BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya KBIH Al-Rahmah Mojokerto

KBIH Al-Rahmah merupakan salah satu lembaga yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji dan umroh. KBIH Al-Rahmah didirikan oleh HR. Ahmad Mukri pada tahun 2005. Sebelum mendirikan KBIH Al-Rahmah, sejak tahun 90an, Abah Mukri telah berkecimpung di dunia pelayanan haji bersama rekan kerjanya. Setelah dirasa siap dan mampu barulah Abah Mukri mendirikan KBIH sendiri. KBIH Al-Rahmah telah mendapat izin resmi dari Kementerian Agama Mojokerto sesuai dengan surat surat keputusan No. 607 Tahun 2014.

Pada awal didirikan, KBIH Al-Rahmah hanya melayani haji. Kemudian pada tahun 2007 KBIH Al-Rahmah menambah layanannya dengan menyediakan pelayanan umroh. Untuk hal ini, KBIH Al-Rahmah bekerja sama dengan PT Menara Suci Sejahtera.

Lokasi KBIH Al-Rahmah yang strategis yakni di Jl. Mojosari-Trawas KM. 5 yang merupakan jalur wisata di daerah Trawas, membuat KBIH ini mudah ditemukan dan dikenali oleh masyarakat yang melewatinya. Hal tersebut juga didukung oleh penampilan gedung yang berwarna-warni yang membuatnya lebih mencolok dari bangunan lain disekitarnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Visi Misi KBIH Al-Rahmah Mojokerto

a. Visi:

Menyelenggarakan bimbingan haji agar dapat menyempurnakan ibadah haji dan umrah semata karena Allah SWT menuju cita-cita haji mabrur.

b. Misi:

1) Membimbing jamaah haji dan umrah untuk mencapai ibadah yang sempurna.
2) Mengantarkan jamaah haji dan umroh yang berwawasan islami dan menjadikan haji yang mabrur.
3) Sebagai mitra pemerintah yang ikut serta mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji.

3. Struktur Organisasi KBIH Al-Rahmah Mojokerto

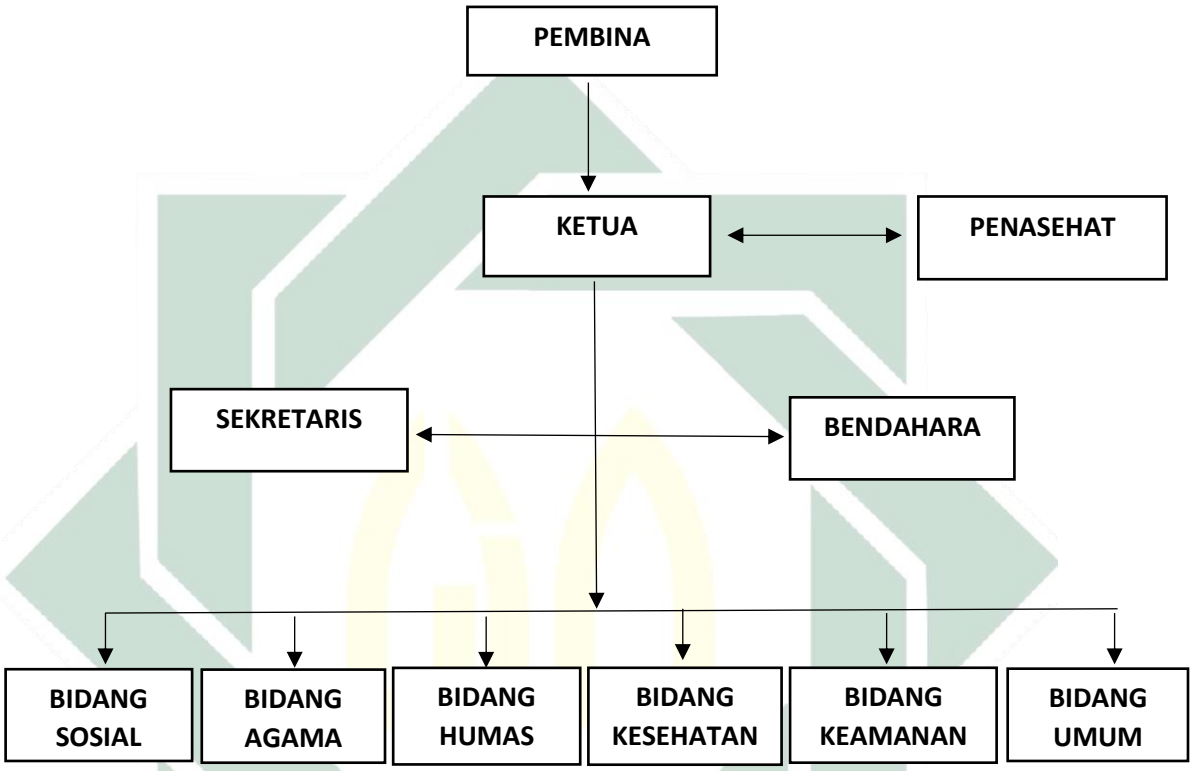
Dalam menjamin kelancaran kegiatan operasional, diperlukan suatu koordinasi diantara semua jenjang agar kegiatan-kegiatan dapat terlaksana dengan tertib sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Untuk mengatur mekanismepenyelenggaraan aktivitas yang ada di KBIH Al-Rahmah, dibentuk suatu struktur organisasi yang mengklasifikasikan bidang-bidang pekerjaan dan tugas masing-masing anggota. Struktur organisasi diharapkan dapat meminimalisir kemungkinan-kemungkinan komunikasi yang kurang baik yang bisa mengakibatkan beberapa hal yang saling tumpang tindih dalam melaksanakan aktivitas kerja, KBIH Al-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rahmah Mojokerto. Adapun struktur organisasi KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat dilihat pada gambar berikut:[62]

Tabel 1.1

Struktur Organisasi KBIH Al-Rahmah Mojokerto



Keterangan susunan struktur lembaga KBIH Al-Rahmah:

a. Pembina : Yayasan Al-Rahmah

b. Ketua : HR. Ahmad Mukri

KH. Muslichuddin

c. Penasehat : KH. Nurhuda

Drs. H. Imam. M

[62] Data dari KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Sekretaris : H. Mustari
H. R. Sholikhuddin

e. Bendahara : H. Achmad Ichwan
H. R. Sugiharto

f. Bidang Sosial : H. Ahmad Zaini

g. Bidang Agama : Drs. H. Sunaryo

h. Bidang Humas : H. Syafi'i

i. Bidang Kesehatan : H. Ahmad Imron

j. Bidang Keamanan : H. Nasrudin

k. Bidang Umum : H. Abu Dardak

Masing-masing unit memiliki tugas, tanggung jawab dan fungsi yang berbeda-beda. Secara terperinci, tugas dari masing-masing unit dalam struktur organisasi KBIH Al-Rahmah adalah:

a. Ketua
   1) Bertugas sebagai pengontrol, pengelola, pengawas dan penanggung jawab atas semua kegiatan di KBIH.
   2) Bertugas melaksanakan tugas harian dan mengawasi secara langsung dilapangan proses kerja organisasi.
   3) Ketua diperkenankan mengambil langkah otoriter ketika dalam keadaan darurat.

b. Penasehat
   1) Bertugas untuk mengawasi kegiatan organisasi, dan bersifat tidak langsung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Bertugas sebagai penasehat di dalam KBIH.

c. Sekretaris

1) Bertugas mengatur, mengelola dan mengarsipkan semua administrasi yang ada di KBIH.
2) Bertugas menjalankan proses administrasi organisasi.
3) Memiliki tanggungjawab persoalan administrasi yaitu semenjak pendaftaran hingga pelaporan administrasi.
4) Bertanggung jawab atas semua arsip yang ada.
5) Berfungsi sebagai pelaksana tugas-tugas yang bersifat membantu ketua agar ketua dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

d. Bendahara

1) Berfungsi mengatur, mengelola, mencatat semua yang berkaitan dengan keuangan KBIH.
2) Bertugas sebagai manajer keuangan yang mengerjakan dan mengatur keuangan organisasi.
3) Berfungsi memegang dan mengelola keuangan serta mengatur keuangan yang masuk dan keluar lembaga serta pendistribusian gaji kepada karyawan.
4) Bertugas dan bertanggung jawab untuk mengelola keuangan dan membuat laporan keuangan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Bidang Sosial

1) Bertugas sebagai penanggung jawab dalam bidang sosial, seperti pembentukan jamaah yang telah melaksanakan ibadah haji, pengajian untuk menjaga silaturrahim antar jamaah.

f. Bidang Agama

1) Bertugas melakukan pembimbingan saat manasik di tanah air maupun pendampingan di tanah suci.

g. Bidang Humas

1) Bertugas sebagai penanggung jawab dalam bidang hubungan masyarakat.
2) Bertugas membantu jamaah yang ingin menunaikan ibadah haji yaitu membantu proses pendaftaran.
3) Bertugas dalam memasarkan KBIH agar dikenal oleh khalayak.
4) Berfungsi untuk mencapai tujuan orgaisasi dengan melaksanakan komunikasi dua arah antara organisasi dan masyarakat dengan menumbuhkan pengertian dan pada akhirnya timbul partisipasi.

h. Bidang Kesehatan

1) Bertugas menyediakan (obat sesuai diagnosa/penyakit) apabila ada jamaah yang kurang sehat.
2) Berfungsi membantu jamaah sebelum beribadah haji maupun saat beribadah haji dan umroh dalam bidang pemeriksaan kesehatan dan pengobatan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

i. Bidang Keamanan

1) Bertanggung jawab atas keamanan KBIH dari segala ancaman.

j. Bidang Umum

1) Bertanggung jawab atas keadaan umum yang terjadi di KBIH Al-Rahmah.

Selain fungsi struktural dari pengurus KBIH Al-Rahmah Mojokerto, pembimbing ibadah haji juga merupakan salah satu yang mempunyai tugas dan fungsi yang sangat penting bagi jamaah. Pembimbing bertugas mendampingi jamaah di Tanah Suci selama pelaksanaan ibadah haji. Pembimbing harus bisa menyelesaikan masalah yang muncul, pembimbing juga harus mampu memberikan solusi ketika para jamaah bingung dengan pelaksanaan ibadah. Komunikasi dengan jamaah juga harus selalu dijalin agar jamaah paham dan merasa puas dengan kinerja pembimbing yang ada di KBIH AL-Rahmah Mojokerto. Daftar pembimbing KBIH AL-Rahmah adalah sebagai berikut:[63]

Tabel 1.2

Daftar pembimbing KBIH Al-Rahmah Mojokerto

No.	Nama	Alamat
1.	H. R. Ahmad Mukri	Mojorejo RT : 001 RW : 001 Mojorejo – Pungging
2.	KH. Muslichuddin Abbas	Pacet Utara – Pacet – Mojokerto

[63] Data dari KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.	H. Rokhmat Sugiharto	Mojorejo RT : 001 RW : 001 Mojorejo – Pungging
4.	KH. Nur Huda	Karangkuten – Gondang
5.	Drs. H. Imam Mahfudhi	Sidomulyo – Bangsal
6.	KH. Mukhyar	Menanggal – Mojosari
7.	KH. Sholeh Qomath	Sawahan – Mojosari
8.	KH. Mughni	Jambuwok – Trowulan
9.	KH. Syamsul Ma'arif	Pandanarum – Pandan – Pacet
10.	HJ. Mahfudhoh	Jl. Welirang VII/12 – Wates – Magersari

Selain pembimbing, terdapat juga beberapa pengurus di KBIH Al-Rahmah. Berikut daftar pengurus yang ada di KBIH Al-Rahmah:[64]

Tabel 1.3

Daftar pengurus KBIH Al-Rahmah Mojokerto

No.	Nama	Jabatan	Alamat
1.	H. R. Ahmad Mukri	Ketua I / Pembimbing	Mojorejo RT : 001 RW : 001 Mojorejo – Pungging
2.	KH. Muslichuddin Abbas	Ketua II / Pembimbing	Pacet Utara – Pacet – Mojokerto
3.	H. Mustari Salimin	Sekretaris I	Wringin Anom – Mojorejo – Mojokerto
4.	H. Rokhmat Sholikhuddin	Sekretaris II	Mojorejo RT : 001 RW : 001 Mojorejo – Pungging

[64] Data dari KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5.	H. Rokhmat Sugiharto	Bendahara I / Pembimbing	Mojorejo RT : 001 RW : 001 Mojorejo – Pungging
6.	H. Achmad Ichwan	Bendahara II	Tamiajeng – Trawas – Mojokerto
7.	H. Syafi'i	Koordinator	Kejagan – Trowulan – Mojokerto
8.	H. Ahmad Zaini	Koordinator	Tlogogede – Trowulan – Mojokerto
9.	Drs. H. Sunryo	Koordinator	Randubango – Mojosari – Mojokerto
10.	H. Abu Dardak	Koordinator	Wringin Anom – Mojorejo – Mojokerto
11.	H. Nasrudin	Koordinator	Panjer – Tunggalpager – Pungging
12.	H. Ahmad Imron	Team Kesehatan	Panjer – Tunggalpager – Pungging
13.	H. Roisul Abror	Koordinator	Jampirogo – Sooko – Mojokerto
14.	H. Timbul Waluyo	Koordinator	Tarik – Sidoarjo
15.	HJ. Lilik Nur Khasanah	Bag. Keuangan	Panjer – Tunggalpager – Pungging
16	KH. Nur Huda	Penasehat / Pembimbing	Karangkuten – Gondang
17.	Drs. H. Imam Mahfudhi	Penasehat / Pembimbing	Sidomulyo – Bangsal
18.	KH. Mukhyar	Pembimbing	Menanggal – Mojosari
19.	KH. Sholeh Qomath	Pembimbing	Sawahan – Mojosari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

20.	KH. Mughni	Pembimbing	Jambuwok – Trowulan
21.	KH. Syamsul Ma'arif	Pembimbing	Pandanarum – Pandan – Pacet
22.	HJ. Mahfudhoh	Pembimbing	Jl. Welirang VII/12 – Wates – Magersari

Semua pengurus bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing. KBIH AL-Rahmah memberikan kelebihan bagi pengurusnya yang benar-benar melakukan tugasnya dengan baik, yaitu dengan diberangkatkan ke Tanah Suci untuk menjadi pembimbing umroh maupun haji. Pendaftaran pembimbing haji sudah dipersiapkan oleh KBIH AL-Rahmah. Masing-masing pengurus sudah mempunyai nomor porsi setiap tahunnya sebagai persiapan apabila ditunjuk oleh KBIH untuk membimbing di Tanah Suci. Hal itu dilakukan untuk menghindari waktu tunggu yang lama dan pemotongan kuota jamaah haji.

4. Jumlah Jamaah Haji KBIH Al-Rahmah Mojokerto

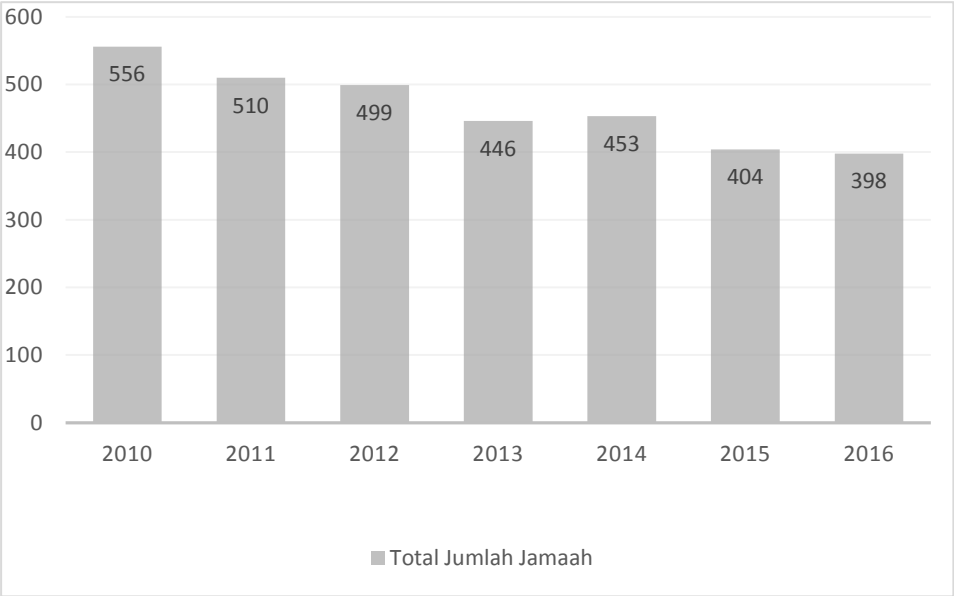
Telah dipercaya oleh banyak masyarakat selama sekian tahun, KBIH Al-Rahmah tidak pernah kehilangan eksistensinya dalam hal pelayanan haji dan umroh. Setiap harinya, ada saja jamaah yang berdatangan ke KBIH ini untuk bergabung menjadi jamaah haji maupun umroh. Tak heran jika KBIH Al-Rahmah memiliki jamaah yang banyak. Berikut data jumlah jamaah haji di KBIH Al-Rahmah:[65]

[65] Data KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.4

Jumlah jamaah haji KBIH Al-Rahmah Mojokerto



5. Sarana dan Prasarana KBIH Al-Rahmah Mojokerto

a. 4 komputer
b. Printer
c. Mesin fotokopi
d. Telepon
e. Mesin laminating
f. Internet
g. Scanner
h. ATK (Alat Tulis Kantor)
i. Lemari arsip
j. Lemari peralatan
k. Penginapan di KBIH Al-Rahmah

6. Fasilitas yang Disediakan

a. Musholla

Jamaah KBIH Al-Rahmah berasal dari berbagai daerah di Mojokerto dan sekitarnya. Tidak jarang para jamaah datang ketika

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

waktu adzan sholat tiba. Agar jamaah tidak kebingungan ketika waktu sholat, KBIH Al-Rahmah telah menyediakan musholla di depan KBIH. Tersedia pula tempat wudhu, mukena, dan sarung untuk jamaah.

b. Gazebo

Proses administrasi yang dilakukan jamaah tak jarang membutuhkan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, KBIH Al-Rahmah telah menyediakan gazebo sebagai tempat istirahat bagi jamaah. Tempat yang cukup luas membuat gazebo ini sangat nyaman sebagai tempat istirahat. Di samping gazebo, ada juga beberapa permainan anak yang disediakan di depan KBIH Al-Rahmah. Permainan tersebut antara lain yaitu ayunan.

c. Mesin Kopi

Di kantor KBIH Al-Rahmah disediakan camilan dan air mineral untuk jamaah. Selain air mineral, tersedia juga mesin kopi instan. Bagi jamaah yang berminat dipersilahkan untuk mengambil kopi tersebut. Caranya mudah, tinggal tekan tombol rasa kopi yang diinginkan, setelah itu, gelas pun akan diisi dengan kopi yang telah dipilih oleh jamaah.

7. Perlengkapan Jamaah Umroh dari KBIH Al-Rahmah Mojokerto

a. Jamaah Perempuan

1) 1setel kain seragam

2) Mukena

3) Kerudung merah

4) Sajadah

5) Buku do’a

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Tas paspor
7) Koper kecil
8) Koper besar
9) Kain celana hitam
10) Ihrom
11) Kerudung ihrom
12) Kerudung batik
13) Celana serbaguna
14) Kaos
15) Handuk
16) 2 kunci
17) 2 sandal
18) Jaket
19) 2 pasang kaos kaki
20) 2 pasang sarung tangan

b. Jamaah Laki-laki

1) 1 setel kain seragam
2) Ihrom
3) Songkok
4) Sajadah
5) Buku do'a
6) Tas paspor
7) Koper besar
8) Koper kecil
9) Kain celana hitam
10) Baju taqwa
11) Sarung
12) Sabuk ihrom
13) Celana serbaguna
14) Kaos
15) Handuk
16) 2 kunci
17) 2 sandal
18) Jaket

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini, peneliti berusaha memaparkan fakta-fakta yang terjadi selama penelitian berlangsung. Baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Hal ini dilakukan peneliti dalam rangka menjawab masalah yang diajukan oleh peneliti, yakni mengenai manajemen administrasi di KBIH Al-Rahmah.

Sebagaimana data yang telah diperoleh dari hasil penelitian, peneliti akan menyajikan data untuk menjawab masalah yang diangkat. Adapun data tersebut meliputi beberapa hal yang akan diuraikan lebih lanjut sebagai berikut.

1. Komunikasi

Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan, dibutuhkan suatu komunikasi pegawai kepada pimpinan serta komunikasi antar pegawai. Komunikasi oleh pegawai kepada atasan dilakukan dengan memberikan laporan kepada pimpinan. Beberapa pegawai KBIH Al-Rahmah mengatakan bahwa pegawai memberikan laporan tulis atau yang dicetak kepada pimpinan KBIH.

> "iya, saya punya laporan khusus, dari *checklist* itu saya masukkan ke dalam data tertentu sehingga jika ada yang bertanya tentang *checklist* saya bisa buka datanya, tidak perlu mencari *checklist*nya satu persatu, ya kan… seperti itu."[66]

> "… saya berinisiatif bikin absen sendiri untuk apa, ya… untuk memudahkan saya untuk mengecek mana yang belum dibuatkan (ID Card) dan mana yang sudah, dan…. Apabila nanti ditanya saya punya bukti yang konkret …"[67]

[66] Data wawancara dengan narasumber 2, Kamis, 15 Desember 2016 Pukul 13.00 WIB.
[67] Data wawancara dengan narasumber 4, Jum'at, 16 Desember 2016 Pukul 14.30 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terdapat komunikasi antara pegawai kepada pimpinan dengan menggunakan laporan tulis yang di *print out*. Narasumber 2 mengungkapkan bahwa laporan yang disusunnya adalah laporan yang berisi keterangan tentang checklist perlengkapan. Narasumber 2 berpendapat bahwa dengan memasukkan hasil checklist ke dalam bentuk data yang nantinya akan di *print out*, akan memudahkan narasumber serta pimpinan yang melihatnya, untuk mengecek kekurangan maupun kelengkapan perlengkapan yang disediakan untuk jamaah.

Sementara, narasumber 4 mengatakan bahwa narasumber membuat desain laporannya sendiri. Hal tersebut tentunya juga bertujuan untuk memudahkan narasumber 4 melakukan pelaporan kepada atasan dan mengelola apa yang kurang dari tugas yang dilakukannya.

Selain laporan tertulis, ada pendapat lain yang diungkapkan oleh beberapa narasumber, yaitu laporan yang berupa laporan lisan atau ucapan langsung. Pendapat tersebut sebagai berikut.

> "Laporan pendaftar baru biasanya … laporannya langsung bicara saja setiap ada pendaftaran."[68]

> "Iya ada laporan. emm…misal *seat* nya penuh, atau ada komplain dari jamaah, ya kita laporkan ke atasan. Sedikit banyaknya ya atasan harus tau lah …laporannya ucapan aja sih biasanya, tapi kalau atasan minta yang *real* atau minta dicetakkan apa ya langsung dikasihkan gitu."[69]

Berdasarkan wawancara dengan narasumber 5 dan 6 tersebut, narasumber memberikan laporan yang berupa perkataan langsung kepada

[68] Data wawancara dengan narasumber 5, Minggu, 18 Desember 2016 pukul 13.00 WIB.
[69] Data wawancara dengan narasumber 6, Minggu, 18 Desember 2016 pukul 15.00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pimpinan sebagai bentuk komunikasi dalam penyelenggaraan kerja KBIH. Dengan adanya komunikasi, atasan dapat dengan cepat dan tepat mengetahui jika ada masalah dan langsung dapat menangani masalah tersebut.

2. Informasi

KBIH sebagai lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah bertugas untuk membimbing jamaah haji dan umroh. KBIH Al-Rahmah memberikan pelayanan kepada jamaah salah satunya berupa pemberian informasi mngenai ibadah haji dan umroh.

Informasi haji yang disediakan terkait tata cara pendaftaran haji baik reguler atau plus, aturan-aturan dari Kementerian Agama, biaya haji, prosedur-prosedur yang harus dilalui sebelum keberangkatan haji, pembatalan haji, serta tata cara melakukan ibadah haji yang disampaikan lewat kegiatan manasik haji. Untuk informasi umroh sama halnya dengan haji, KBIH juga memberikan informasi terkait tata cara pendaftaran, biaya yang diperlukan untuk berangkat, prosedur keberangkatan, serta cara-cara melakukan ibadah umroh.

Seluruh informasi terkait ibadah haji dan umroh tersebut dapat diperoleh jamaah dengan mendatangi kantor KBIH Al-Rahmah atau dengan menghubungi *contact person* KBIH. Kelengkapan dan kejelasan informasi bisa didapatkan dengan mendatangi kantor KBIH Al-Rahmah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Personalia

KBIH Al-Rahmah memiliki enam orang pegawai. Masing-masing pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Perbedaan tugas dan tanggung jawab ini, didasarkan pada pelayanan yang ditawarkan untuk jamaah di KBIH Al-Rahmah.

Terdapat seorang pegawai yang dibebankan untuk menangani pelayanan haji dan umroh sekaligus. Pegawai tersebut telah lama bekerja di KBIH Al-Rahmah, yakni sekitar 6 tahun lamanya. Oleh karena itu, wajar jika pegawai tersebut mendapatkan porsi tugas dan tanggung jawab yang lebih besar dari pegawai lainnya.

> "Tugas saya disini macam-macam mbak. Mulai dari (pelayanan) umroh, haji, haji plus."[70]

Tugas dari pegawai ini antara lain adalah menerima pendaftaran haji dan umroh, menentukan kamar yang akan ditempati jamaah umroh di Sukolilo dan di tanah suci nantinya, serta melakukan proses pembatalan haji regular dan haji plus. Selain itu, pegawai ini juga ditugaskan untuk menangani data keuangan jamaah serta membuat perincian biaya umroh jamaah jika pimpinan KBIH sedang ditugaskan untuk menjadi pembimbing umroh.

> "Tugas saya menurus porsi haji ke Bank dan Kemenag mbak. Saya dibantu oleh satu pegawai juga, pegawai baru mbak, jadi masih tahap bimbingan juga."[71]

[70] Data wawancara dengan narasumber 3, Kamis, 15 Desember 2016 pukul 13.30 WiB.
[71] Data wawancara dengan narasumber 5, Minggu, 18 Desember 2016 pukul 13.00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam proses haji, pegawai tersebut dibantu oleh dua pegawai lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh narasumber 5 di atas, narasumber 5 dan satu pegawai baru bertugas untuk mengurus porsi haji ke Bank dan ke Kemenag. Dua pegawai tersebut bertugas untuk melakukan pembukaan rekening bank, dan mendampingi jamaah untuk melakukan foto biometrics di Kemenag sebagai syarat mengeluarkan porsi haji. Kedua tugas tersebut dilakukan untuk mendapatkan porsi jamaah haji.

Sementara itu, dalam pelayanan umroh, ada satu pegawai yang membantu. Tugas pegawai ini adalah melakukan *input* data jamaah di data manifest komputer dan menyiapkan surat rekomendasi dari travel untuk pembuatan paspor. Selain itu, pegawai ini juga membantu dalam menyiapkan paspor dan buku ICV (*international certificate of vaccination*) yang merupakan sertifikat kesehatan jamaah untuk selanjutnya dikirimkan kepada pihak travel. Pegawai ini juga bertanggung jawab untuk mengetahui berapa *seat* yang masih kosong untuk tiap paket umroh.

Selanjutnya, tugas yang juga penting dalam pelayanan umroh adalah menyiapkan ID Card. ID Card digunakan untuk memberi identitas jamaah pada koper dan tas paspor jamaah. Pegawai yang ditugaskan untuk menangani tugas ini hanya satu.

> "Tugas saya disini adalah membuat ID Card. Per orang itu dapat empat ID Card, untuk dua koper dan satu tas tenteng. Yang kedua e… melengkapi foto per keberangkatan dan per paket umroh itu disendirikan. Biasanya kan jamaah di foto disini dan kita biasanya ngedit sendiri dalam background warna putih seperti itu... dan e.. selanjutnya biasanya fotonya langsung diprint dan dikelompokkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> untuk melengkapi kepengurusan visa lalu dikirim ke travel.. seperti itu."[72]

Tugas dan tanggung jawab pegawai ini adalah memfoto jamaah umroh baru dan mengedit foto jamaah. Kedua hal tersebut dilakukan sebelum foto dicetak. Kemudian foto yang telah di edit tersebut selain dicetak, juga akan dimasukkan ke dalam ID Card yang dibuatkan oleh pegawai, untuk memberikan rincian identitas yang valid dalam ID Card jamaah.

Tugas selanjutnya adalah terkait dengan bagian perlengkapan. Sama halnya dengan tugas pembuatan ID Card, tugas ini juga ditangani oleh satu pegawai saja.

> "Saya disini sebagai bagian perlengkapan, yang menyiapkan semua perlengkapan dari mulai pendaftaran hingga keberangkatan … Intinya, saya kan bagian perlengkapan, kalau ada barang atau stok yang habis, itu harus segera bilang kepada yang pesan ke pabrik."[73]

Tugas dari bagian ini adalah memberikan perlengkapan kepada jamaah yang baru mendaftar, melakukan checklist dalam pemberian perlengkapan, dan memantau stok perlengkapan yang ada. Jika stok perlengkapan yang ada telah menipis, maka pegawai perlu melapor kepada pimpinannya.

Bagian yang merupakan pondasi dari kegiatan adminitrasi di KBIH Al-Rahmah yaitu bagian keuangan. Karena jika tidak ada dana yang mencukupi, maka kegiatan administrasi yang telah direncanakan tidak akan dapat berjalan lancar. Tugas ini dipegang oleh anak dari pemilik KBIH Al-Rahmah. Tugas dari

[72] Data wawancara dengan narasumber 4, Jum'at, 16 Desember 2016 pukul 14.30 WIB.
[73] Data wawancara dengan narasumber 2, Kamis, 15 Desember 2016 pukul 13.00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagian ini adalah merekab pembayaran haji dan umroh jamaah, membuatkan perincian biaya haji dan umroh jamaah, dan menghubungi jamaah yang belum melunasi biaya haji dan umroh di KBIH Al-Rahmah.

Meski memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, namun semua pegawai di KBIH Al-Rahmah diharuskan untuk mengerti tugas pegawai lain, hal tersebut dimaksudkan agar pegawai lain bisa saling membantu jika ada pekerjaan yang belum terselesaikan. Jadi, semua pegawai berperan membantu jamaah dalam proses administrasi yang ada di KBIH. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh narasumber 2 berikut.

> "Saya disini selain perlengkapan, di sini semua karyawan kan juga harus mengetahui tentang semua hal yang dilakukan karyawan lainnya, contoh umroh , saya juga ikut mendata jamaah umroh, ikut memilah berkas, ikut e… aktif dalam pembuatan ID juga, jadi intinya..walaupun bukan kewajiban karyawan itu, tapi semua karyawan harus tahu kewajiban karyawan lainnya ...".[74]

4. Finansial

Dalam melakukan penyelenggaraan kerjanya, yakni pelayanan haji dan umroh, KBIH Al-Rahmah memerlukan sejumlah dana. Dana tersebut dapat diperoleh dari jamaah yang mendaftar ke KBIH. Dana yang diberikan jamaah nantinya akan kembali kepada jamaah dalam bentuk bimbingan haji atau umroh di KBIH Al-Rahmah.

KBIH Al-Rahmah sebelum memulai proses administrasi haji dan umroh,telah merencanakan terlebih dahulu besarnya dana yang dibutuhkan untuk proses administrasi haji dan umroh. Hal ini dilakukan dengan

[74] Data wawancara dengan narasumber 2, Kamis, 15 Desember 2016 pukul 13.00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempertimbangkan berbagai faktor. Perencanaan tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam proses administrasi yang berlangsung.

KBIH Al-Rahmah melayani dua macam bimbingan haji, yakni haji plus dan haji reguler. Biaya haji regular dan haji plus berbeda. Hal ini dikarenakan masa tunggu keberangkatan haji plus lebih pendek dari haji regular. Haji plus sendiri biayanya dapat mencapai sekitar Rp.60.000.000 untuk pengurusan porsi saja. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh narasumber 3 berikut ini:

> "…. yang beda bayarnya $4500, dalam rupiah tergantung dolar, yah… sekitar Rp.60.000.000, biaya ini untuk pelunasan porsinya saja."[75]

Sesuai yang diungkapkan oleh narasumber 3, biaya untuk haji plus adalah sekitar Rp.60.000.000. Namun, biaya tersebut hanya untuk pengeluaran porsi haji plus saja, bukan keseluruhan biaya. Selain itu, untuk haji plus, pengeluaran porsinya diurus oleh pihak travel bukan KBIH. KBIH Al-Rahmah hanya menerima serta melakukan proses pendaftaran haji plus jamaah untuk selanjutnya diserahkan kepada pihak travel.

> "Kalau haji plus yang memproses travel, kita cuma membantu menyiapkan persyaratannya saja."[76]

Untuk biaya porsi haji reguler dihitung berdasarkan beberapa hal yang diperlukan, yakni pembukaan rekening bank Rp. 500.000, porsi haji senilai Rp. 25.000.000, dan materai yang digunakan dalam proses mendapatkan porsi haji senilai Rp. 30.000. Total yang harus dibayarkan

[75] Data wawancara dengan narasumber 3, Kamis, 15 Desember 2016 pukul 13.30.
[76] Data wawancara dengan narasumber 3, Kamis, 15 Desember 2016 pukul 13.30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jamaah di KBIH Al-Rahmah untuk mendapatkan porsi haji reguler adalah Rp. 25.530.000.

Keseluruhan total biaya haji, baik haji plus maupun reguler akan diberitahukan kepada jamaah di tahun kepastian keberangkatan jamaah. Pemberitahuan biaya ini menunggu pemberitahuan dari Kementerian Agama (Kemenag) terlebih dahulu. Barulah biaya tersebut akan diakumulasikan dengan fasilitas dan kebutuhan yang disediakan untuk jamaah di KBIH Al-Rahmah.

Selain melayani bimbingan haji, KBIH Al-Rahmah juga melayani bimbingan umroh. Dalam penentuan biaya umroh ini, biaya ditentukan dengan mempertimbangkan beberapa hal, yakni tiket pesawat, perlengkapan untuk jamaah, biaya paspor, suntik vaksin dan meningitis, dan biaya manasik. Biaya umroh bergantung pada paket yang dipilih oleh jamaah. KBIH Al-Rahmah menawarkan dua paket yang berbeda kepada jamaah untuk setiap bulannya, yakni paket 18 hari (arbain) dan 11 hari (non arbain). Tentu saja harga dari kedua paket tersebut berbeda sesuai dengan lamanya pemberangkatan. Paket umroh 18 hari (arbain) berkisar antara Rp.31.000.000-Rp.32.000.000 an. Sementara untuk paket umroh 11 hari, biayanya berkisar Rp.27.000.000-Rp.28.000.000 an. Keseluruhan biaya nantinya juga mempertimbangkan nilai rupiah terhadap dolar saat pelunasan. Besarnya biaya tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh narasumber 3 berikut ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "... kalau 11 hari sekitar 26-27 (juta) tergantung dolar saat pelunasan. Kalau 18 hari itu sekitar 31 – 32 (juta) tergantung juga dolar waktu pelunasan."

5. Material

1. Administrasi Haji

KBIH Al-Rahmah menerima pendaftaran haji dalam dua jenis, yaitu haji plus dan haji reguler. Untuk haji plus, KBIH Al-Rahmah bekerjasama dengan PT Menara Suci Sejahtera. KBIH Al-Rahmah hanya menerima berkas-berkas yang diperlukan yaitu fotokopi KTP, KK dan buku nikah jamaah (masing-masing 3 lembar) serta pembayaran porsi dari jamaah. Biaya yang dibebankan untuk setiap jamaah adalah $4500 atau sekitar Rp.60.000.000 untuk satu porsi. Selanjutnya, berkas dan biaya haji yang sudah diterima tersebut, diberikan kepada pihak travel, yakni PT Menara Suci Sejahtera. Hal yang menguntungkan dari ikut haji plus adalah masa tunggu pemberangkatan haji yang lebih pendek dari pada haji reguler, yaitu sekitar 8-9 tahun saja. Untuk itu, biaya yang dibebankan pun lebih besar dibanding haji reguler.

Berbeda dengan haji plus, haji reguler ditangani sendiri oleh KBIH Al-Rahmah. Pendaftaran haji reguler sama dengan haji plus. Jamaah hanya perlu menyetorkan fotokopi KTP, KK, dan surat nikah masing-masing 3 lembar. Selain itu, jamaah hanya perlu membayar biaya yang dibebankan untuk satu porsi yaitu Rp.25.530.000. Selanjutnya, pengurusan porsi akan dilakukan oleh pegawai KBIH Al-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rahmah. Biaya porsi yang lebih sedikit dibanding haji plus dikarenakan masa tunggu haji reguler yang lebih lama yakni sekitar 25 tahun.

Ketika pemberkasan telah siap, maka pegawai akan menghubungi jamaah untuk pergi ke Kementerian Agama Mojokerto. Disana jamaah akan dibantu oleh pegawai KBIH untuk mengikuti prosedur mendapatkan porsi haji. Selain itu, nantinya jamaah akan difoto oleh pegawai KBIH sebagai tambahan syarat pemberkasannya. Foto tersebut akan langsung dicetak di tempat oleh pegawai KBIH yang bertugas.

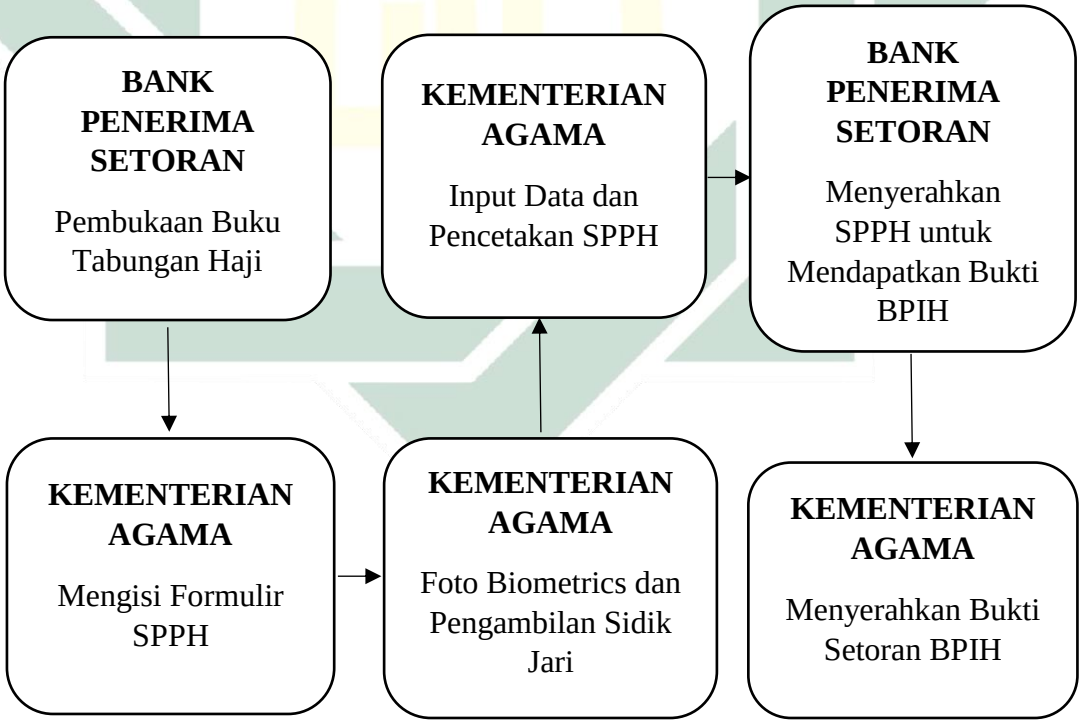
Dalam proses mendapatkan porsi haji, ada beberapa proses yang harus dilakukan. Pertama, melakukan pembukaan rekening tabungan haji jamaah. Uang yang harus dibayarkan dalam proses ini adalah Rp.25.500.000. Berkas yang diperlukan untuk membuka rekening adalah fotokopi KTP, KK, dan surat kuasa setoran haji yang telah ditandatangani oleh jamaah yang bersangkutan. Kedua, mengisi formulir Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) di kantor Kementerian Agama. Dalam kegiatan ini, yang perlu dibawa dan dilampirkan adalah fotokopi KTP, KK, Buku Nikah (bagi yang belum memiliki KTP dapat diganti dengan akta kelahiran/ijazah), foto 3x4 dengan background putih dan fotokopi buku tabungan haji. Dalam proses ini, jamaah harus ikut serta ke Kemenag, karena jamaah perlu melakukan foto biometrics dan pengambilan sidik jari. Nantinya, foto dan sidik jari jamaah akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terlampir dalam Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang dikeluarkan oleh Kemenag. Setelah proses tersebut dilakukan, data jamaah akan langsung di input dan SPPH pun dapat dicetak. Dalam lembar SPPH ini telah tercantum nomor porsi jamaah.

Proses selanjutnya yakni menyerahkan SPPH ke Bank yang menerima tabungan haji jamaah. Proses ini dilakukan untuk mendapatkan bukti setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Kemudian proses terakhir adalah menyerahkan bukti setoran BPIH yang telah sah ke kantor Kementerian Agama. Semua proses tersebut dilakukan oleh pegawai KBIH Al-Rahmah. Bila diringkas, berikut skema yang dapat penulis gambarkan.[77]

Tabel 1.5
Skema pengeluaran porsi haji reguler



[77] Hasil wawancara dengan narasumber 3 dan 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di KBIH Al-Rahmah buku rekening tabungan haji yang telah dibuatkan oleh Bank penerima setoran, tidak diberikan langsung ke jamaah, melainkan disimpan di KBIH. Hal tersebut untuk mengantisipasi terjadinya kehilangan buku rekening jika dibawa oleh jamaah sendiri. Namun, jamaah diberikan tabungan Al-Rahmah sebagai ganti buku rekening tabungan haji tersebut.

Setelah pengurusan porsi, jamaah bisa mengangsur sisa biaya haji di KBIH Al-Rahmah. Hal tersebut biasa dilakukan jamaah sambil menunggu tahun keberangkatannya tiba. Tabungan Al-Rahmah yang diberikan kepada jamaah oleh KBIH menjadi bukti tabungan haji bagi jamaah. Setiap jamaah yang menabung perlu membawa tabungan tersebut untuk selanjutnya dicetak oleh pegawai KBIH setiap kali ada setoran tunai masuk. Selain itu, jamaah juga diberikan kwitansi sebagai bukti pembayarannya.

Ketika tahun keberangkatan jamaah telah tiba, pihak KBIH akan mengirimkan dokumen administrasi jamaah yang berupa pas foto 3x4 dan 4x6 yang telah dimiliki oleh KBIH sejak awal pendaftaran, serta fotokopi BPIH dan SPPH jamaah. Berkas tersebut dikirim setelah ada kepastian siapa saja jamaah KBIH yang berangkat di tahun tersebut.

Setelahnya, pegawai KBIH akan memberikan undangan manasik haji bagi jamaah. Untuk manasik haji sendiri dilakukan dua

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

minggu sekali sejak sekitar setengah tahun sebelum keberangkatan haji. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh narasumber 3 berikut ini:

> "Manasik haji dilakukan setelah ada kepastian siapa saja yang berangkat di tahun ini. Setelah itu kita baru buat undangan manasik buat jamaah. Itu dilakukan sekitar 6 bulan sebelum keberangkatan. Jadi ya manasik haji dilakukan sekitar setengah tahun sebelum berangkat."[78]

Pada saat awal pembukaan manasik, ketika jamaah melakukan absen, jamaah akan diberikan lembar jadwal manasik dan lembaran yang berisi biodata jamaah dan ukuran untuk perlengkapan jamaah (baju, dsb). Informasi tersebut nantinya untuk memudahkan pihak KBIH menentukan berapa banyak perlengkapan yang perlu dipersiapkan untuk setiap ukuran (S, M, XL, dst.). Selain form biodata jamaah, saat manasik, jamaah juga akan diberi lembar data diri lain yang akan digunakan untuk pengurusan paspor jamaah. Kegiatan manasik haji akan terus berlangsung sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh KBIH Al-Rahmah hingga mendekati masa haji.

Selain membuka pendaftaran haji, proses administrasi yang juga dilakukan oleh KBIH Al-Rahmah adalah pembatalan porsi haji reguler. Porsi haji biasanya dibatalkan karena jamaah yang bersangkutan sudah meninggal, sakit, atau tidak mampu melunasi biaya haji. Syarat pemberkasan untuk pembatalan adalah jamaah perlu membawa berkas asli dari KTP, porsi jamaah serta surat keterangan kematian/sakit/tidak mampu dari pihak yang berwenang. Selanjutnya

[78] Data wawancara dengan narasumber 3, Kamis, 15 Desember 2016 pukul 13.30 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

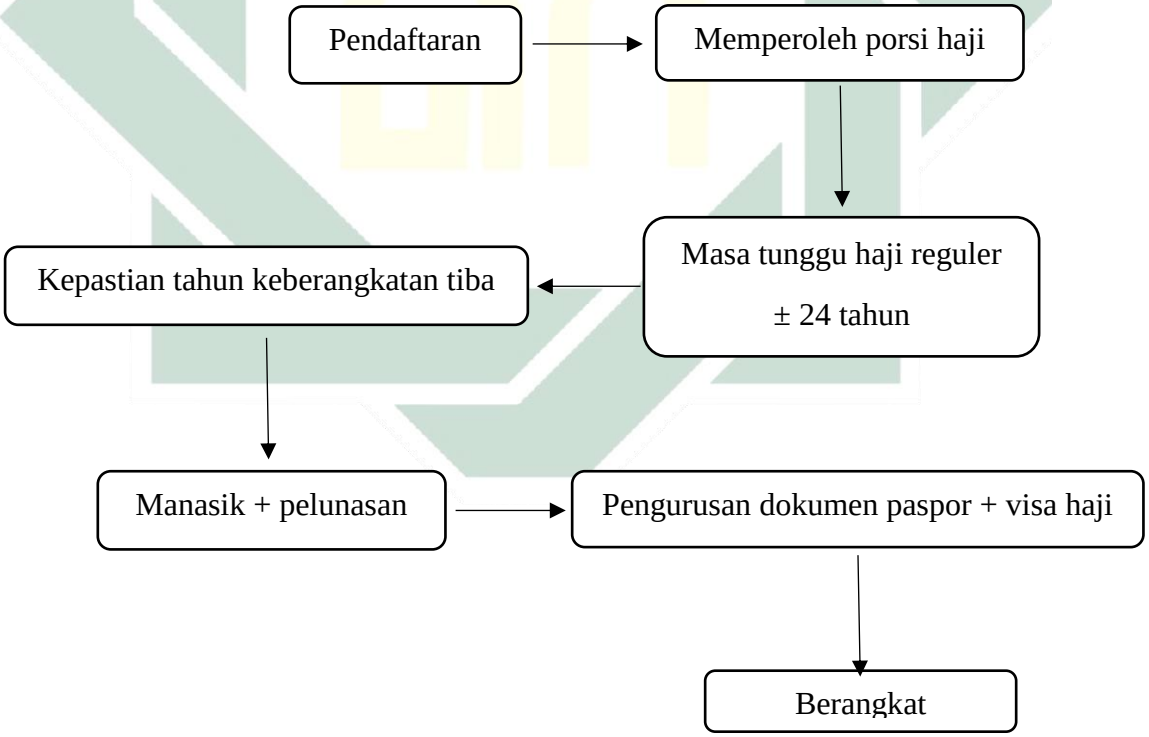
proses tersebut akan dilakukan oleh pegawai KBIH. Ketika dilakukan pembatalan, uang porsi yang sudah disetorkan akan dikembalikan kepada jamaah melalui KBIH.

> "Kalau dari pemerintahnya ya turun ke rekening jamaah masing-masing, terus jamaah nya biasa nya minta dr KBIH, jadi ya kita bantu prosesnya dari pencairan, jadi jamaah nya langsung ambil ke KBIH".[79]

Untuk mempermudah memahami langkah-langkah dari awal sampai pemberangkatan haji reguler, ditampilkan skema ringkasan dari kegiatan-kegiatan tersebut. Berikut skema langkah-langkah pemberangkatan haji reguler yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan para narasumber.[80]

Tabel 1.6

Skema administrasi haji reguler



[79] Data wawancara dengan narasumber 3, Kamis, 15 Desember 2016 pukul 13.30 WIB.
[80] Hasil wawancara dengan narasumber 3 dan 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Administrasi Umroh

KBIH Al-Rahmah menyediakan dua paket umroh dalam satu bulan, yaitu paket 18 hari (arbain) dan non 11 hari (non arbain). Sistem pendaftaran umroh sama halnya dengan haji, yaitu menyerahkan fotokopi KTP, KK, buku nikah (bisa diganti akta kelahiran/ijazah bagi yang belum punya). Persyaratan tersebut ditujukan bagi jamaah yang telah memiliki paspor. Berkas-berkas tersebut diserahkan beserta paspor asli milik jamaah. Namun, berbeda halnya jika jamaah yang bersangkutan belum memiliki paspor, maka yang harus diserahkan adalah berkas asli dari ketiga syarat tersebut. Selain itu, jamaah juga perlu mengisi formulir umroh. Beberapa hal penting yang terdapat di dalamnya adalah kolom nomor telepon, nama ayah dan nama kakek jamaah yang harus dicantumkan. Nama ayah dan kakek dapat digunakan untuk penambahan nama paspor nantinya, karena paspor jamaah harus terdiri dari minimal tiga suku kata.

Dalam proses mendapatkan paspor, jamaah dibantu oleh pihak KBIH untuk kepengurusan dokumennya. Dokumen yang dibutuhkan adalah berkas asli (KTP, KK, buku nikah/akta kelahiran/ijazah) dan surat rekomendasi dari travel. KBIH Al-Rahmah telah memiliki wewenang dari pihak travel yang bekerjasama dengan KBIH untuk menerbitkan surat rekomendasi sebagai syarat pemberkasan paspor. Ketika panggilan untuk wawancara dan foto paspor tiba, jamaah akan dihubungi oleh pihak KBIH. Selain itu, nantinya salah satu pegawai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KBIH akan mendampingi jamaah agar tidak mengalami kesulitan dalam proses ini.

Ketika melakukan pendaftaran awal, jamaah yang membayar biaya awal minimal Rp.3.000.000 akan langsung mendapatkan perlengkapan umroh yang disediakan oleh KBIH. Sisa pembayaran bisa diangsur, namun satu bulan sebelum keberangkatan, biaya umroh harus sudah lunas dibayar. Ketika menerima perlengkapan, jamaah akan diberikan checklist yang berisi daftar perlengkapan yang sudah di dapat. Nantinya, jamaah bisa melihat kembali melalui checklist tersebut, apakah perlengkapan yang di dapat sudah lengkap atau belum. Pegawai KBIH membuat dua checklist, satu untuk jamaah dan satu untuk arsip KBIH.

Salah satu hal yang juga menjadi perhatian saat proses administrasi umroh adalah dengan siapa jamaah berangkat. Hal ini dimaksudkan untuk menentukan apakah jamaah dikenakan biaya mahrom atau tidak. Biaya mahrom adalah biaya yang ditangguhkan kepada jamaah yang berangkat sendiri atau tidak didampingi dengan orang tua (suami, jika telah menikah). Jika ada jamaah yang termasuk dalam kriteria tersebut, maka jamaah akan dikenakan biaya sebesar Rp.400.000 untuk biaya mahrom tersebut. Peraturan biaya mahrom ini ditujukan untuk :

1. Suami istri di bawah 45 tahun.
2. Anak laki-laki / perempuan di bawah 18 tahun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Namun, berbeda halnya jika kriteria jamaah tersebut di atas, didampingi dengan orang tua / suaminya, maka tidak perlu membayar biaya mahrom. Biaya tersebut cukup digantikan dengan surat nikah asli (untuk poin 1) dan akta kelahiran (untuk poin 2). Persyaratan ini digunakan untukpengurusan visa umroh jamaah.

Seperti halnya haji, dalam umroh juga dilakukan proses manasik umroh. Berbeda halnya dengan haji yang dibuatkan undangan manasih haji, untuk manasik umroh, jamaah dihubungi lewat telepon. Manasik umroh mulai dilakukan sekitar satu sampai dua bulan sebelum bulan keberangkatan. Manasik umroh dilakukan sebanyak dua sampai tiga kali. Dalam manasik umroh, selain pemberian materi dan praktek umroh, akan dilakukan juga suntik vaksin kepada jamaah. Suntik yang dilakukan sebanyak dua kali, yakni suntik meningitis dan influenza. Hal ini diwajibkan bagi semua jamaah, tak terkecuali jamaah yang remaja maupun anak yang masih kecil.

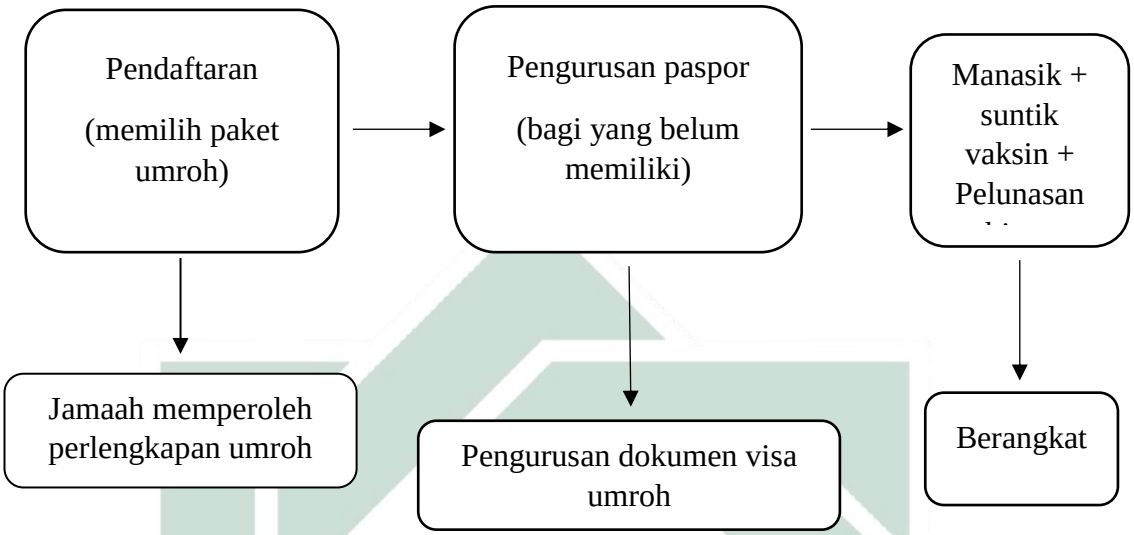
Sama halnya dengan administrasi haji, untuk mempermudah memahami alur pemberangkatan umroh, akan dibuatkan skema oleh penulis. Berikut skema pemberangkatan umroh.[81]

[81] Hasil wawancara dengan narasumber 3 dan 6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.7

Skema administrasi umroh KBIH Al-Rahmah



6. Relasi Publik

KBIH Al-Rahmah merupakan salah satu lembaga bimbingan haji dan umroh berizin yang ada di Mojokerto. Selain KBIH Al-Rahmah ada beberapa KBIH lain yang yang juga memiliki izin resmi dari Kementerian Agama. Untuk itu, diperlukan strategi untuk menyampaikan informasi mengenai program KBIH Al-Rahmah agar menarik hati masyarakat untuk mau bergabung menjadi jamaah KBIH Al-Rahmah.

Dalam proses penyampaian imformasi, KBIH Al-Rahmah terlebih dahulu mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Hal tersebut diharapkan dapat menumbuhkan citra positif kepada jamaah. Sehingga, jamaah KBIH Al-Rahmah yang puas akan pelayanan yang telah didapatkannya dapat menularkan citra positif tersebut kepada kerabat atau tetangganya. Dengan kata lain, strategi utama yang dirancang oeh KBIH

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Al-Rahmah adalah informasi yang disampaikan melalui *word of mouth*. Seperti yang diungkapkan oleh narasumber 1 berikut ini.

> " .... kita melayani dengan pelayanan terbaik … karena pelayanannya bapak bagus, jamaah nyari bapak, bukan bapak nyari jamaah."[82]

Selain *word of mouth*, informasi juga disampaikan melalui dua media, yakni media cetak dan media sosial. Media cetak yang digunakan berupa brosur. Brosur yang dibuat adalah brosur umroh. Brosur tersebut berisi tentang informasi tentang cara pendaftaran, biaya umroh, juga jadwal keberangkatan umroh yang telah direncanakan. Brosur umroh ini nantinya akan diselipkan di tas souvenir yang diperoleh jamaah yang usai melaksanakan ibadah umroh. Dalam brosur tersebut juga disertakan *contact person* KBIH Al-Rahmah untuk perolehan informasi yang lebih lengkap mengenai umroh.

Informasi melalui media sosial dilakukan lewat akun *facebook* dengan nama akun "Kbih Alrahmah". Dalam akau *facebook* tersebut terdapat informasi haji dan umroh dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh KBIH. Selain itu, masyarakat juga bisa melihat promo umroh yang diadakan oleh KBIH melalui media sosial tersebut.

[82] Data wawancara dengan narasumber 1, Rabu, 14 Desember 2016 pukul 20.30 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Analisis data dilakukan setelah adanya beberapa temuan data di lapangan, dan juga untuk menggambarkan keadaan dan status fenomena dalam situasi, maka hasil temuan penelitian ini dicari relevannya dengan teori-teori yang sudah ada dan telah berlaku dalam dunia ilmu pengetahuan.

1) Komunikasi

Komunikasi merupakan urat nadi yang memungkinkan orang-orang saling mengetahui pikiran, kehendak, dan perasaan masing-masing. Tanpa komunikasi tidak mungkin suatu kerjasama dapat berlangsung. [83]

Pimpinan atau atasan di KBIH Al-Rahmah melakukan komunikasi dengan meminta laporan dari masing-masing pegawai. Bentuk laporan yang diberikan berbeda-beda. Ada pegawai yang memberikan laporan berupa data yang di *print out.* Ada pula pegawai yang memberikan laporan melalui perkataan atau ucapan langsung kepada pimpinan. Namun, jika atasan meminta laporan yang dicetak, maka pegawai pun memenuhinya. Pegawai dimudahkan membuat laporan dengan adanya fasiitas seperti komputer, printer, mesin fotokopi dan lainnya yang ada di KBIH Al-Rahmah. Laporan yang diberikan oleh pegawai bukan saja ketika pekerjaan telah selesai dilakukan, melainkan juga saat pekerjaan sedang berlangsung. Komunikasi yang intensif dari atasan akan dapat menghasilkan pencapaian tujuan yang optimal.

[83] Ismail Nawawi, 2009, *Perilaku* Administrasi, ITS Press, Surabaya, hal. 48.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Komunikasi dalam bentuk laporan ini juga dapat dijadikan sebagai betuk pengawasan administrasi. Mengingat pengawasan sangat penting perannya dalam kesuksesan berjalannya penyelenggaraan kerja di lembaga. Pengawasan menurut pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak. [84] Manajer umumnya menganggap perlu untuk mengevaluasi apa yang telah dilakukan oleh dirinya serta para bawahannya, guna memastikan apakah pekerjaan orang-orangnya berjalan dengan memuaskan dan menuju ke arah tujuan yang telah ditetapkan. Mungkin sekali dalam pekerjaan itu terdapat kesalahan-kesalahan atau halangan-halangan yang muncul, semua itu harus diketahui agar dapat diperbaiki sebelum terlambat. Unsur komunikasi ini bukan saja meliputi pengawasan tapi juga pengamatan atau penelitian.

2) Informasi

Informasi sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan yang berupa penghimpunan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, dan pemusnahan informasi. [85]

Informasi dapat didapatkan dari adanya komunikasi antar indivisu maupun antar organisasi. Informasi yang dilayani oleh KBIH Al-Rahmah ini adalah mengenai administrasi haji dan umroh. Mulai dari pendaftaran haji dan umroh, pemberangkatan haji dan umroh, hingga pembatalan haji

[84] Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, 2003, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Gema Insani Press, Jakarta, hal. 156.
[85] Ismail Nawawi, 2009, *Perilaku* Administrasi, ITS Press, Surabaya, hal. 48.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jamaah. KBIH akan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh jamaah mengenai haji dan umroh.

3) Personalia

Personalia sebagai suatu proses penataan dalam kerjasama mencapai tujuan bersama. [86] Lebih jelasnya, personalia adalah orang-orang yang melakukan dan diberi tanggung jawab untuk melakukan suatu pekerjaan.

Dalam penyelenggaraan kerja dibutuhkan orang-orang yang akan melakukan pekerjaan. Untuk mencapai hal tersebut, KBIH Al-Rahmah telah menentukan pekerjaan-pekerjaan yang dibutuhkan. Sesuai dengan pelayanan yang ditawarkan, KBIH Al-Rahmah membagi tugas dalam empat pekerjaan, yakni administrasi haji, administrasi umroh, bagian perlengkapan dan bagian ID Card.

Dalam proses administrasi di KBIH Al-Rahmah, terdapat enam pegawai yang menanganinya. Enam pegawai tersebut dibagi dalam empat pekerjaan tersebut. Pekerjaan yang pertama yakni penanganan administrasi haji. Tugas ini ditangani oleh tiga orang pegawai yang mana satu orang bertugas di kantor, dan dua pegawai bertugas memproses porsi haji ke Bank dan ke Kementerian Agama.

Kemudian, pekerjaan yang kedua yaitu administrasi umroh. Pekerjaan ini ditangani oleh dua orang, dimana satu orang tersebut juga ikut dalam penanganan administrasi haji di kantor KBIH.

[86] Ismail Nawawi, 2009, *Perilaku* Administrasi, ITS Press, Surabaya, hal. 48.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pekerjaan ketiga yakni pembuatan ID Card jamaah. Pekerjaan ini ditangani oleh satu orang saja. Nantinya ID Card tersebut akan disematkan di koper dan tas paspor jamaah.

Pekerjaan terakhir yakni terkait perlengkapan. Tugas ini ditangani oleh satu orang juga. Pegawai terkait bertugas memberikan perlengkapan kepada jamaah dan mengecek persediaan perlengkapan yang ada.

Meski pegawai telah diberi tugas masing-masing, namun semua pegawai juga harus mengerti pekerjaan pegawai yang lain, agar jika dibutuhkan pegawai lain bisa membantu pekerjaan pegawai yang belum terselesaikan.

Pembagian kerja dimaksudkan untuk memusatkan kegiatan, pengkhususan orang dalam bidangnya (spesialisasi) agar memperoleh efisiensi yang tinggi.[87] Pembagian kerja ini termasuk dalam prinsip administrasi yang diungkapkan oleh Henry Fayol yang dikutip dari buku Ulbert Silalahi.

Dalam melakukan pekerjaan, para pegawai dituntut untuk melakukannya dengan tepat dan rapi. Dibekali dengan sarana seperti rak, lemari dan map, pegawai mengklasifikasikan berkas-berkas yang digunakan dalam proses administrasi per keberangkatan. Tentunya hal ini untuk memudahkan pimpinan serta pegawai sendiri jika mencari sesuatu yang dibutuhkan di kemudian hari.

[87] Ulbert silalahi, 1992, *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, Sinar Baru, Bandung, hal. 51.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tuntutan yang dibebankan kepada pegawai tersebut sesuai dengan konsep organisasi atau lembaga dalam pandangan Islam. Organisasi bukan semata-mata wadah, melainkan lebih menekankan pada bagaimana sebuah pekerjaan dilakukan secara rapi. Organisasi atau lembaga lebih menekankan pengaturan mekanisme kerja.[88]

4) Finansial

Finansial sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan berupa penyusunan anggaran belanja, penentuan sumber biaya, cara pemakaian, pembukuan, dan pertanggungjawaban atas pembiayaan dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. [89]

Finansial bukan hanya unsur administrasi, melainkan juga unsur yang terdapat dalam manajemen yakni *money*. Finansial diperlukan dalam setiap kegiatan operasional di lembaga. Jika tidak ada dana atau uang yang diperuntukkan untuk melaksanakan kegiatan operaional usaha, maka kegiatan operasional tersebut tidak akan dapat dilakukan.

Finansial merupakan aspek yang terlebih dahulu harus direncanakan sebelum memulai pelayanan kepada jamaah. KBIH Al-Rahmah merencanakan sejumlah biaya yang harus dibebankan kepada jamaah haji dan umroh. Biaya haji terkait biaya awal yang harus disetor jamaah untuk mendapat porsi haji. Biaya awal untuk porsi haji regular yakni sejumlah Rp. 25.530.000. Sementara itu, untuk biaya haji plus,

[88] Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, 2003, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Gema Insani Press, Jakarta, hal. 101.
[89] Ismail Nawawi, 2009, *Perilaku* Administrasi, ITS Press, Surabaya, hal. 49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penentuannya ditentukan oleh pihak travel yakni PT Menara Suci Sejahtera. Untuk satu porsi haji plus, jamaah perlu membayar sejumlah $4500, jika dirupiahkan sekitar Rp.60.000.000. Untuk pelunasan biaya haji, ditentukan oleh pemerintah ketika tahun keberangkatan jamaah tiba. Hal tersebut dikarenakan nilai uang yang bisa berubah setiap saat.

Biaya umroh yang dirumuskan KBIH Al-Rahmah adalah biaya per paket umroh yang dipilih jamaah. Biaya yang ditetapkan untuk paket arbain adalah berkisar antara Rp. 30.000.000 – Rp. 31.000.000 an. Sementara untuk paket 11 hari berkisar antara Rp. 27.000.000 – Rp.28.000.000 an. KBIH Al-Rahmah sendiri berusaha agar biaya yang diperuntukkan untuk jamaah tidak terlalu tinggi. Penekanan biaya dilakukan dalam segala aspek untuk mendapatkan harga yang paling murah.

> "Dapat harga murah itu ya cari harga yang murah, diatur nak ... Bapak ambil keuntungan juga tidak banyak, wajar" saja."[90]

Biaya yang telah didapat oleh KBIH dari jamaah akan digunakan oleh pihak KBIH untuk segala keperluan pemberangkatan. Untuk umroh sendiri, KBIH menargetkan harus menerima biaya tersebut dari jamaah maksimal sebulan sebelum pemberangkatan jamaah. Hal tersebut diperlukan agar KBIH tidak mengalami kesulitan dalam pembiayaan segala kebutuhan jamaah umroh.

[90] Data wawancara dengan narasumber 1, Rabu, 14 Desember 2016 pukul 20.30 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Material

Terdapat dua jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh KBIH Al-Rahmah dalam penyelenggaraan kerjanya ini. Kedua proses tersebut adalah administrasi haji dan administrasi umroh.

Dalam proses administrasi haji, KBIH Al-Rahmah membuka dua macam pendaftaran yakni haji reguler dan haji plus. Selain membayar sejumlah uang, calon jamaah juga harus melengkapi berkas pendaftaran yakni berupa fotokopi KTP, KK dan surat nikah jamaah (masing-masing 3 lembar). Selanjutnya, pengurusan porsi haji untuk haji plus akan dilakukan oleh pihak travel, sementara untuk haji reguler akan dilakukan oleh pegawai KBIH Al-Rahmah.

Masa menunggu keberangkatan haji, diisi oleh jamaah dengan melunasi secara berangsur maupun kontan total biaya haji. Jamaah dibekali tabungan Al-Rahmah untuk menabung, sebagai pengganti buku rekening tabungan haji dari Bank yang disimpan oleh pihak KBIH. Setelah tahun keberangkatan jamaah dipastikan, jamaah perlu mengikuti manasik yang diadakan setiap dua minggu sekali mulai sekitar enam bulan sebelum keberangkatan. Selanjutnya, jamaah juga akan diproseskan terkait paspor dan visa hajinya. KBIH akan selalu membimbing jamaah hingga pasca pemberangkatan haji.

Selain pendaftaran, KBIH Al-Rahmah juga melayani pembatalan haji. Pembatalan haji tersebut dilakukan untuk membantu jamaah yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memang tidak bisa melaksanakan ibadah haji, baik karena meninggal, sakit ataupun tidak mampu membayar biayanya.

Proses kedua yakni administrasi umroh juga diawali dengan pendaftaran. Jamaah mendaftarkan diri dengan menyetorkan sejuamlah uang sesuai paket yang dipilih. Selain itu, jamaah juga harus menyetorkan sejumlah berkas sesuai persyaratan. Ketika mendaftar dengan biaya awal minimal tiga juta, jamaah akan langsung mendapatkan perlengkapan umroh dari KBIH.

Setelah tahap pengurusan paspor selesai, selanjutnya jamaah akan mengikuti manasik yang diadakan satu sampai dua bulan sebelum keberangkatan. Disediakan daftar hadir dalam manasik, tujuannya agar pihak KBIH tahu mana jamaah yang belum mengikuti manasik. Pasalnya, manasik umroh ini perlu diikuti, karena dalam manasik dilakukan juga proses suntik jamaah, yakni suntik meningitis dan suntik influenza. Selain itu, saat manasik jamaah juga bisa sekalian melengkapi perlengkapan yang belum didapat serta mendapatkan ID Card untuk koper dan tas yang didapatkan oleh jamaah.

Para pegawai KBIH Al-Rahmah diarahkan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dikehendaki oleh pimpinan. Pengarahan merupakan proses kegiatan yang harus dilakukan untuk membina dan mendorong

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semangat kerja dan kerelaan kerja para pegawai atau anggota organisasi demi tercapainnya tujuan organisasi.[91]

6) **Relasi Publik**

Relasi publik adalah usaha pengenalan kegiatan organisasi kepada lingkungan masyarakat.[92] Hal ini diwujudkan oleh KBIH Al-Rahmah melalui hubungan dengan masyarakat lewat brosur dan media sosial *facebook*.

KBIH Al-Rahmah telah mencanangkan haji dan umroh dari KBIH Al-Rahmah akan disampaikan kepada masyarakat. Media yang dipakai adalah media cetak dan media sosial. Media cetak berupa brosur diselipkan di tas souvenir jamaah yang telah melaksanakan ibadah umroh. Hal itu dilakukan agar KBIH Al-Rahmah mudah dikenal, salah satu caranya melalui jamaahnya. Kemudian untuk media sosialnya, KBIH Al-Rahmah menggunakan media sosial *facebook*. Di media sosialnya, KBIH Al-Rahmah membagikan kegiatan-kegiatan dari KBIH serta informasi yang berkaitan dengan pendaftaran haji dan umroh di KBIH Al-Rahmah. Informasi yang termasuk juga berkaitan dengan promo paket umroh yang diadakan oleh KBIH Al-Rahmah. Dengan digunakannya media sosial, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dari KBIH. Cara ini

[91] F.X. Soedjati, 1996, *O&M (Organization and Method) Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*, Gunung agung, Jakarta, hal. 5.
[92] Ismail Nawawi, 2009, *Perilaku* Administrasi, ITS Press, Surabaya, hal. 51.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pula akan sangat memudahkan KBIH untuk pengenalan KBIH Al-Rahmah ke masyarakat luas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id