'i, yaitu berjalan atau berlari-lari kecil antara Shafa dan Marwa sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah thawaf ifadhah.
- e) Tahallul, yaitu bercukur atau menggunting sebagian rambut setelah melakukan sa'i.
- f) Tertib, maksudnya yaitu mengerjakan kegiatan sesuai dengan urutan dan tidak ada yang tertinggal.

Dan syarat haji adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang sehingga orang tersebut diwajibkan untuk melaksanakan haji, dan barang siapa yang tidak memenuhi salah satu dari syarat-syarat tersebut, maka orang tersebut belum wajib menunaikan ibadah haji. Adapun syarat-syarat haji adalah sebagai berikut : islam, baligh (dewasa), aqil (berakal sehat), merdeka (bukan budak), istitho'ah (mampu).⁴⁷

Sedangkan wajib haji adalah rangkaian kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji sebagai pelengkap rukun haji, dan jika salah satu dari wajib haji ini ditinggalkan, maka hajinya tetap sah, namun harus membayar dam (denda). Adapun yang termasuk wajib haji sebagai berikut :

- a) Niat ihram, untuk haji atau umrah dari miqot makani dan dilakukan setelah berpakaian ihram.
- b) Mabit (bermalam) di Muzdalifah, yaitu pada tanggal 9 dzulhijjah (dalam perjalanan dari Arafah ke Mina).
- c) Melontar jumrah aqobah, pada tanggal 10 dzulhijjah yaitu dengan cara melontarkan tujuh butir kerikil berturut-turut dengan mengangkat tangan pada setiap melempar kerikil sambil mengucap “Allahu akbar Allahummaj’alhu hajjan mabruran wa zanban maghfuran”. Dan setiap kerikil harus mengenai ke dalam jumrah jurang besar tempat jumrah.
- d) Mabit di Mina, yaitu pada hari tasyrik (tanggal 11, 12, dan 13 dzulhijjah).

⁴⁷Pimay, *Akhlak dan Hikmah Ibadah Haji* (Semarang: 2005) , h. 13.

- e) Melontar jumrah ula, wustha, dan aqobah, pada hari tasyrik (tanggal 11, 12, dan 13 dzulhijjah).
- f) Thawaf wada', yaitu melakukan thawaf perpisahan sebelum meninggalkan kota Mekah.
- g) Meninggalkan perbuatan-perbuatan yang dilarang saat ihram⁴⁸

D. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁴⁹ Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.⁵⁰

1. Unsur-unsur Pelayanan

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut barata yaitu :

- a. Penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
- b. Penerimaan layanan, yaitu mereka yang disebut konsumen atau yang menerima layanan dari penyedia layanan.

⁴⁸*Ibid*, h. 14.

⁴⁹A. S. Moenir, *Pelayanan-Pelayanan Umum di Indonesia*, h. 26.

⁵⁰Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), h. 54.

- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas dan atau jasa yang mereka nikmati.⁵¹

2. Ciri-ciri pelayanan

Cirri-ciri pelayanan yang baik menurut kasmir adalah memiliki unsur sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan parasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah pelanggan sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha membahi kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu meberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).⁵²

⁵¹Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo), h. 11

⁵²Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 34.

Ada pun kegiatan pelaksanaan dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji dan umroh meliputi:

a. Administrasi

Pada bagian Administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji.

b. Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik ini hal yang harus di perhatikan karena banyak calon jama'ah haji yang kurang tahu apa apa saja yang harus dilakukan dalam praktek tersebut, dan pembimbing juga harus menekan bahwa bimbingan manasik ini wajib bagi calon jama'ah kadang jama'ah pun ada yang tidak mau dan ada juga merasa sudah paham.

c. Transportasi

Untuk masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar. Hal ini memegang peran yang cukup menentukan dalam melaksanakan haji.

d. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Karena akomodasi itu sendiri adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan para jamaah menjadi merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk laksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka nyaman.⁵³

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat, ketika sebelum berangkat dilakukan pengecekan, sesampainya di tanah suci, dan ketika sudah pulang di tanah air.

g. Pembinaan

Pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi, atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan sesuatu.

⁵³Tata Sukayat, Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2016), h. 132.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji yang nyaman, aman, dan tentram untuk menjalankannya. Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

h. Perlindungan

Saat menunaikan ibadah haji dan umroh, setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika jamaah berada didalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi, pada saat jamaah sudah berada di tanah suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggung jawab setiap individu dan perusahaan atau lembaganya penyelenggara haji dan umroh.⁵⁴

E. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu cara untuk mengetahui hasil karya ilmiah yang pernah ada sebelumnya, untuk mengetahui karya- karya yang pernah ada. Adapun menurut hasil pencarian yang penulis lakukan pada penelitian lainnya, dilihat dari dokumentasi atau karya ilmiah lain yang mempunyai sedikit tidaknya persamaan yang dapat dibandingkan sebagai berikut :

⁵⁴<http://xerma.blogspot.com/2019/04/penge>.

Pertama, Siti Suhartatik (Tahun 2006) berjudul: "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005 (Studi tentang Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen)". Penelitian ini membahas tentang sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah Pada Departemen Agama Kota Semarang terhadap proses penyelenggaraan bimbingan manasik haji tahun 2003-2005, serta mengetahui kendala dan hambatan yang dihadapinya. Mengkaji lebih dalam mengenai penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah serta faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di Departemen Agama Kota Semarang, dikarenakan bimbingan manasik haji diperlukan pengelolaan yang baik agar dapat berjalan efektif dan efisien, dan hal ini dapat terwujud dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning, organizing, actuating, controlling. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif sebagai teknik analisa data, yang beracuan pada pola fikir deduktif dan induktif. Hasil dari penelitian ini yaitu pada Departemen Agama Kota Semarang dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji tahun 2003-2005 bertujuan untuk meningkatkan kualitas jama'ah agar lebih mandiri dan dalam pelaksanaannya sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dakwah yaitu: planning, organizing, actuating, controlling, meskipun masih kurang optimal dikarenakan beberapa faktor kendala yang ada.

Skripsi Adnin Mufattahah (Tahun 2009) berjudul : "Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang". Skripsi ini menjelaskan tentang Kelompok Bimbingan

Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di Tanah Air sampai di Tanah Suci hingga bimbingan pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolanya. Hal itu terbukti KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan disetiap kegiatan, baik bimbingan di Tanah Air maupun bimbingan di Tanah Suci.

Ketiga, skripsi Rida Nur Zuliana dengan judul “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Peningkatan Jumlah Jamaah haji (Studi Kasus di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan manasik haji dengan jumlah jamaah haji di KBIH Al-Manshur tahun 2013. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur sudah cukup baik, namun selama tiga tahun terakhir perkembangan jumlah jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Al-Manshur mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena adanya persaingan yang amat ketat dengan KBIH yang ada di Kabupaten Wonosobo. Selain itu, pelayanan akses dan informasi yang kurang memadai, sistem perekrutan dan promosi yang kurang maksimal, dan seringnya terjadi double data calon jamaah di KBIH.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas maka, kaitannya dengan skripsi yang penulis buat mempunyai hubungan yang identik tentang bagaimana konsep manajemen yang telah ada diterapkan pada sebuah lembaga atau instansi dalam pelaksanaan program-programnya sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan

kualitatif bertujuan mengumpulkan informasi ataupun data untuk di susun, dijelaskan dan di analisis. Skripsi yang penulis teliti lebih menitik beratkan pada pengelolaan bimbingan manasik haji dengan memanfaatkan fungsi manajemen bimbingan manasik haji PT Gadika medan dalam meningkatkan pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan KBIH PT Gadika Medan, yaitu berada di Jl. Sisingamangaraja 1 st Floor Madani hotel Medan 20215.

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang digambarkan dengan kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁵⁵

C. Informan Penelitian

Narasumber (informan) jenis sumber data ini dalam penelitian pada umumnya dikenal sebagai responden. Data berupa observasi yang diambil dari informan berupa hasil wawancara kepada Direktur PT Gadika : H. Muhammad Nasir LC MA, bagian administrasi PT Gadika dan salah satu jama'ah PT Gadika Medan yang bernama Sudarto dan Julita mereka merupakan suami istri jama'ah PT Gadika Medan .

⁵⁵Rachman, Maman, *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian* (Semarang: IKIP Semarang, 2006), h. 35.

D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁵⁶ Sumber utama dari penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

1. Data Primer.

Data primer yaitu data yang diambil secara langsung dari sumber primer, yaitu dengan cara melakukan wawancara dan observasi. Data primer yang diambil, yaitu berupa hasil wawancara kepada Administrasi PT Gadika Medan dan sebagian konsumen.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur dan catatan yang menyebutkan pokok permasalahan yang akan dijadikan sebagai landasan yang bersifat teoritis.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara, merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi dengan pengumpul data (wawancara) dengan sumber data responden.⁵⁷ Yang saya wawancara yaitu : direktur utama travel tersebut PT Gadika Medan Jalan Amaliun hotel Madani Medan.

⁵⁶ Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 14.

⁵⁷ Adi Rianto, *Metodologi Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit Press, 2010), h. 72.

2. Dokumentasi, merupakan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis data terdapat 4 komponen utama yang harus dipahami oleh setiap peneliti kualitatif yaitu:

1. Pengumpulan Data

Kegiatan ini digunakan untuk memperoleh informasi yang berupa kalimat – kalimat yang dikumpulkan melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumen. Data yang diperoleh masih berupa data mentah yang tidak teratur, sehingga diperlukan analisis agar data menjadi teratur.

2. Reduksi Data

Merupakan suatu proses seleksi, pengfokusan penyederhanaan dan abstraksi dari *fieldnote* (data mentah).

3. Sajian Data

Merupakan rakitan dari organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Sajian data dapat berupa matriks, gambar atau skema, jaringan kerja kegiatan dan tabel. Semuanya dirakit secara teratur guna mempermudah pemahaman informasi.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan akhir akan diperoleh bukan hanya sampai pada akhir pengumpulandata, melainkan dibutuhkan suatu verifikasi yang berupa pengulangan dengan melihat kembali *field note* (data mentah) agar kesimpulan yang di ambil lebih kuat dan bisa di pertanggung jawab kan.

Keempat komponen utama tersebut merupakan suatu rangkaian dalam proses analisis data yang satu dengan yang lain sehingga tidak dapat dipisahkan, dimana komponen yang satu merupakan langkah menuju komponen yang lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak bisa mengandung salah satu komponen.

BAB IV
HASIL PENELITIAN

D. Gambaran Umum Kelompok Ibadah Haji (KBIH) Gadika Medan.

1. Letak Geografis KBIH Gadika Medan

Letak Geografis KBIH Gadika Medan, yaitu berada di Jl. Sisingamangaraja 1 st Floor Madani hotel Medan 20215. Maka dari itu untuk mengetahui kantor KBIH Gadika yang bergandengan dengan foodcort medan.

2. Visi dan Misi KBIH Gadika Medan

Visi : 1. Memberikan pelayanan terbaik demi kenyamanan ibadah.

Misi:

- a. Memberi kemudahan kepada masyarakat yang ingin melaksanakan haji dan umroh.
- b. Menjadi rekan perjalanan wisata yang terpercaya.
- c. Penyedia jasa lainnya yang berfokus pada kepuasan pelanggan.

3. Struktur organisasi KBIH Gadika

No	Nama	Jabatan
1	Umi Kalsum Syukar	Komsaris
2	H Muhammad Nasir	Direktur utama

3	Neneng Triana	Bendahara
4	Shoffan Ibnu Zaiyat	Kep Dev. Marketing
5	Khairun Nisa Spdi	Kep Dev. Administrasi
6	Muhammad Rasyid	Kepala Muthawif
7	Khairunnizam	Operasional

B. Persiapan Bimbingan Manasik Haji

1. Administrasi : Mengadakan pertemuan yaitu mengadakan rapat bulanan yang dilaksanakan sebulan sekali dua bulan sekali bahkan tidak tentu kapan diadakan rapat. Dan membahas tentang kinerja KBIH dan mengevaluasi kekurangan yang telah terealisasi selama 1 bulan sekali dua bulan sekali. - Mengerjakan administrasi secara kebutuhan, yaitu setiap ada kegiatan maupun setelah kegiatan dilaksanakan harus ada data yang tertulis.

Sosialisasi dengan calon haji sekaligus pendaftaran, yaitu pengenalan secara global tentang ibadah haji kepada semua jama'ah yang belum paham atau kurang jelas tentang arti dan maksud diwajibkannya ibadah haji sekaligus melakukan pendaftaran kepada calon haji. - Membuat laporan rencana manasik, yaitu pembuatan agenda dan jadwal manasik haji sebelum berangkat ke Tanah Suci. - Menerima pembinaan dari Kemenag Kota maupun provinsi

dan tingkat KBIH, yaitu adanya pembinaan manasik haji dari Kemenag Kota Medan.

2. Manasik : Mendaftar calon peserta manasik haji yaitu pada acara pembukaan manasik haji yang dilakukan pada setelah bulan musim haji peserta yang mengikuti manasik haji harus mendaftar ulang di acara tersebut tidak boleh diwakilkan oleh orang lain..
3. Praktek Lapangan pada bulan musim haji : Manasik haji sebelum pemberangkatan ke Tanah Suci. Latihan Ihram, wukuf di Arafah, thawaf ifadhah/thawaf haji, Sa'i, Tahallul, melontar jumrah ula, wustha, dan aqobah - Melatih kebersamaan, kekompakan yaitu di dalam Asrama haji Medan tidak ada perbedaan dan kedengkian jadi semua jama'ah berbaur jadi satu saling bersama-sama dan kompak padahal dari beberapa wilayah yang berbeda.
4. Pembentukan karom (ketua rombongan) dan karu (ketua regu) : biasanya yang nentukan itu travel itu sendiri dan bisa juga Mengusulkan nama karom dan karu sesuai usulan jama'ah di kemenag Medan.
5. Transprotasi-transportasi : yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan haji. Pergerakkan calon jama'ah haji dari daerah asal, dimana perjalanan dimulai, menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal dimana perjalanan akhir. Memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

6. Konsumsi : kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higiene merupakan pelayanan yang menjadikan jama'ah merasa nyaman dan adanya kepuasan tersendiri sehingga pada akhirnya jama'ah merasakan perhatian yang lengkap dalam perjalanan panjang ibadah haji, dan biaya yang mereka keluarkan tidak sia-sia untuk melaksanakan ibadah haji dan menjadi seimbang fasilitas yang mereka terima dan rasakan.
7. Kesehatan : pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum pemberangkatan ke tanah suci seperti pemerika kesehatan, suntuk meningitis dan suntik vaksin. Pelayanan kesehatan pemeriksaan, perawatan, pemeliharaan kesehatan calon jama'ah haji untuk menjaga agar jama'ah haji tetap dalam keadaan sehat dan tidak ketularan penyakit ketika menjalankan ibadah haji dan kembali pulang ke tanah air.
8. Pelepasan dan penerimaan haji : Memberikan pembekalan akhir kepada peserta tentang : ibadah, dan perbekalan. Mengadakan acara penerimaan haji baru dan menggali info dari tanah suci.
9. Evaluasi pelaporan : Berkunjung ke jama'ah haji untuk evaluasi bimbingan yang ke tanah suci setelah pulang.⁵⁸

C. Pemberangkatan dan Pelaksanaan Ibadah Haji KBIH Gadika Medan

Menyertakan pembimbing sampai ke tanah suci sehingga dalam pelaksanaan bimbingan ditekankan agar calon haji benar-benar bisa melaksanakan ibadah haji

⁵⁸ wawancara adiministrasi PT Gadika Medan 10 mei 2019

secara mandiri. Untuk menjaga kemungkinan terjadi hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji khususnya yang berhubungan dengan masalah hukum baik yang terjadi di Jeddah, Madinah, Makkah Arofah maupun Mina maka dikondisikan agar jamaah calon haji senantiasa koordinasi dengan Karu (Ketua Regu) dan Karom (Ketua Rombongan).Karu dan Karom diperankan untuk bisa menyelesaikannya dan bilamana perlu bisa langsung konsultasi dengan pengurus KBIH Gadika Medan atau via telpon. Dengan koordinasi yang baik antara jamaah haji dan Karu, Karom, pelaksanaan ibadah haji 2018 berjalan dengan baik. :

1. Bimbingan secara umum sebelum berangkat ke tanah suci
2. Menerima pasport, identitas (kartu nama yang dileher), sepatu yang di buat kementrian agama yang dia itu benar benar di naungi nya dan travel itu benar benar aman.Paspor adalah Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan
3. Pemeriksaan kesehatan, pembagian masker dan buku kesehatan serta suntik meningitis.
4. Jadwal pemberangkatan jamaah haji
5. koper dan tas tentang dan tas kecil untuk dileher
6. buku doa
7. perlengkapan ibadah laki-laki mendapatkan kain ihrom, sedangkan perempuan mendapatkan mukena. Serta kelebihan Gadika yang membedakan nya mendapatkan syal untuk di gunakan dileher ketika

musim dingin mau pun panas itu sebagai tanda bahwa jama'ah PT Gadika Medan.

8. Kegiatan jamaah haji selama berada di Madinah Al-Munawarah :
 - a) Mengikuti kegiatan Shalat berjamaah di Masjid Nabawi
 - b) Ziarah ke tempat-tempat bersejarah seperti : Jabal Uhud, Masjid Quba, Masjid Jum'at, Masjid Qiblatain, masjid Khandaq, Pabrik Kurma. Paman rasul hamzah dibunuh sangat tragis dengan cara hati nya di bela
 - c) Pengajian untuk pemantapan mendalami materi manasik haji setiap usai Shalat Isya malam hari untuk mempersiapkan apa saja yang di lakukan esok hari.

D. Pembahasan

1. Analisis tentang persiapan bimbingan manasik

PT Gadika Medan persiapan bimbingan manasik dilihat dari teori PT Gadika Medan sudah terpenuhi dan sesuai, menurut pembimbing PT Gadika Medan langkah awal dalam persiapan itu melakukan

- a. Pendaftaran Awal
 1. surat keterangan kesehatan dari puskesmas domisili.
 2. Foto copy KTP.
 3. Buka buku rekening Bank yang berbasis bank syariah seperti BNI Syariah, Bank BRI Syariah dan lain-lain.

4. Bukti pembayaran Lunas pembayaran
 5. Pas Foto berwarna terbaru, tidak memakai pakaian dinas dan tidak berkacamata hitam (boleh berpeci bagi laki-laki) ukuran 3 x 4 dan 4 x 6 untuk paspor haji
- b. Tata cara pengurusan paspor
1. pengertian paspor
 - a) Paspor adalah identitas diri pribadi yang berlaku secara internasional dan dipergunakan untuk perjalanan antar negara.
 - b) Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya berlaku untuk perjalanan antar negara.
- c. Pembimbingan jamaah
1. Pra haji adalah agar jama'ah mengerti dan memahami dan bagaimana cara beribadah haji dan umroh
 2. Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, memberi pengarahan kepada jama'ah, agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh sesuai dengan tata cara ibadah haji
 3. Pasca haji yaitu bimbingan dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk memperhankan kemabruran haji dan umroh.

Wawancara : Jum'at, 10 Mei 2019, Pukul 10.00 Pagi Mukhlis Pembimbing

Haji PT. Gadika Medan Mengatakan:

“Persiapan bimbingan manasik sebelum berangkat pembimbing memberitahu hal apa saja yang harus dipersiap travel yaitu lapangan praktek, miniatur ka'bah, pembimbing harus mengetahui psikologi calon jama'ah haji karena calon jama'ah haji berasal dari berbagai daerah, dan melihat pendidikan, dan latar belakang calon jama'ah haji selain itu menyediakan alat prasarana untuk melakukan manasik haji, memberitahu calon jama'ah haji dengan via telepon atau media sosial baik dari fb, maupun whatsapp. Dan adapun kriteria untuk menjadi pembimbing di gadika ini adalah orang-orang yang sudah berpengalaman, sudah pulang pergi k Arab Saudi untuk membimbing jama'ah disana. Dan tidak hanya itu saja pembimbing tersebut kebanyakan diantaranya tamatan luar negeri. Dan memiliki jiwa kepemimpinan, memiliki akhlak yang sopan.⁵⁸

2. Analisis tentang pelaksanaan bimbingan manasik haji PT Gadika Medan

Kegiatan Sebelum Pemberangkatan ibadah haji Dalam rangka melayani jama'ah haji dan untuk meningkatkan bimbingan ibadah haji, sebelum pemberangkatan maka Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Gadika Medan membuat beberapa ketentuan sebagai berikut:1. Bimbingan manasik ibadah haji di KBIH Gadika diselenggarakan sebanyak 1 x pertemuan sebelum keberangkatan. 2. Peran serta jama'ah dalam mengikuti bimbingan sangat besar, hal ini bisa dilihat dari kehadiran dan keaktifan setiap kegiatan bimbingan manasik. 3. Peran serta pembimbingaktif 4. Bimbingan 5. Materi bimbingan: Aqidah, Tauhid, Fiqih Haji dan Ibadah lainnya seperti : Etika Ibadah Haji, Sejarah dan Budaya Arab, Bahasa Arab sehari-hari, hukum hukum ibadah haji.

Pemulangan jama'ah haji Mengelola masalah pemberangkatan jama'ah haji dan pemulangan jama'ah haji membutuhkan kematangan dalam merencanakan,

⁵⁸ Wawancara Kepada Mukhlis, 10 Mei 2019

transparansi dalam manajemen sistem informasi. Ini merupakan tantangan terbesar bagi kepemimpinan haji sekarang dan yang akan datang.

Setiba di Tanah Air, jama'ah haji Indonesia memperoleh Kartu Kesehatan, untuk diserahkan ke dokter terdekat apabila mengalami sakit dalam waktu 2 minggu sejak tiba di Tanah Air. 2. Jama'ah haji yang meninggal karena meninggal mendapatkan klaim asuransi ADIRA yang dibayarkan kepada keluarganya sebesar Rp.5.000.000. dan dana pribadi dari direktur gadika tetapi tidak tahu nilainya berapa. Sedangkan jama'ah haji yang meninggal karena kecelakaan, klaim asuransi yang dibayarkan kepada keluarganya selama di Arab Saudi, seluruh jama'ah haji Indonesia telah dapat menyelesaikan ibadahnya dengan baik. Mereka dapat menyelesaikan rukun dan wajib haji serta shalat arba'in di Masjid Nabawi, serta ibadah-ibadah sunnah lainnya.

Wawancara : Senin, 13 Mei 2019, Pukul 14.00 Siang Ustad Muhammad Nasir beliau mengatakan :

“Pelaksanaan travel PT Gadika Medan ini sudah baik, karena prasarana dan fasilitasnya saya berikan sudah lengkap. hal yang harus diperhatikan Sebelum pembuatan paspor calon jama'ah haji harus memenuhi syarat : 1. beragama islam, 2. Berdomisi di Indonesia, 3. Sehat jasmani dan rohani, 4. Bagi calon jama'ah haji wanita harus : diikuti oleh suami atau mahrom yang sah, tidak dalam keadaan hamil”⁵⁹.

Wawancara : Rabu, 15 Mei 2019, Pukul 15.00 Siang Menurut buNeneng selaku Bendahara PT Gadika Medan:

“Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji itu memberikan fasilitas seperti: konsumsi, transportasi, perlengkapan ibadah haji yaitu : seragam dari PT Gadika Medan berupa bakal, koper, mukena bagi perempuan, kain ihrom untuk laki-laki, buku doa atau bimbingan manasik haji, dan syal karena

⁵⁹Wawancara kepada direktur utama PT Gadika Medan, 13 mei 2019

terkadang di Arab Saudi musim dingin jadi itu merupakan bonus, hanya beberapa travel saja yang menyediakan syal”.⁶⁰

3. Analisis Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan

Metode bimbingan haji sangat diperlukan agar jama'ah haji lebih siap dari segi fisik, mental dan teratur dalam melaksanakan ibadah haji. Jama'ah haji Indonesia beragam kebanyakan mereka masih berpendidikan rendah dan baru pertama kali menunaikan ibadah haji. Semua itu bisa membuat bingung dan terkejut bagi jama'ah haji.⁶¹ PT Gadika Medan menerapkan dan mengelompokkan beberapa metode dalam melakukan metode bimbingan jama'ah, menggunakan metode individual dan metode kelompok, bimbingan yang berkualitas menjadi suatu sasaran yang diberikan PT Gadika Medan kepada jama'ah haji agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Metode bimbingan ada dua bagian : 1. metode individu, 2. Metode kelompok. Metode individu adalah metode nya itu secara individu dilakukan melalui via telepon, dan media sosial berupa Facebook, whatsapp, email. 2. metode kelompok : metode secara kelompok melalui metode ceramah, tanya jawab.

Ustad mukhlis selaku pembimbing metode PT Gadika Medan:

yang dipakai yaitu metode ceramah, dan tanya jawab itu untuk metode kelompok nya, kalau metode individu nya biasanya itu melalui komunikasi baik dari telepon maupun media sosial seperti whatsapp. Tetapi jarang jama'ah yang mau konsultasi secara individu kebanyakan mereka langsung menanyakan di travel.

4. Analisis Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen haji dan umroh di Kelompok

⁶⁰Wawancara kepada ibu neneg selaku bendahara PT Gadika Medan tanggal 15 mei 2019

⁶¹Depag, *Haji Dari Masa Ke Masa*, h. 255-257

Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Gadika Medan Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH Gadika Medan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial keagamaan (non pemerintah). KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan.

a. Analisis Penerapan Fungsi Perencanaan (*Planning*) Bimbingan Ibadah

Haji pada KBIH Gadika Medan Idealnya sebuah organisasi yang menginginkan organisasinya berjalan maksimal dan mencapai tujuan secara optimal. Untuk pencapaian tujuan secara maksimal dan optimal tersebut, organisasi membutuhkan manajemen. Berbicara tentang manajemen tidak lepas dari pembicaraan tentang fungsi-fungsi manajemen. Fungsi manajemen yang pertama kali harus diterapkan adalah perencanaan.

Fungsi perencanaan adalah fungsi yang harus dilakukan pertama kali, karena perencanaan merupakan sebuah tindakan untuk menentukan atau merancang tindakan yang harus dilakukan pada masa yang akan datang, apabila sebuah organisasi tidak mempunyai perencanaan itu artinya organisasi tersebut tidak memiliki tujuan/orientasi. Perencanaan adalah proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Perbedaan pelaksanaan adalah hasil tipe dan tingkat perencanaan yang berbeda pula. Perencanaan dalam organisasi adalah esensial, karena dalam kenyataannya perencanaan memegang peranan

lebih dibanding fungsi-fungsi manajemen lainnya. Fungsi-fungsi pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sebenarnya hanya melaksanakan keputusan-keputusan perencanaan.⁶²

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Gadika Medan di dalam penyelenggaraan ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen, karena KBIH Gadika Medan menginginkan organisasi berjalan maksimal dan mencapai tujuan secara optimal. Dalam penerapan fungsi-fungsi manajemen, KBIH Gadika Medan selalu mempertimbangkan aturan yang ada. Penerapan fungsi manajemen yang dilakukan pertama kali oleh KBIH Gadika Medan adalah perencanaan, karena perencanaan merupakan fungsi manajemen paling penting dan juga perencanaan memegang peranan penting dibandingkan fungsi-fungsi manajemen lainnya. KBIH Gadika Medan dalam setiap kegiatan selalu membuat perencanaan, karena dengan adanya perencanaan berarti organisasi memiliki tujuan/orientasi dan juga mempermudah organisasi dalam menjalankan organisasi. Adapun perencanaan yang dibuat oleh KBIH Gadika Medan antara lain perencanaan , perencanaan bimbingan di tanah air (sebelum berangkat ibadah haji), perencanaan bimbingan di Arab Saudi (pelaksanaan ibadah haji), dan juga perencanaan bimbingan di tanah air.

⁶²Handoko, 2003: 77

Sebelum manajer dapat mengorganisasikan, mengarahkan atau mengawasi, mereka harus membuat rencana-rencana yang memberikan tujuan dan arah organisasi. Dalam perencanaan, manajer memutuskan “apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, bagaimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya”. Jadi, perencanaan adalah pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi di waktu yang akan datang dalam mana perencanaan dan kegiatan yang diputuskan akan dilaksanakan, serta periode sekarang pada saat rencana dibuat. KBIH Gadika Medan, di dalam perencanaan selalu mempertimbangkan kebutuhan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada.

Perencanaan yang telah dibuat oleh pengurus KBIH Gadika Medan tidak hanya sebatas rencana saja, tetapi oleh pengurus rencana tersebut juga diimplementasikan, meskipun dalam tahapan implementasi tidak semuanya sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, karena perencanaan yang di buat kadang tidak sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi, sehingga perencanaan yang telah dibuat mengalami modifikasi atau perencanaan kembali sesuai dengan kebutuhan.

Jadi, berdasarkan dari data di atas bahwa KBIH Gadika Medan dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji sudah menerapkan fungsi perencanaan. Penerapan fungsi perencanaan yang dilakukan oleh

KBIH Gadika Medan sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh G.R Terry bahwa perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Meskipun dalam tahapan implementasi kadang tidak sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat.

Hal itu dikarenakan pengurus KBIH Gadika Medan selalu mempertimbangkan faktor kebutuhan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Setiap perencanaan yang dilakukan tidak selamanya tepat, sudah bisa dipastikan adanya kendala atau terjadinya hal-hal yang tidak sesuai dengan perencanaan, tergantung bagaimana pengurus menyikapi hal tersebut. Pengurus KBIH Gadika Medan selalu tanggap dengan persoalan tersebut, terbukti pengurus selalu mengadakan modifikasi atau perencanaan kembali apabila perencanaan awal dalam tahap implementasi kurang tepat.

b. Analisis penerapan Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah pengelompokan aktivitas yang akan dilakukan atau pendistribusian tugas dan fungsi kepada setiap individu yang ada dalam organisasi. KBIH Gadika Medan juga melakukan pengorganisasian dengan membagi tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Karena, memang dengan mengorganisasikan (*organizing*) dimaksudkan pengelompokan kegiatan yang diperlukan yakni penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada

dalam organisasi.⁶³ Pelaksanaan tugas dalam kepengurusan KBIH Gadika Medan sudah diatur sesuai tugasnya.

Ada beberapa bagian dalam KBIH Gadika Medan yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya. Pembagian tersebut bertujuan untuk memaksimalkan kinerja dari pengurus agar tujuan organisasi dapat tercapai. Para pengurus yang mampu menjalankan tanggung jawab dengan baik dapat berkesempatan menjadi pembimbing jamaah di Tanah suci. Selain itu, pemimpin KBIH Gadika Medan juga akan memberikan teguran bagi para pengurus yang lalai dengan tanggung jawabnya.

Hal itu dilakukan agar semua pengurus memahami akan tanggung jawabnya dalam kegiatan KBIH Gadika Medan yang sudah direncanakan. KBIH Gadika Medan selalu melakukan koordinasi kepada seluruh pengurusnya, masing-masing pengurus mempunyai tanggung jawab yang harus dijalankan dan dilaporkan kepada pimpinan. Menjadi seorang pengurus KBIH tidaklah mudah, pengurus harus mampu merekrut jamaah dan memahami tentang ibadah haji. Gaji yang diperoleh dari menjadi pengurus tidaklah setiap bulan, melainkan hanya setiap kegiatan.

Namun, iming-iming menjadi pembimbing di Tanah Suci merupakan salah satu yang diinginkan semua pengurus KBIH. Kerjasama antar pengurus yang terjalin dengan baik, membuat pengurus menjadi semangat dan nyaman dalam melaksanakan tugas. Sikap demokratis

⁶³Manullang, 1983: 21

dalam mengambil keputusan, juga merupakan kebudayaan yang ada diKBIH Gadika Medan. Rapat yang dilaksanakan dilakukan dengan jalan musyawarah tanpa mementingkan pribadi masing-masing.

Semua pengurus bisa menyampaikan pendapat dan ikut andil dalam semua keputusan yang ada diKBIH Gadika Medan. Misalnya dalam membimbing jamaah di Tanah Suci, seorang pembimbing yang mengalami permasalahan harus mengambil keputusan dengan tepat dan cepat, tidak perlu menunggu komando dari pengurus yang ada di Tanah Air. Karena bisa jadi para pengurus di Tanah Air tidak memahami secara keseluruhan masalah yang dihadapi karena tidak mengalami langsung. Dan menurut saya KBIH Gadika Medan sudah melaksanakan pengorganisasian (*organizing*) dengan sebaikbaiknya, akan tetapi masih terdapat kekurangan dan kelemahan dalam berorganisasi. Namun kekurangan tersebut di tutupi dengan kerja keras dari para pengurus KBIH Gadika Medan beserta anggota-anggotanya, sehingga bisa berjalan dengan normal dan lancar. Berikut struktur organisasi KBIH Gadika Medan beserta tugas masing-masing : Ketua : H. Muhammad Nasir Lc MA. Tugasnya : fokus pada pembinaan dan pelatihan manasik haji. Dan juga bergerak dalam bidang pemasaran dan pengembangan manasik haji kepada masyarakat luas. Komsaris : Umi Kalsum syukar Dra Tugasnya : mengatur dan mengkoordinir semua pengurus KBIH, memimpin rapat setiap ada rapat di KBIH dan hadir setiap rapat di Kemenag Kabupaten

dan Provinsi. Bendahara : Neneng Triana SEtugasnya: mendata dan menerima semua dana / anggaran yang masuk di KBIH (input).

c. Analisis Penerapan Fungsi Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat di mengerti dan pembagian pekerjaan yang efektif dan efisien untuk tujuan perusahaan yang nyata. Bimbingan Ibadah Haji pada KBIH Gadika Medan Menggerakkan (*actuating*) merupakan fungsi fundamental manajemen ketiga, memang sudah diakui bahwa usaha-usaha perencanaan dan pengorganisasian bersifat vital, tetapi tidak akan ada output konkrit yang dihasilkan sampai kita mengimplementasikan aktivitas-aktivitas yang diusahakan dan diorganisasi.

Untuk itu perlu adanya tindakan *actuating* atau usaha untuk menimbulkan *action*. Menurut R Terry, *Actuating* merupakan “Usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan yang bersangkutan dan sasaran-sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.” Sebuah perencanaan tidak akan tercapai tanpa adanya implementasi. Oleh karena itu, ketika sebuah organisasi menginginkan hasil yang maksimal perlu adanya implementasi dari perencanaan yang telah ditetapkan, sehingga apa yang menjadi tujuan akan benar-benar tercapai. Demi

terrealisasinya program-program yang telah ditetapkan bersama, semua pengurus KBIH Gadika Medan bekerja sama dan berusaha semaksimal mungkin dalam mengimplementasikan program-program yang telah direncanakan. Di mulai dari perekrutan, dari perencanaan yang telah di buat idealnya semua pengurus KBIH Gadika Medan bisa berperan aktif dalam melakukan perekrutan seperti yang telah direncanakan, akan tetapi dalam tahapan implementasi kurang sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat.

Pengurus KBIH kurang bisa bekerja maksimal dalam melakukan perekrutan. Meski demikian tim perekrutan masih berjalan, terbukti jamaah yang mengikuti bimbingan di KBIH Gadika Medan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Dalam pelaksanaan bimbingan di tanah air (sebelum berangkat) sampai bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) semuanya hampir berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah di buat. Pengurus yang bertugas berjalan sesuai dengan job discriptionnya. Materi bimbingan antara lain Aqidah, Tauhid, Fiqih Haji dan materi lainnya seperti : Etika Ibadah Haji, Sejarah dan Budaya Arab, Bahasa Arab sehari-hari, Filosofi Ibadah Haji yang disampaikan oleh pengurus sudah sesuai dengan jadwal yang telah di rencanakan, akan tetapi untuk pelaksanaan bimbingan tidak semuanya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan tetapi jadwal bimbingan bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan, situasi dan kondisi.

Selama proses bimbingan, baik di tanah air dan di tanah suci, pengurus yang bertugas membimbing dan mendampingi jamaah diambil orang-orang yang benar-benar memiliki kemampuan dan pengetahuan luas serta benar-benar memiliki tanggung jawab, jamaah bisa menerima/memahami materi yang disampaikan sehingga jamaah mampu mengaplikasikannya. Dengan begitu proses penyelenggaraan ibadah haji berjalan aman, nyaman dan lancar. Jadi, pada tahapan pelaksanaan/penggerakan pengurus KBIH Gadika Medan kurang mampu mengimplementasikan fungsi penggerakan sesuai dengan teori yang telah di kemukaan oleh G.R Terry.

Terbukti dalam hal perekrutan, tidak semua pengurus KBIH bekerja untuk melakukan perekrutan. Meski demikian KBIH Gadika Medan tetap memiliki jamaah bahkan dari tahun ke tahun jumlah jamaah haji bimbingan di KBIH Gadika Medan mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah jamaah bimbingan KBIH Gadika Medan dari tahun ke tahun disebabkan karena tim perekrutan yang telah dibuat oleh pengurus bekerja dengan maksimal dan solid dalam menjalankan tugas.

Dalam melakukan bimbingan dan pendampingan, KBIH Gadika Medan selalu menunjuk pengurus yang benar-benar bisa menjalankan tugas dan amanat yang telah dibebankan. Sehingga proses bimbingan dan pendampingan selama ini bisa berjalan dengan lancar dan maksimal. Penunjukan terhadap pengurus yang benar-benar memiliki tanggung

jawab tersebut dilakukan karena selama ini tidak semua pengurus bisa aktif dalam mengelola KBIH. Kekurang aktifan pengurus dalam mengelola KBIH tersebut, dikarenakan banyaknya kesibukan yang dihadapi oleh pengurus di luar KBIH. Dengan demikian kepengurusan KBIH Gadika Medan kurang bisa berjalan dengan maksimal. Bentuk dari kurang maksimalnya kepengurusan adalah pengurus kurang bisa melaksanakan job discriptionnya dengan maksimal. Meski demikian KBIH Gadika Medan masih tetap eksis, karena masih ada beberapa pengurus yang merasa memiliki dan bertanggung jawab terhadap KBIH. Upaya yang dilakukan adalah merapatkan barisan pengurus utamanya bagi mereka yang masih bisa aktif dan masih ingin memperjuangkan keberadaan KBIH Gadika Medan. Dan menurut saya KBIH Gadika Medan sudah melaksanakan penggerakan (actuating) dengan sungguh-sungguh, sehingga penggerakan bisa berjalan dengan optimal. Contoh penggerakan (actuating) : a. Perencanaan jangka pendek adalah perencanaan yang meliputi jangka waktu sampai satu atau dua tahun dan tidak membutuhkan perincian yang sangat mendetail. Contoh: perencanaan harian yaitu pengurus selalu hadir di kantor KBIH sesuai dengan jadwal. Perencanaan mingguan yaitu mengadakan kerja bakti setiap hari jum'at. Perencanaan bulanan yaitu mengadakan rapat pengurus dan mengevaluasi kegiatan selama 1 bulan. b. Perencanaan jangka panjang adalah perencanaan yang memiliki sasaran dan tindakan yang

disarankan yang meliputi jangka waktu lebih lama, paling sedikit lima tahun dan membutuhkan pertimbangan secara lebih mendetail agar lebih matang. Contoh: program renovasi kantor KBIH Gadika Medan.

d. Analisis Penerapan Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Bimbingan Ibadah Haji pada KBIH Gadika Medan Semua fungsi terdahulu tidak akan efektif tanpa fungsi pengawasan (*controlling*), atau sekarang banyak digunakan istilah pengendalian. Pengawasan (*controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai yang telah ditetapkan. Hal ini dapat positif maupun negatif, pengawasan positif mencoba untuk mengetahui apakah tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Pengawasan negatif mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau dibutuhkan tidak terjadinya atau terjadi kembali.⁶⁴ R. Terry berpendapat, pengawasan berarti “Mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai rencana.” *Controlling* atau pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan.

⁶⁴Handoko, 2003: 25

Pengawasan tersebut terjadi apabila terdapat adanya kekeliruan-kekeliruan, kegagalan-kegagalan dan petunjuk-petunjuk yang tidak efektif sehingga terjadi penyimpangan yang tidak diinginkan dari pada tujuan yang ingin dicapai. Maka oleh karenanya fungsi pengawasan perlu dilakukan. KBIH Gadika Medan selalu mengadakan evaluasi disetiap kegiatan. Kegiatan evaluasi dimulai dari perekrutan jamaah. Pengurus KBIH Gadika Medan yang terbentuk dalam tim perekrutan selalu mengadakan koordinasi dan evaluasi, baik internal pengurus maupun dengan Stakeholder. Evaluasi ini dilakukan untuk mengkaji ulang bagaimana proses perjalanan dari perekrutan yang telah dilakukan oleh pengurus.

Adapun sistem evaluasi yang digunakan adalah dengan menggunakan metode musyawarah dan diskusi bersama. KBIH Gadika Medan juga melakukan pengawasan/evaluasi pada saat pasca penyelenggaraan bimbingan, baik bimbingan pada saat di tanah air (pembekalan), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan) maupun bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji). Sistem pengawasan/evaluasi yang dilakukan oleh pengurus terhadap proses bimbingan menggunakan metode wawancara, yakni pengurus mengambil salah seorang jamaah untuk dijadikan sampling untuk dimintai keterangan terkait dengan bimbingan dan pelayanan yang telah diberikan oleh pengurus kepada

jamaah. Dengan adanya evaluasi/pengawasan tersebut, diharapkan agar pengurus atau pembimbing mengetahui kemampuan dari para jamaahnya.

Adapun hal-hal yang dievaluasi antara lain; apakah jamaah bimbingan KBIH Gadika Medan sudah memahami dan menguasai materi bimbingan, sejauh mana jamaah mampu mengaplikasikannya, dan sejauh mana tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus KBIH Gadika Medan. Selain evaluasi perekrutan dan proses bimbingan, pengurus KBIH Gadika Medan juga melakukan koordinasi dan evaluasi kinerja para pengurus selama penyelenggaraan bimbingan berlangsung.

Kegiatan evaluasi tersebut dilakukan dengan harapan kedepan KBIH Gadika Medan bisa memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara maksimal dan lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Sehingga jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Gadika Medan merasa puas atas pelayanan dan bimbingan yang diberikan oleh pengurus KBIH Gadika Medan, dan minat masyarakat untuk mengikuti bimbingan di KBIH semakin meningkat.

Selama proses ibadah haji berlangsung, pembina dan pendamping setiap saat selalu melakukan koordinasi dan evaluasi. Baik berupa koordinasi dan evaluasi internal Pembinaan pendamping, juga mengadakan koordinasi dan evaluasi dengan jamaah bimbingan KBIH Gadika Medan. Pada saat di tanah suci, koordinasi dan evaluasi lebih

sering dilakukan, agar segala persoalan yang muncul terkait dengan jamaah haji yang di pandu KBIH Gadika Medan dapat segera terselesaikan. Dengan adanya koordinasi dan evaluasi tersebut diharapkan ibadah haji yang dilakukan oleh jamaah haji bimbingan KBIH Gadika Medan mencapai kesempurnaan, dan tercapailah haji yang mabrur. Evaluasi juga dilakukan oleh pengurus di tanah air pasca penyelenggaraan haji. Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui segala kekurangan maupun kelebihan pada saat penyelenggaraan ibadah haji selama satu periode,

Dengan adanya evaluasi ini diharapkan solusi yang di hasilkan terhadap kajian penyelenggaraan ibadah haji periode ini dapat di kembangkan dan dilaksanakan pada periode kedepan sehingga periode kedepan benar-benar lebih sukses dari periode ini. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa, KBIH Gadika Medan di dalam menjalankan organisasi juga sudah menerapkan fungsi pengawasan/valuasi sesuai dengan teori GR. Terry tentang evaluasi/pengawasan. Hal itu terbukti KBIH Gadika Medan selalu mendeterminasi (menetapkan) apa yang telah dilaksanakan atau mengevaluasi prestasi kerja pengurus serta menerapkan tindakantindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai rencana yang telah dibuat Evaluasi tersebut selalu dilakukan oleh pengurus, karena evaluasi merupakan salah satu bentuk penilaian terhadap proses kegiatan yang berlangsung.

Apakah perencanaan yang dibuat sudah tepat atau belum, apakah pengurus sudah berjalan atau bekerja sesuai dengan job discriptionnya, dan apakah rencana yang dibuat sudah diimplementasikan. Semua itu dinilai dan dievaluasi, dengan harapan pengurus mengetahui kelemahan, kekurangan dan kelebihan yang terjadi pada KBIH Gadika Medan. Dengan begitu kelemahan dan kekurangan yang dihadapi oleh KBIH ke depan tidak akan terulang kembali, dan pengurus bisa mengetahui sisi negatif dan positif dari proses penyelenggaraan bimbingan ibadah haji atau pengelolaan KBIH Gadika Medan. Adapun salah satu wujud bahwa KBIH Gadika Medan mengadakan evaluasi adalah KBIH Gadika Medan selalu membuat laporan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji setiap tahunnya di Kemenag Kecamatan Medan Areamaupun di Provinsi Sumatera Utara, setelah ibadah haji selesai dan jamaah sudah tiba di tanah air lagi. Contoh : bentuk proses pengawasan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi oleh pimpinan terhadap pegawai, untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dan dievaluasi apakah sudah sesuai dengan tujuan dan efektif. Blora sudah melaksanakan pengawasan(controlling) dengan baik, sehingga bisa berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Maka sudah mempunyai bekal dan kemampuan dalam membimbing dan melayani yang baik pada saat di tanah air maupun di

tanah suci. Pembimbing memiliki tanggung jawab yang ditanggung demi pengelolaan lembaga KBIH yang nantinya dalam melayani pembimbingan kepada jama'ah yang nantinya bisa berjalan dengan baik dan lancar (Wawancara dengan salah satu pembimbing 15 mei 2019). c. Dana untuk meningkatkan pelayanan jama'ah. KBIH Gadika mempunyai dana sendiri untuk meningkatkan pelayanan jama'ah dengan melengkapi sarana dan prasarana untuk kelengkapan kantor, jama'ah dan juga untuk pembimbing yang berangkat ke tanah suci untuk membimbing para jama'ah haji(Wawancara dengan Khairun Nisa 15 mei 2019).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Persiapan PT Gadika Medan dalam membimbing manasik haji cukup memuaskan, seharusnya banyak dukungan dari instansi lain selain dari pemerintahan selain Kamaneg seharusnya dukungan lain di perlukan agar lebih baik lagi persiapan tersebut, dan lebih memantapkan lagi perencanaan PT Gadika Medan karena perencanaan itu awal persiapan atau program kerja dalam Travel. Tanpa perencanaan persiapan itu kurang karena merencanakan dulu baru bisa melakukan apa yang kita ingin persiap kan.

Pelaksanaan bimbingan manasik haji PT Gadika Medan sangat memuaskan karena ini lah yang membuat tertarik jama'ah termasuk pelyanan jama'ah, setelah pesriapan mantap maka pelakasanaan nya itu berjalan juga dan mempunyai dampak bagi travel tersebut tidak hanya dari teori mantap dalam mengaplikasi nya itu sendiri mantap dalam hal pelaksanaan bimbingan manasik PT Gadika medan. Dan mempunyai pelayanan yang lebih lagi untuk jama'ah dalam pelakasanaan bimbingan manasik PT Gadika Medan.

Metode yang di terapkan atau sering dilakukan yaitu : ceramah, karena metode ini sering diterapkan di PT Gadika Medan selain ceramah, jama'ah langsung praktek nya juga agar jama'ah cepat paham dan ingat dalam beribadah nantinya di tanah suci rumah Allah, karena metode ceramah ini membuat kita selalu mendengar

dan memahami apa yang disampaikan pembimbing tersebut dan dari dulu metode itu sudah di jalankan Nabi kita Nabi muhammad termasuk berdakwah.

Dalam setiap penyelenggaraan bimbingan manasik haji, KBIH Gadika Medan selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen. Berikut ini kesimpulan dari hasil penelitian penerapan fungsi manajemen dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada KBIH Gadika Medan :

1. Penyelenggaraan bimbingan manasik haji di KBIH Gadika Medan dari tahun ke tahun selalu merencanakan segala sesuatunya dengan baik. Mulai dari persiapan di Tanah Air sampai ke Tanah Suci. Persiapan di Tanah Air dimulai dari pendaftaran calon jama'ah haji di KBIH Gadika Medan, pemberian materi kepada calon jama'ah haji. Sedangkan persiapan di Tanah Suci
2. Dalam mengaplikasi fungsi-fungsi manajemen KBIH Gadika selalu merencanakan persiapan-persiapan dalam menyambut calon jama'ah haji yang ingin mendaftar sebagai calon jama'ah haji. dalam hal ini pengurus KBIH Gadika, selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Seperti halnya, dalam pengorganisasian / pengelompokan tugas. Pengurus KBIH Gadika selalu berusaha untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar. Dalam melaksanakan actuating (penggerakan) KBIH Gadika sudah melaksanakan dengan sungguh-sungguh, sehingga penggerakan berjalan dengan baik dan lancar dengan optimal. KBIH Gadika mengawasi dan mendampingi calon jama'ah haji dalam proses manasik haji di Tanah Air

sampai proses melakukan ibadah haji di Tanah Susi serta pemulangan jama'ah haji di Tanah Air.

3. Dalam melakukan bimbingan manasik haji KBIH Gadika terdapat kelebihan dan kekurangan. Diantara kelebihannya adalah KBIH Gadika mempunyai kantor sekretariat sendiri, SDM pembimbing profesional, dan dukungan dari instansi pemerintah. KBIH Gadika juga memiliki kekurangan diantaranya: tingkat kedisiplinan pengurus yang masih kurang aktif dan faktor usia dari jama'ah yang berbeda-beda.

B. Saran

Sehubungan dengan telah selesainya penulisan skripsi ini, ada beberapa hal yang hendak penulis sarankan dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji. Secara umum KBIH Gadika Medan sudah berjalan dengan baik dan lancar, namun masih ada yang perlu diperhatikan, diantaranya;

1. Untuk KBIH Gadika Medan a. Dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji hendaknya lebih ditingkatkan dalam pengelolaannya dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen (planning, organizing, actuating, controlling). b. KBIH Gadika Medan, hendaknya lebih memperhatikan fungsi penggerakan, mengingat tidak semua pengurus di KBIH Gadika Medan bisa berperan aktif. Untuk itu pengurus KBIH Gadika Medan kedepan diharapkan bisa lebih aktif dalam mengelola KBIH demi tercapainya visi, misi dan tujuan KBIH Gadika Medan. c. Hendaknya KBIH Gadika Medan memberikan bimbingan,

pendampingan dan pelayanan kepada jamaah secara maksimal, agar calon jamaah haji merasa puas mengikuti bimbingan di KBIH Gadika Medan.

2. Untuk calon jamaah haji hendaknya lebih disiplin dalam mengikuti bimbingan ibadah haji, selalu mengikuti dan memperhatikan instruksi dari pembimbing atau petugas serta berusaha belajar sendiri mempelajari buku-buku panduan sebagai bekal agar bisa mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Rianto, 2010, *Metodologi Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit Press.
- Ahmad Fadhli , HS. 2002. *Organisasi dan Adnmitrasi*, Kediri: Manhalun Nasrun Prose.
- Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Domi C.Mututina, dkk.1993. *Manajemen Personalialia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono. 2010. *Prinsip-prinsip Total Cuality Cervice*, Yogyakarta: Andi.
- Hidayat Muhammad.2014. *Ensiklopedi Haji & Umrah*, Jakarta Timur : Zikrul Hakim.
- Imam Syaukani. 2009. *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Karyoto. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta :ANDI OFFSET.
- Melayu S.P Hasibuan. 1998. *Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalah*, Bandung: Masagung.
- Munir, M. dan Wahyu Ilaihi. 2006. *Manajemen Dakwah*, Jakarta: PrenadaMedia Group.
- Peter F. Drucker. 1964. *Managing For Results*, New York: Harper & Row
- Rianto Adi. 2010. *Metodologi Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit Press.
- Rianto M. Nur. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfa Beta.
- Robert Kritner. 1969. *Mmanajemen*, Bandung: Hougreen Millian Compant .
- Rosyad Abd Shaleh. 1993. *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang.
- Robert Kritner. 2017. *Mmanajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Depok: Raja Grafindo Persada.
- Siswanto. 2010. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Sukarna.1992. *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung:Mandar Maju.
- S. Ahmad Ruky.2004. *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tohirin. 2007. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah Berbasis Integrasi*, Jakarta: RajaGrafindo Pers.
- Walgito, Bimo. 2005. *Bimbingan dan konselingstudi dan karir*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Winkel, dan Sri Hastutik. 2004. *Bimbingan dan konseling di institusi pendidikan*, Yogyakarta : Media Abadi.
- Sani, Abdul, *Manajemen Organisasi*, Jakarta : Bina Aksara.
- Rachman, Maman, 2006, *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*, Semarang: IKIP Semarang.

LAMPIRAN :

PEDOMAN WAWANCARA

Kepada: Pimpinan atau Ketua KBIH Gadika Medan

Pertanyaan:

Bagaimana sejarah berdirinya KBIH Gadika Medan berapa jumlah pembimbing manasik haji di KBIH Gadika Medan?

Kapan KBIH Gadika Medan mulai memberikan bimbingan manasik haji?

Bagaimana pelaksanaan dalam bimbingan manasik haji tahun ini ?

Bagaimana pimpinan memberikan motivasi kepada para pembimbing?

Bagaimana pimpinan melakukan pembimbingan dengan para pembimbing?

Bagaimana pimpinan melakukan penjalinan hubungan dengan para pembimbing?

Bagaimana bentuk komunikasi yang dibangun antara pimpinan dengan pembimbing?

Bagaimana bentuk pengembangan pelaksanaan bimbingan manasik haji di KBIH Gadika Medan?

Bagaimanakah respon dari para pembimbing terkait strategi pelaksanaan dalam bimbingan manasik haji?

Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam bimbingan manasik haji di KBIH Gadika Medan?

PEDOMAN WAWANCARA

Kepada: Pembimbing atau Pelaksana Manasik Haji PT Gadika Medan

Pertanyaan:

Bagaimana pimpinan melakukan pembimbingan kepada para pembimbing?

Bagaimana pimpinan melakukan penjabaran hubungan dengan para pembimbing?

Bagaimana bentuk komunikasi yang dibangun antara pimpinan dengan pembimbing?

Bagaimana bentuk pengembangan pelaksanaan bimbingan manasik haji di KBIH Gadika Medan?

Apakah para pembimbing dilibatkan dalam pengambilan keputusan terkait penyelenggaraan bimbingan manasik haji?

Apa saja faktor penghambat dan pendukung proses pelaksanaan bimbingan manasik haji?

Apa saja materi bimbingan yang diberikan KBIH Gadika Medan kepada para calon jamaah haji?

Apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki KBIH Gadika Medan dalam menunjang pelaksanaan bimbingan manasik?

Adakah proses evaluasi yang dilakukan KBIH Gadika Medan setelah proses bimbingan manasik haji?

PEDOMAN WAWANCARA

Kepada: Jamaah Haji Bimbingan KBIH Gadika Medan Tahun 2018

Pertanyaan:

Apa yang membuat bapak/ibu tertarik mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Gadika Medan?

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang pelaksanaan bimbingan manasik haji di KBIH Gadika Medan?

Apakah bimbingan yang diberikan sudah memenuhi hak bapak/ibu selaku jamaah haji, alasannya?

Apa saja materi yang didapatkan oleh bapak/ibu selama proses bimbingan manasik haji di KBIH Gadika Medan?

Apa saja metode yang digunakan para pembimbing ketika memberikan bimbingan manasik haji?

Apakah dalam pemberian bimbingan manasik haji para pembimbing mampu menyampaikan dengan baik, jelaskan?



Gambar bersama pembimbing PT Gadika Medan



Suasana Kantor PT. Gadika Medan



Foto Jamaah Haji



Foto Bersama Staff PT. Gadika Medan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Nadiyah Ibrahim
2. Nim : 14154063
3. Jurusan : Manajemen Dakwah (MD-A)
4. Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
5. Universitas : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN SU)
6. Tempat / Tgl Lahir : Batu Bara, 08 September 1997
7. Anak ke / dari : 1 dari 4 bersaudara
8. Nomor Hp : 081360857592
9. Alamat : Jl. Puri Gg Nangka No : 1 Medan
10. Nama orang tua :
11. Ayah : Ibrahim Noor
12. Ibu : Mahanim
13. Alamat orang tua : Jl. Puri Gg Nangka No : 1 Medan.

PENDIDIKAN

1. SD Swasta Kartini Medan 2004 – 2009
 2. MTS Al-Washliyah NO 81 2010-2012
 3. MAS Al-Washliyah NO 81 Medan 2013-2015
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah lulus tahun 2019