BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya.

1. Sejarah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya.

Terbentuknya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Jabal Rahmah (KBIH) Surabaya yaitu, diawali pada tahun 1994-an di Daerah Jawar Surabaya. Sebelumnya, KBIH ini tidak memiliki kantor, namun hanya sekretariat yang terletak di Desa Jawar. Pada tahun 2000 kantor pertama dibangun di jalan Sasak. Tahun 2001 kantor pindah di Perak (Jl. Perak Timur, no 7), setelah dari perak kemudian pindah untuk ke dua kalinya ke jalan Masjid Al-Akbar Utara No. 5-7 Pagesangan Surabaya pada tahun 2006 sampai sekarang.[1] KBIH ini dibentuk tiga orang yang awalnya memiliki motto atau tujuan mulia yang sama. Tujuan dari ketiga pencetus yaitu ingin membantu para jamaah yang akan pergi atau berangkat haji ke tanah suci Makkah.

Diantaranya ada Kyai Haji Ahmad Sofwan yang bertempat tinggal di Jawar 17, Kelurahan Tambakdono, Kecamatan Benowo, Kotamadya Surabaya. Kedua Doctorandus H. Abas Choiruddin yang kebetulan juga sebagai karyawan Departemen Agama, yang bertempat tinggal di Surabaya, jalan Tuban II/17. Ketiga Doctorandus H. Mohammad Syahid Ismail karyawan Departemen Agama, bertempat tinggal di jalan Manukan mukti III/21, Kelurahan Banjar Sugihan, Kecamatan Tandes, Kotamadya Surabaya.[2]

---

[1] Wawancara kepada Bpk. H. Lutfi Zamroni (*General Manger*), tanggal 19 Mei 2015
[2] Subandi, Suyati, 1994,*Anggaran Dasar Yayasan Jabal Rahmah no.103*, Surabaya.

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

Secara resmi semua KBIH se-Indonesia ditetapkan oleh pemerintah secara serentak pada tahun 1995 berdasarkan Surat Keputusan (SK) Mentri Agama. Jadi berdirinya KBIH ini, mengingat Jamaah yang berangkat mayoritas tidak mengerti tentang manasik Haji dengan sebenarnya pada tahun itu. Pada saat tahun itu, pemerintah hanya menyiapkan pembimbing yang sangat terbatas. Seperti 450 jamaah dalam satu pesawat hanya memberangkatkan satu pembimbing yang dianggap kurang pas, dengan adanya KBIH Jabal Rahmah yang berupaya membantu pemerintah untuk mewujudkan bimbingan manasik haji yang akan berangkat dari Indonesia hingga sampai tanah suci Makkah. Adapun kekurangan dari Kementrian Agama pada saat itu, seperti halnya yang dikatakan Bpk. Kyai Haji Ahmad Sofyan "karena, banyak petugas-petugas dari Depatemen Agama, maaf yang belum pernah haji, di berangkatkan, sehingga kita terdorong untuk segera mendirikan suatu Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) ke tanah suci". [3] Manasik Haji sangat dibutuhkan bagi calon jamaah haji. Sedangkan di tanah air hanya bisa dapat memberikan teori, namun prateknya hanya bisa dilakukan di Tanah Suci Makkah. Lain dari pada anjuran salat yang teorinya dapat dipelajari disini begitu juga dengan prakteknya dapat langsung dilaksanakan.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah merupakan KBIH tertua dan terbesar di Jawa Timur pada tahun 90-an.[4] Karena beberapa persyaratan dari izin oprasional dari kelompok bimbingan haji dapat diberikan jika salah satu persyaratan yaitu mengelola lembaga, pendidikan formal/ non-formal (madrasah, pesantren, majelis taklim) atau mengelola masjid.[5] KBIH Jabal Rahmah memiliki yayasan yang bernama Yayasan Daarul Mutaqqin. Pada tahun 2010. Jabal Rahmah dan Yayasan Darul Mutaqqin dilebur atau ada perubahan akta menjadi satu yang diberi nama Yayasan Pesantren Daarul Mutaqqin

[3] Wawancara kepada Bpk. Kyai Haji Ahmad Sofwan (*Salah Satu Pendiri KBIH Jabal Rahmah Surabaya*), tanggal 19 Mei 2015.
[4] Wawancara kepada Bpk. Kyai Haji Ahmad Sofwan (*Salah Satu Pendiri KBIH Jabal Rahmah Surabaya*), tanggal 19 Mei 2015.
[5] Pedoman Oprasional Kelompok Bimbingan Direktur Jendral Pengelolah Haji Dan Umrah, no: D/799 thn 2013, bab III, pasal 3, poin 2.

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

Surabaya yang bertempat di Jalan Manukan Utama, No 201-203 Surabaya, jadi KBIH Jabal Rahmah merupakan salah lembaga di bawah naungan yayasan Daarul Mutaqqin. Sekarang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah merupakan lembaga di bawah naungan Yayasan Pesantren Daarul Mutaqqin Surabaya.

Seiring dengan perubahan zaman, makin banyak muncul Kelompok bimbingan lainnya. Saat ini jumlah dari KBIH Provinsi Jawa Timur Tahun 2013 yang masih belum perpanjangan sekitar 127 KBIH tersebar di beberapa kota di Jawa Timur, berikut nama-nama KBIH Provinsi Jawa Timur, diantaranya;[6]

[6] Departemen Agama, Daftar jumlah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Provinsi Jawa Timur Tahun 2013 (Sby, 10 Februari 2014)

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 4.1
Daftar Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Provinsi Jawa Timur 2013

NO URUT	NAMA KBIH	ALAMAT	PIMPINAN
1	Al Hidayah	Ngiden II/130 Telp.031 5953133, Surabaya.	Ir. H. Puguh Siswanto
2	Hidayah Mabrur	Ngagel Rejo Kidul 131 Lt 3-4 Telp. 031-5016404. Surabaya	H. A. Agung Surya Putra, Sag
3	Koormas	Khairil Anwar 27 Telp. 031-5663207, Surabaya	Abd. Syukur Asnan
4	Multazam	Wisma Panggesangan Raya. No. 99 Telp. 031-8297529, Surabaya.	H. Moh. Yahya Bayasud
5	Nurul Faizah	Rungkut YKP RK V D/7 Telp. 031-8705655, Surabaya	Drs. H. Moh. Afif Suwarno
6	R.M. Tawakkal	Dinoyo VII L Dinoyo Tangsi VII/3 Surabaya	Drs. H. Zainul Anis Muzakin
7	Al Hikmah	Pragoto 33-55 Telp. 031-3710504, Surabaya	H. Moch. Manur Syah
8	Al Ikhlas	Kerta Jaya Indah Timur 16/15 Telp. 031-5926770, Surabaya	Drs. H. Acmad Mufti
9	AR ROUDLOH AL JAWWAL	Sidotopo lor 98 Telp. 031-376594, Surabaya	H.M. Alimuddin Sonhaji
10	ARMADINA	Simo Tambaan Sekolahan 61-E, Surabaya	H. Suyuthi Rosyad, Lc. MM
11	Baitun Naim	Kedung Pengkol V/1 Telp. 031-5910412, Surabaya	KH. Moch. Naim Ridwan Aziz, SH. MH
12	Bi'ru Zam Zam	Rowo V/4 Telp 031-313052, Surabaya	Drs. KH. M. Su'udi Sulaiman
13	Jabal Rahmah	Masjid Akbar Utara No. 5-7 Telp. 031-8282883, Surabaya.	KH. Ahmad Shofwan, Lc. MA
14	Majilis Ta'lim An Nahdliyah	Gresik Gedukan No. 344Telp. 031-7492334, Surabaya	DR. KH. Machid Masrufi
15	RHI	Kalibokor II/19 Telp. 031-5022181, Surabaya	H. Abd. Rachman Moealimin
16	Riyadul Jannah	Rungkut penjaringan Asri XV/PS 1C-35, Surabaya	Ir. H.M. Husni
17	Takhobar	Ketintang 154 Telp. 031-8419189, Surabaya	KH. Ghozali Said, MA
18	Yamuzai/ Nurul Hayat	Pasar Kembang 58 Telp. 031-5311667, Surabaya	Drs, H. Qomari
19	Al Wahyu	Sarono Jiwo II/19/ Wedoro PP Utara Kav. 1 No. 1 Telp. 031-8549980, Surabaya.	Drs. H. Ach Zainuri Musdar
20	Cahaya Baitul Makmur	Sememi Jaya IV/5 Telp. 031-7079516, Surabaya	Drs. H. Muflihin Arif
21	Muhammadiyah	Sutorejo,77-79 Telp. 031-3896208, Surabaya	Drs. H. Syafi'i
22	Ahlun Najiyah	Sidosermo Dalam No.27 Telp. 031-8410029, Surabaya	H.Mas Achmad Ali Cholili, MPdi
23	Amanat Bangsa	Siwalan Kerto Utara 56 Telp. 031-843537, Surabaya	Drs. KH. Asep Saifudin Chalim, Ma
24	Armina	Gubeng Kertajaya IX-D/1. Surabaya	Drs. Muclis Sardjono
25	At Tauhid	Sidosermo Dalam II/37 Telp. 031-8413950, Surabaya	KH. Mas Mansur Tholhah
26	Taksinul Ahlaq/ Yatabu	Rangkah Masjid Gg. Buntu 8-9A Telp. 3719385, Surabaya	Drs. H. Fadlullah

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

27	Al Mambur	Wiyung Pasar 4 Telp. 031-7523093, Surabaya	H. EfendiKurniawan
28	Al Mulzam zamzami	Kupang Krajan 1/5 Telp 031-8722714, Surabaya	H. Moch. Asy'ari
29	Al Muna	Jetis Kulon VI/11 Telp. 031-8299637, Surabaya	Prof. DR. H. Zainul Arifin, MA
30	Nur Haromain	Jl. Panden Giling No. 346A Surabaya	Drs.H. Ghozali Abdi
31	Pesawat (Pasasho)	Tenggilis Lama III-B/48 Telp. 031-8492856, Surabaya	H. Musthofa Bisri Iswid
32	Al Mambrur	Jl. Jenderan Sudirman No. 113 Telp. 0333-3412397, Surabaya	KH. Maksum Syafi'i
33	Al Mambur Multazam	Ponpes Darul Amin Gembolo Jajag, Banyuawangi	Drs. H.M. Rowihi Huda
34	Al Mukarromah	PP. Subulul Huda Kedungsari Jl. Pelengkung Indah Tegaldlimo Telp. 0333-426040, Banyuwangi	H. Mujahid
35	Sabilillah	Jl. Brawijaya 26 Telp. 0333-425540, Banyuwangi	KH. Faisol Harun
36	Khoirul Ummah	Jl. Adi Sucipto 14 Telp. 0334-421682, Banyuwangi	H. Bustomi Ishak
37	Al Haromain	Jl. Jendral A. Yani 59, Telp. 0333-426040, Banyuwangi	KH. Abdulatif Harun
38	Ummul Quro	Jl. Jember 41 Krikilan Telp. 0333-821132, Banyuwangi	KH. Khotib Habibila
39	Baitul Mutaqin	Jl. Abdullah No. 74 Telp. 0333- 425829, Banyuwangi	H. Misbahul Munir
40	Al Karimi	Abar abir Bungah Gresik	H. Suudi Karim, SH
41	Assamiriyah	KH. Zubair No.41 Gresik	H. Moh Awad
42	Bambusalam MWC NU Cerme	Cerme Lor Gresik	Drs.H. Saifol Kirom,MM
43	Baitul Atiq	Jl. Raya Bungah No 61 Gresik	HM. Aslich Maulana, SH, M.Ag
44	Darul Istiqomah	Sembayat Gresik	H. Wafiq Azis
45	YKUI	Dukun Gresik	KH. Najd Ahyad
46	Al Jazirah	Sangkarpuran Bawean Gresik	Nurul Azizah Mahzuni
47	Ar Roudloh	Soko Wringinanom Gresik	H. Abd. Thohurin
48	Babussalam Dinas P&K	Usman Sadar No.73 Gresik	Drs. H. Abd. Munif, M.Ag
49	Biru Zam-Zam	Suci Manyar Gresik	Drs. HM Syahid
50	MWC NU Bungah	Jl. Rayah Bungah Gresik	HM. Djari Achmad
51	Nurul Qurnain	Jl. Imam Sukarto No. 60 balet Baru Sukowono, Jember	Drs, H. Imam Syafi'I, M. Pd.i
52	Al- Khairat Cab. Jember	PP. Bust2 anul Ulum Bulugading Langkap Bangsalsari, Jember	KH. Baidlawi Said AR
53	Bismika	PP. Riyadlus Sholihin Jl. Melati V/16 Kaliwates, Jember	HM. Madini Farouq, S.Sos
54	Al Ghazalie	Jl. Yos Yudarso 114 Kranjingan Sumbersari Jember.	Drs. KH. Nashinin AR
55	Al Haramain Asy Syarifain	PP. Roudlotul Ulum Sumberwaringin, Sukowono Jember	KH. Kholid Muhammad

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

56	Al Multazam	Jl. KH. Abdl. Rahman No.132 Tempurejo, Jember	KH. Lutfi Ahmad
57	Al Qodiri	Jl. Manggar No.139A Gebang Patrang Jember.	KH. Taufikurahman Muzaki
58	Assa'diyah MWC NU senori	Jl. Pawiro Sadir No.99 Leran Senori, Tuban	KH. Muh. Muhijiddin
59	Baiturrohim	Jl. Raya Babat Tuban Widang, Tuban	H. Abdul Wahab Kamali.
60	Hidayatul Mubta'diin	Jl. Raya Desa Jarorejo Kerek. Tuban	HM. Sholeh MPd
61	Ar Rahman	Jl. Sumur Gempol 77 Klingking Telp. 0336-324407, Tuban	H. Mansur Adnan
62	Al Kautsar	Dempok 01/01 Grogol Diwek Jombang	H. Shohibul Ma'ali
63	Al Roudloh	Tambak Beras 03/01 Jombang	HJ. Ummul Hanifah
64	Ar Roman	Perak Blok E, Jombang.	K.H Masduqi
65	Muslimat	PP. Salafiya Safi'iyah Seblak , Jombang	Hj. Masnunah
66	Apga Jamil	Jl. H. Ismail No. 50 Parimono Jombang	H.S Rahmand
67	Sy. Adlan Aly	Depan Kampus IKH Tebu Ireng Cukir Diwek Jombang.	K.H. Magfur Ali
68	Al Ma'ruf	Jl. Ampel Bangil Kab. Pasuruan	K.H. Anas Makruf
69	Arofah	Jl. Dr. Suetomo Pandaan, Pasuruan	K.H. Nurul Huda
70	Haromain	Jl. Kamajayatek Sukorejo, Pasuruan	K.H. Tholkha Makruf
71	An Nahidyah	PCNU Warungdowo, Pasuruan	K.H. Shobih Asrori
72	Al Ikhlas	Andonosari Tutur, Pasuruan	H. Umar Faruq
73	Batu Emas	Perum Batumas No.01 Pandaan, Pasuruan	K.H. Najib Syarif
74	Nurul Anwar	Jl. Hang Tuah 40 Ngemplakrejo Telp. 0343-424381, Pasuruan	H. M. Amin Mahmud
75	At Tauhid	Jl. Kagenan Pamekasan	H. Subandria
76	Miftahul Ulum	Jl. Bettet Pamekasan	KH. Moh. Ali Hamid
77	Al Hilal	Jl. Raya Bunder Pamekasan.	HM. Zaini
78	Al Khairat	Jl. Raya Simpang Tiga Paiduding Palengan Telp. 0324-328020, Pamekasan	K.H. Abdul Hannan
79	Al Miftah	Payeppen Poto'an Laok Jl. Raya Palengaan Pamekasan	KH. Badruddin Mudatsir
80	Ummul Quro	PP. Ummul Quro As. Suyuthi Plakpak Pengantenan Telp. 0324-321998, Pamekasan	H. Mukit ST MT
81	Taawun	Jl. P. Diponegoro 151 Tulungagung	H. Abu Sofyan Sirojuddin
82	Rohmatul Ummat	Jl. P. Sudirman No.98 Tulungagung	H. Elfendi Heriyanto BA
83	Sakinatul Ummat (LDII)	Jl. Supriyadi,IV/32G Tulungagung	Drs. H Subai
84	Al Haromain	Jl. Ir. H. Juanda Gg. VI No. 38 Ponorogo	H. Achmad Heriyanto BA
85	Surya Mabrur	Jl. Soekarno Hatta No. 17 Ponorogo	Drs. H. Syamsul Arifin, AR
86	Darusalam	Jl. P. Sudirman No 17 Trenggalek	KH. Mastur Ali
87	Ta'awunu Alal Birri	Jl. Panglima Sudirman No.26 Trenggalek	KH. Muh. Husni

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

88	Al Madinah	Ds. Gelum Kec. Paron Ngawi	H. Anas Dahlan
89	IPHI	Ponpes Al Rahman, Pandansari Jetis Dandangan Kab. Madiun	H. A'robi
90	Al Rahman	PP. Al Rahman Pandansari Jetis dadangan Kab. Madiun	KH. Mahmud Mawardi
91	Multazam (NU Cab. MAdiun)	Jl. Panglima Sudirman No. 08 Majayan Kab, Madiun	KH. Mustaqim Basyari
92	Yapermas Al Amin	PP. Baitul Atieq Cepoko Brebek, Nganjuk	KH. M. Thohir Mustofa
93	Assalam	Jl. Wahid Hasyim 126 Krempyang Tanjunganom Nganjuk	KH. Moh. Hamam Ghozali
94	Al Mabrur	PP Miftahul Ulum Kampung baru Tanjunganom, Nganjuk	Drs. KH. M. Asfiak Hamida
95	Zam – Zam	Jl. Imam Bonjol No. 54. Nganjuk	KH. Musyiddin
96	Ishlahul Ummah	Jl. KH. Hayim As'ary No.1 Bandar Kidul Mojoroto, Kab. Kediri	KH. Moh Ridlowi Hadir
97	Namiroh	Jl. Ngadeluwih 106 Kab. Kediri	HM.Salim Azman DP. Sag, Msi
98	Nasrul Ummah	Perum Canda Birawa Asri 03 Paron Gampingrejo, Kab. Kediri	KH. Umar Faruq
99	Muhammadiyah	Jl. Kolonel Seruji 31 Gurah Kab. Kediri	H. Mahmud Sag
100	As Syarif	Jl. Medali Kec. Puri Kab. Mojokerto	H. Achyar Iskandar
101	Uluwiyah	Jl. Raya Mojosari. Kab. Mojokerto	DR. KH. Zainul Ibad
102	Al Rahmah	Jl. Mojosari Trawas Mojorejo Pungging Mojokerto	H.R. Ahmad Mukri
103	Arofah	PP. Al Hidayah Jl. Airlangga Kauman GgII/15 Mojosari, Kab. Mojokerto	Drs. H. Ahmad Irfan, MPd
104	Abi Qubais	PP. Mashyitho Ds. Ngoro Kec. Ngoro Kab. Mojokerto	H. Abdul Wahid Rozaq. S.Pdi
105	Al Raudlah	Jl. Hasan Bisri 59 Tuwiri Seduri Mojosari, Kab Mojokerto	DR. KH. Ahmad Dimyati Rasyid, MA
106	Al Multazam	Jl. Gajah Mada No.118 Kota Mojokerto	KH. Makinuddin Qamari
107	Al Roudlah	Jl. Raya Jombang Babat Lamogan	KH. Mansur Affandi SH
108	Masjid Al Azhar	Jl. Andansari 01 Lamongan	Drs. H Fauzan
109	Al Mabrur	Jl. Tegal Sebalong Lamongan	Drs. Abd Wahid, MM
110	Masy'arul Haram	PP. karangasem Lamongan	KH. Muhammad Zunal, Lc
111	Nurul Haromai Patokan	Jl. Ir. H. Juanda 370 Patokan Kraksaan Kab. Probolinggo.	H. Zulfan Badri, S.Pdi
112	Al mabrur	Leces Kab Probolinggo	H. Yunus , SE
113	Al Ichsan	Jl. Ngeplak Rt. 22/5 Pagerwojo Sidoarjo	H.A. Kusairi
114	Baitul Izzah	Jl. Kawi 21 pepelegi indah waru Sidoarjo	Dr. H. Mangesti Walujo S
115	Maghfuro	Jl. Bendomunggal 18 Sidorejo Krian, Sidoarjo.	H. Syaiful Basri

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

116	Syaikhona Moh. Kholil	Jl. K.H Moh. Cholil 1/6 BKL	K.H. Fachrillah Aschal
117	As Shafa	Jl. K.H Moh. Cholil III/10 BKL	H. Ach. Husein Canadean, SE
118	Althof	Jl. KH. Moch. Cholil III/ 18 BKL	Hj. Sukarni
119	Al Gratis	Jl. KH. Moh Yasin I BKL	K.H. Amin Kholil
120	A Aziziyah	Jl. Raya Sebaneh Bancaran BKL	KH. Abdullah Chon Thobrowi
121	Bani Aziz Yazi	Jl. Raya sukolilo 29 Lambang BKL	Drs. KH. Abd. Halim Irsyad
122	Manarul Harmain Sunan Cendong	PP. Fatwa Ketetang Kwanyar BKL	KH. Abdul. Hannan Nawawi
123	Darul Falah Cerme	Jl. K. Mansur Ds. Ramban Kulon Kecamatan Cerme , Bondowoso	KH. Mahfudz Afandi Syam
124	Ibrahimy	PP. Salafiyah Safi'iyah Sukorejo Situbondo	Drs. HM. Armoyu, MM
125	Al Haromain	Jl. Merak Situbondo	KH. Syaifullah Sholeh
126	Muslimat NU (Al Marwah)	Jl. Wijaya Kusuma dawuhan Telp. 0338-680247, Situbondo	Hj. Hafsoh
127	Nur Multazam	Ponpes Nurul Huda Peleyan Kab. Situbondo	KH. Moh. Taufiq, Mpdi

Sumber: Kepala Bidang Penyelenggara Haji & Umrah,10 Februari 2014 (Drs. H.M. Sakur, M.Si).[7]

2. Latar belakang visi, misi, dan tujuan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya.

Berikut merupakan visi, misi, dan tujuan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya.

a. Visi KBIH Jabal Rahmah

Membimbing dan melayani dengan penuh Rahmah, menjadikan jamaah haji yang mandiri sehingga dapat tercapai kemabruran haji.

b. Misi KBIH Jabal Rahmah

1) Memberikan bimbingan dan pelayanan keadminitrasian haji dengan tuntas mulai pendaftaran hingga keberangkatan
2) Memberikan bimbingan dan pelayanan materi dan praktik manasik haji selama di tanah air

[7] Departemen Agama Provinsi Jawa Timur, 2014, Daftar KBIH Provinsi Jawa Timur, Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah.

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) Memberikan bimbingan dan pelayanan pendampingan pelaksanaan manasik haji selama di tanah suci

4) Memberikan bimbingan dan pelayanan dalam rangka menjaga kemabruran haji

c. Tujuan KBIH Jabal Rahmah

Tujuan dari pada adanya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah ini adalah membantu pemerintah dalam pembimbingan Manasik Haji yang akan berangkat ke Tanah Suci Makkah untuk pergi Haji dan Umrah, agar pelaksanaannya disana dapat terealisasi dengan baik sesuai dengan benar.

3. Gambaran Umum Karyawan.

Saat peneliti melakukan observasi dan wawancara terhadap General Manajer KBIH Jabal Rahmah Surabaya, mendapati sejumlah informasi mengenai Sumber Daya Manusia (SDM), jumlah seluruh karyawan adalah 7 (tujuh) orang yang terdiri dari 1 (satu) pemilik KBIH Jabal Rahmah, 1 (satu) orang General Manajer, 1 (satu) orang Pengurus bagian haji, 1 (satu) orang sebagai bendahara KBIH Jabal Rahma Surabaya, 1 (satu) orang pengurus bagian umrah, dan 2 (dua) orang bertempat di bagian pengurus umum.

Perekrutan karyawan, penarikan tenaga kerja merupakan proses atau tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mendapatkan tambahan tenaga kerja yang tentunya melalui beberapa tahap proses yang mencakup identifikasi dan evaluasi sumber-sumber penarikan tenaga kerja, sesuai dengan karyawan yang dibutuhkan, yang melalui proses seleksi, penetapan, dan orientasi tenaga kerja. Penarikan tenaga kerja (karyawan) bertujuan menyediakan tenaga kerja yang cukup agar manajer dapat memilih karyawan yang memiliki kualitas yang mereka perlukan, berikut tahapan meliputi;[8]

[8] Budiyono Amirullah, Haris, 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia (Pengantar Manajemen).* Graha Ilmu, Yogyakarta, hal. 209 - 210.

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

Seleksi merupakan proses untuk menentukan apakah calon yang sudah melamar dapat diterima atau tidak, seperti dari segi usia, pendidikan, keahlian, kemampuan mengoprasikan komputer jika penempatan dikantor, dll. Sedangkan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah dalam perekrutan karyawan belum menggunakan tindakan yang khusus seperti perusahaan besar pada umumnya seperti penjelasan diatas, jadi karyawannya diperoleh dari orang-orang yang umumnya memiliki tingkatan pendidikan atau lulusan minimal Sekolah Menengah Atas (SMA) yang belum mendapatkan pekerjaan.

Dari segi pendidikan, karyawan harian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah terdiri dari seorang ketua lulusan perguruan tinggi, seorang General Manager, seorang pengurus bagian haji, seorang bendahara, seorang pengurus umrah, dua orang pengurus umum untuk mengurus keperluan dilapangan,dll.

Karyawan yang bekerja di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah, rata-rata berasal dari kalangan menengah yang memerlukan pekerjaan agar tidak jadi pengangguran, namun motivasi lainya dari para karyawan adalah, ingin membantu memudahkan para jamaah haji dalam mendapatkan teori manasik haji agar dapat dipraktekkan di Tanah Suci Makkah dengan tepat dan benar sesuai dengan syarat dan rukun haji yang ada.

4. Division of labor (Pembagian Kerja)

Hakikat Spesialisasi kerja merupakan penjelasan terhadap semua pekerjaan tidak dilakukan oleh satu individu melainkan dipecah – pecah menjadi langkah – langkah dengan setiap langkah diselesaikan oleh orang yang berbeda.[9]

Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya pembagian tugas terdiri dari proses dari pendaftaran jamaah yang dapat langsung menghubungi saudari Hurwatul Arinda selaku pengurus haji, sedangkan dengan saudari Dwi Ratnasari bagian yang

[9] Budiyono Amirullah, Haris, 2004. *Bidang Operasionl (pengantar manajemen)*. Yogyakarta, Graha Ilmu, hal. 169.

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

mengurusi umrah. Untuk bagian administrasi juga langsung dapat dilakukan dan diangsur kepada bendahara KBIH Jabal Rahmah yaitu saudari Riska Fitriana. Untuk bagian teknis lapangan seperti pembuatan pelengkapan seperti paspor, persiapan vaksinasi atau kordinasi lapangan, dll. Biasanya dilaksanakan oleh Ali Fikri Mulyono dan Ismail, untuk General Manager membantu bertugas memantau dan mengisi, membimbing manasik haji oleh H. Lutfi Zamroni, namun untuk pengawasan secara global atau keseluruhan tetap di lakukan oleh Kyai. H. Achmad Shofwan selaku ketua umum KBIH Jabal Rahmah Surabaya.[10]

a. Struktur organisasi (penjelasannya)

Dalam kepengurusan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah ini memiliki struktur kepengurusan secara umum, dan kepengurusan tiap divisi, agar lebih jelasnya, maka akan dijelaskan sebagai berikut.

Susunan Pengurus Umum dan Pembimbing KBIH Jabal Rahmah Surabaya Tahun 2015 s/d 2020;[11]

1) Ketua : KH. Achmad Shofwan, Lc
2) W. Ketua : Drs. Imam Buwaity, MM
3) Sekertaris : Drs. H. Usman Ashofi Ghozi
4) Bendahara : Hj. Nora Farichah, SE

Sedangkan untuk Pembimbing Haji dan Tim Kesehatan, diantaranya;

1) Muslih Sarijan
2) Drs. Ahmad Musaidin
3) H. Lutfi Zamroni, ST
4) Drs. KH. Maftuhin Maksum
5) Drs. H. M. Khoiron Syu'aib

[10] Wawancara kepada Bapak H. Lutfi Zamroni (General Manager), tanggal 23 Mei 2015.
[11] Struktur Organisasi, 2015-2020, KBIH Jabal Rahmah Surabaya.

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) H. M. Abu Ali, S. Pd,i
7) H. M. Fattah Ilhamy, SH, MM
8) H. Muhammad Bashori, Lc, MA
9) H. M. Kamal Izzy. S, ST
10) Nyai. Hj. Anisah Shofwan
11) Hj. Elok Faiqoh, S. Ag

Tim Kesehatan KBIH Jabal Rahmah Surabaya, sebagai berikut;

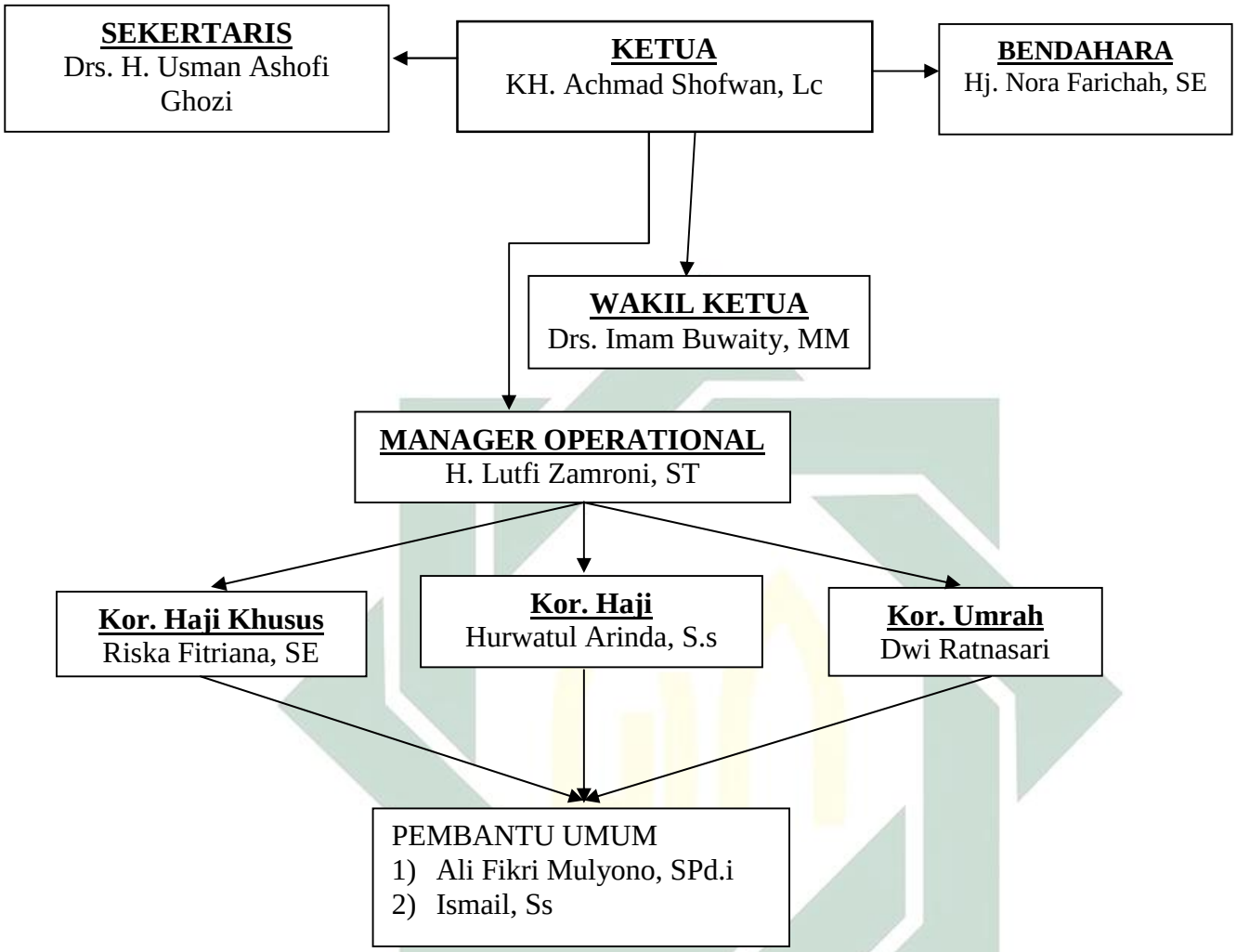
1) Dr. H. Achmad Musyahiddin
2) Dr. H. Edy Suyanto, SpF, SH
3) Dr. Hj. Durrotun Nafisah
4) Hj. Rafaidah Laili, S Farm. Apt

Susunan Pengurus Harian dan Pembimbing KBIH Jabal Rahmah Surabaya Tahun 2015 s/d 2020

1) Manager Oprational : H. Lutfi Zamroni, ST
2) Bag. Haji (Khusus) : Riska Fitriana, SE
3) Bag. Haji : Hurwatul Arinda, Ss
4) Bag. Umrah : Dwi Ratnasari, DIII

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. 4.2
Susunan Pengurus Pembimbing KBIH Jabal Rahmah Surabaya
Tahun 2015 s/d 2020



Sumber: Dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Surabaya.[12]

B. Penyajian Data

Kumpulan data yang didapat dari langkah-langkah observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan. Maka peneliti menyajikan data-data mengenai Etos kerja dalam skripsi ini meliputi Disiplin Kerja, Ketekunan dalam Kerja, Komitmen Kerja, Semangat Kerja, dan Kreativitas Kerja, yang akan didiskripsikan sebagai berikut;

[12] KBIH Jabal Rahmah Surabaya, 2015, Susunan Pengurus KBIH Jabal Rahmah Surabaya. Jl Masjid Akbar Utara No. 5-7-Surabaya.

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

1. Disiplin Kerja Karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya

Disiplin kerja biasanya mengenai bagaimana seseorang karyawan dapat menggunakan waktu kerja dengan baik, dan disiplin terkadang lebih baik dan dapat tergambarkan dari sikap atau perilakunya pada saat melaksanakan tugas dan pekerjaan di kantor atau di lapangan dengan baik, rapi, benar, dan dilakukan semaksimal mungkin agar mendapatkan hasil yang memuaskan bagi perusahaan dan dirinya karena telah sukses dan berhasil dalam pelaksanaannya.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya, disiplin kerja dapat tergambarkan dari karyawannya dalam menghargai waktu atau menggunakan waktu dengan baik. Rata-rata jam masuk kantor di KBIH ini berbeda dengan bagian lain seperti pembantu umum. Di KBIH ini beberapa karyawan seperti; bagian pembiayaan Haji, Umrah jam kerja dimulai dari jam 09:00 WIB s/d jam 16:30 WIB. Namun untuk bagian pembantu umum harus datang lebih awal (beda dua jam) yaitu jam 07:00 WIB untuk membersihkan, dan menyiapkan kantor agar dapat digunakan untuk bekerja. Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya belum menggunakan sistem Absensi, manual maupun digital. Jika terlambat dan izin tidak bisa masuk kantor, terkadang karyawan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya ini langsung menghubungi atasan atau orang yang ada dikantor beserta alasan kenapa tidak masuk kantor.[13] Terkait hal ini Riski Fitriana menyatakan :

> Saya bekerja mulai dari jam 08:00 sd 16:00. Terkadang pulang molor sampai maghrib atau larut malam. Karena rapat atau ketika ada tamu. Untuk berangkat ke kantor jam 9 (sembilan) lebih, atau jam 10 (sepuluh). Karena terjebak macet, kecuali kalau pas ada jadwal manasik haji yang bertempat di kantor ya kita semua harus sampai kantor pagi, karena pelaksanaannya biasa dimulai jam 7 (tujuh) pagi.

Sedangkan untuk disiplin dalam menyelesaikan tugas, rata-rata karyawan menyelesaikan pekerjaan pada saat itu, ada beberapa pekerjaan yang memang susah untuk

[13] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015

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

langsung diselesaikan karena berkenaan dengan data para jamaah yang juga belum terpenuhi. Contohnya karyawan bagian pelaksanaan Haji dan Umrah tidak langsung bisa menyelesaikan pembuatan paspor yang berdapak penundaan, penyelesaian pembuatan visa, dikarenakan data dari jamaah yang kurang lengkap. Jadi, tugas para karyawan membantu untuk memudahkan para jamaah dalam melengkapi dengan menjelaskan dan mengingatkan secara terus menerus sampai data terpenuhi.

Jika pekerjaan sudah selesai, para karyawan terkadang masih memeriksa ulang pekerjaannya yang telah selesai. Gunanya agar tidak ada kekeliruan data yang telah selesai disiapkan. Maka dari itu akan dilakukan pemeriksaan ulang dari awal. Pemeriksaan ulang biasanya dilakukan secara keseluruhan, dari perlengkapan yang akan digunakan di Tanah Suci Makkah, seperti kain ihram, koper Haji/ Umrah, dan persyaratan data administrasi mulai dari perlengkapan surat-surat paspor, visa dan pelunasan biaya yang terjadwal 1 s/d 2 minggu sebelum pemberangkatan, terkait hal ini Dwi Ratnasari menyatakan :"ketika sedang tidak bekerja atau waktu longgar saya melakukan evaluasi data yang sudah selesai untuk saling di cek dengan pihak Visa yang di Jakarta Via Email ".[14]

Untuk pekerjaan yang dikejar *deadline* terkadang sampai dibawa pulang karena waktu kerja di kantor yang terbatas. Namun hal itu hanya sesekali dalam situasi tertentu. Memang kebanyakan tugas dapat dilanjutkan besok harinya jika tidak terdesak waktu. Salah satu contoh dari pekerjaan itu adalah pembagian undangan untuk para calon jamaah Haji dan Umrah perihal kegiatan bimbingan manasik yang akan dilakukan. Terkait hal ini, Ismail salah satu staf pembantu umum KBIH mengatakan :

> "Selagi pekerjaan itu bisa diselesaikan di kantor maka dikerjakan di kantor. Namun pernah ada yang saya bawa pulang pekerjaan itu karena terbatas waktu, pada saat itu saya punya tugas membereskan undangan untuk para calon jamaah umrah perihal pemberitahuan waktu praktek atau bimbingan manasik Umrah".[15]

[14] Wawancara kepada Sdri Dwi Ratnasari (Bag. Umrah), tanggal 18 Mei 2015
[15] Wawancara kepada Sdra. Ismail (Bag.Umum), tanggal 17 Mei 2015

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

Jika ada waktu kosong, rata-rata dari karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya ini mengisi waktunya berdasarkan bagian atau kewenangannnya masing-masing. Bagian pembantu umum biasanya mengisi waktu kosong untuk menata atau mempersiapkan kain ikhram, koper, seragam para jamaah yang ada diruang perlengkapan.[16] Bagian Haji melakukan pengecekan ulang persyaratan dan kelengkapan para calon jamaah Haji/Umrah seperti paspor, visa, data-data, jadwal faksinasi, jadwal bimbingan manasik Haji.[17] Untuk bagian pembayaran/ administrasi biasanya di waktu kosong diisi dengan menghubungi para jamaah yang belum melunasi administrasi pembayaran.[18] Namun jika ada waktu kosong yang hampir sama, maka para karyawan menggunakan waktu tersebut untuk berdiskusi mengenai perkembangan jumlah jamaah atau mengobrol biasa mengenai keluarga, seperti penjelasan diatas berikut pernyataan Ismail dan Dwi: "ketika waktu senggang saya gunakan untuk memotong kain seragam calon jamaah, merapikan tempat duduk, cek-cek lagi data yang sudah diinput, ngecek stok perlengkapan jamaah".

Tingkat kedisiplinan dari karyawan-karyawan yang berada di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya ini tergambar dari usaha menyesuaikan, memperbaiki sikap dan perilakunya tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara komperatif dengan karyawan lain. Namun karena Manajemen oprasional dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahamah sendiri relatif sederhana dengan tim kecil, tidak seperti perusahaan yang memiliki karyawan banyak maka sistem yang digunakan di KBIH ini masih terpusat pada pimpinan dan diterapkan secara kekeluargaan. Secara otomatis prestasi karyawan tidak diperhitungkan dari data kedisiplinan dan kualitas kerja dari masing-masing karyawan. Disiplin juga dapat dilihat dari bagaimana ia menghargai waktu dengan

[16] Wawancara kepada Sdra. Ismail (Bag.Umum), tanggal 4 Juni 2015
[17] Wawancara kepada Sdri Dwi Ratnasari (Bag. Umrah), tanggal 18 Mei 2015
[18] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015

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

baik, mengisi waktu kosong dengan kegiatan yang bermanfaat bagi kantor (membicarakan mengenai peningkatan jumlah jamaah atau masalah-masalah lainnya).

2. Ketekunan Dalam Kerja di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya.

Gambaran dari ketekunan kerja yang ada pada karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya meliputi berbagai sikap yang dapat dilihat dari bagaimana karyawan disana bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan tugas yang telah diamanahkan pada masing-masing karyawan untuk lekas diselesaikan karena sangat penting. Hubungannya dengan persiapan, perlengkapan para calon jamaah Haji maupun Umrah seperti syarat-syarat dan rukun-rukun Haji dan Umrah yang berdasarkan ketentuan Negara.

Karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan semaksimal mungkin dengan melakukan persiapan, dan kemantapan pemberangkatan jamaah dari mulai teori-teori, praktek manasik haji, hikmah ibadah haji, perjalanan dan pelayanan haji, kesehatan, serta hak dan kewajiban jamaah atau pengetahuan jamaah tentang apa saja yang akan dilakukan mulai persiapan pemeberangkatan dari Indonesia ke Arab Saudi/ Makkah. Banyak pembahasan mengenai apa saja yang harus dilakukan disana dengan ketentuan rukun syarat Negara yang bersangkutan hingga kembali ketanah air dengan selamat yang isyallah menjadi jamaah yang mabrur.

Teknis dari pola kerja karyawan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya ini, melakukan persiapannya bisa dari beberapa bulan sebelunya (tahun ini manasik dilakukan dari bulan januari 2015, dengan ketentuan 1 (satu) bulan 2 (dua kali) karena harus memenuhi persyaratan manasik yang minimal dilakukan di tanah air paling sedikit 15 (lima belas) kali. Untuk sebelum puasa, akan dilaksanakan manasik dalam satu minggu penuh, dan pada saat puasa ada manasik berserta buka puasa bersama.[19] Pada saat itu

[19] Keputusan Derjen PHU No. D/799 Tahun 2013, Pedoman Oprasional KBIH Dirjen PHU, Bab V, Pasal 9, Ayat 2, poin 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

semua karyawan dikantor akan membantu dan mendampingi dalam pelaksanaan yg telah dijadwalkan[20]. Terkait hal itu Riski Fitriana mengatakan:

> Pelaksanaan Haji 15 (lima belas) kali manasiknya, kan mulai awal tahun sudah ada manasik 1 (satu) satu bulan 2 (dua) kali, sebelum puasa manasik itensif satu minggu berturut-turut, pas puasa juga ada acara manasik plus buka puasa bersama. Dan pembagian kain ihram diberikan ketika manasik itensif.

Untuk materi yang digunakan berpedoman pada buku paket manasik haji yang sudah diterbitkan oleh Kementrian Agama. Manasik Haji yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya biasanya meliputi maneaquin ihram, miniature ka'bah, tempat sa'I, tempat wukuf, tempat melontar jamrah, dan audio visiual manasik dan perjalan haji, biasanya dilaksanakan di Asrama Haji Sukolilo Surabaya.[21]

3. Komitmen Kerja di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya.

Untuk komitmen kerja yang ada pada karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya memiliki banyak pengaruh dan sebab. Komitmen mengenai bagaimana karyawan tersebut dapat memiliki keterkaitan antara ia dengan perusahaan. Dijelaskan bahwa karyawan semakin membawa dirinya untuk memiiki pengaruh di perusahaan tersebut. Hal-hal perilaku yang dapat menggambarkan bahwa dirinya mampu berkomitmen di perusahaan tersebut adalah yang ia tunjukan melalui penyelesaian tugas yang diberikan perusahaan dengan baik karena mengerjakan dengan semaksimal mungkin. Kebanyakan dari karyawan di KBIH ini memiliki waktu kerja yang lumayan lama. Contoh dari lama kerja dari Bapak Ali Fikri Mulyono, SPdi yang sudah menginjak 9 (sembilan) tahun bekerja di KBIH Jabal Rahma ini. Dari situ bisa dipastikan bahwa ia sudah tahu segala hal mengenai KBIH ini. Dan KBIH ini juga pasti sudah faham bagaimana kinerja, dan kesetiaan yang sudah diberikan oleh Bapak Ali Fikri Mulyono selama bekerja.

[20] Wawancara kepada saudari Riski Fitriana, SE (Bag. Haji khusus), tanggal 18 Mei 2015
[21] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015

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

Komitmen berkelanjutan yang akan dirasakan pada karyawan terbukti dari bagaimana karyawan dapat bertahan diperusahaan tersebut karena pertimbanga-pertimbangan yang sudah direnungkan sebelumnya. Pendapat karyawan yang mengatakan bahwa alasan ia tetap bertahan di KBIH ini, karena ia merasa di KBIH ini paling lain sendiri dari pada perusahan-perusahaan pada umumnya. Ia betah berada di KBIH ini karena salah satu sistem atau manajemen yang digunakan KBIH ini masih menggunakan sistem kekeluargaan. Tingkat tekanan kerja tidak begitu diutamakan, yang penting bagaimana KBIH ini bisa berjalan berdasarkan visi-misi KBIH Jabal Rahmah yang sudah ada.[22] Sehubungan dengan hal itu Ali Fikri Mulyono mengatakan:

> Saya menganggap semua yang ada di KBIH ini adalah keluarga, karena saya berfikir tujuan dari KBIH ini bagus, yaitu untuk membantu membimbing calon jamaah Haji dan Umrah memenuhi panggilan Allah untuk kerumah Allah. Tujuan dari KBIH ini melekat didiri saya yang membuat saya senang bekerja disini karena mendapatkan uang dan Pahala dari Allah (sukses dunia akhirat).

4. Semangat Kerja di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya

Semangat kerja atau yang dimaksud semangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diamanahkan pada bagiannya sendiri-sendiri. Karyawan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya memiliki berbagai macam semangat yang berbeda-beda. Mengingat setiap orang memiliki suasana hati, pemikiran, pola/ gaya sendiri dalam mengghadapi pekerjaannya. Senang hati dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan merupakan satu gambaran semangat/ gairah kerja bagi karyawan disini, karena karyawan berfikir bahwa pekerjaan yang dikerjakan merupakan pekerjaan yang memiliki dua manfaat yaitu dunia dan akhirat. Disisi lain mendapatkan hak (gaji) karena sudah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target dan rencana KBIH ini, namun disisi lain dapat pahala yang telah dijanjikan oleh Allah SWT karena dapat membimbing dan membantu para calon jamaah untuk berangkat menuju rumah Allah yaitu, Tanah Suci Makkah. Semangat

[22] Wawancara kepada Bpk. Ali Fikri Mulyono, SPd.i (Bag. Umum), Tanggal 20 Mei 2015.

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

yang tinggi melahirkan rasa optimis yang tinggi bagi sebagian karyawan, para karyawan berfikir optimis, jika mereka dapat membantu memudahkan calon jamaah Haji/ Umrah, maka suatu saat mereka berharap akan dapat kesempatan untuk sampai di Tanah Suci Juga.[23] Dibuktikan dengan dua karyawan yang sudah pernah sampai di Tanah Suci Makkah untuk mengerjakan Umrah sekaligus mendampingi para calon jamaah Umrah lainnya. Dua orang yang telah melaksanakan umrah tersebut adalah Bapak Ali Fikri Mulyono, SPd.i, dan Ibu Hurwatul Arinda S,s., berikut pernyataan salah satu staf KBIH ,"sejak disini, mengantarkan saya sukses dunia akhirat. Contohnya dengan keberadaan saya manfaat di KBIH demi kemanusiaan". [24]

Karena hampir semua pekerjaan dapat diselesaikan pada saat di kantor, maka karyawan kebanyakan tidak pernah sampai lembur dan membawa pekerjaan ke rumah. Prinsip dari hampir semua karyawan yaitu, selama masih bisa untuk diselesaikan di kantor maka tidak akan pernah membawa pekerjaan untuk dikerjakan di rumah. Karena rumah adalah tempat berkumpul dan bersantai dengan keluarga. Sesekali jika memang ada pekerjaan yang mengharuskan untuk lekas diselesaikan karena berbatas waktu dan dengan masalah lainnya, maka karyawan akan membawanya pulang. Selama ini memang belum sampai hal tersebut terjadi, karena semua dapat diselesaikan dengan baik di kantor pada jam kantor yang sudah berdasarkan ketentuan atau ketetapan kantor.[25]

Hal yang sering direncanakan dan diusahakan karyawan. Salah satu diantaranya ingin sekali selalu membantu KBIH ini untuk mendapatkan karyawan yang banyak. Karena ini bukan merupakan perusahaan yang memasarkan produk melainkan lembaga jasa yang berwenang membantu para pelanggan setia yang merupakan jamaah. Maka untuk mencapai target dengan perbandingan waktu untuk mendapatkan calon jamaah yang banyak sedikit

[23] Wawancara kepada Bpk. Ali Fikri Mulyono, SPd.i (Bag. Umum), Tanggal 20 Mei 2015.
[24] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015
[25] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015

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

lebih susah dibandingkan dengan menjual atau mengabiskan produk untuk dijual. Di sisi lain, biaya yang diperlukan untuk pergi Haji/Umrah tidak sedikit.[26].

Gambaran karyawan yang memiliki semangat kerja tinggi cenderung tepat waktu dalam segalah hal. Disiplin waktu kehadiran ke kantor, lebih cepat dalam menyelesaikan tugas, karena hampir tidak pernah menunda apa lagi sampai meninggalkan pekerjaan yang diamanahkan karena alasan takut, jika ditunda-tunda, maka akan lupa. Kalau memang belum sempat untuk menyelesaikan langsung. Karyawan akan selalu mencatat di buku kecil (note book), terkait dengan itu Alif Fikri mengatakan "dimarahi kalau pekerjaan belum selesai, karena teledor, masalah pelayanan, contohnya janjian dengan salah satu jamaah, namun lupa karena yang dikerjakan tidak cuma satu".[27]

Semangat kerja juga dapat dilihat dari alasan karyawan yang ingin mendapatkan banyak pengalaman, ilmu baru dengan berkerja, berkumpul, dan menyelesaikan tugas di kantor. Ia akan merasa cemas, galau, atau bosan jika tidak ada pekerjaan yang bisa dikerjakan. Maka ia lebih senang bekerja agar mendapatkan tambahan ilmu, teman, dan juga pendapatan seperti yang ia inginkan berdasarkan pekerjaan yang telah selesai dikerjakan, berikut pernyataan salah satu staf KBIH Jabal Rahmah Surabaya "iya stress, kalau tidak kerja rasanya seperti tidak kenal dengan dunia luar, seperti tidak punya teman".[28]

Harapan karyawan kedepannya ingin mendapatkan kenaikan gaji. Dibuktikan dari usaha ia lebih menghargai waktu, tepat waktu, dan disiplin dalam menyelesaikan atau menjalankan semua pekerjaan lebih baik. Bersikap lebih aktif dengan memberikan ide-ide baru untuk memajukan KBIH ini. Sedangkan harapan karyawan bagi perusahaan yaitu, ingin memberikan pembinaan dan bimbingan yang lebih baik berdasarkan ketentuan dari kementrian agama, yang memberi dampak baik untuk para calon jamaah agar lebih semangat

[26] Wawancara kepada Sdra. Ismail (Bag.Umum), tanggal 4 Juni 2015
[27] Wawancara kepada Bpk. Ali Fikri Mulyono, SPd.i (Bag. Umum), Tanggal 20 Mei 2015.
[28] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015

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

dan antusias dalam menjalankan ibadah Haji/ Umrah dengan baik dan benar sesuai syarat dan rukun yang sudah ada.[29]

Semangat lain ditunjukan oleh Bapak Ali Fikri yang memiliki harapan yaitu, dengan mengantarkan para calon jamaah haji untuk ibadah Haji/ Umrah. Pada suatu saat ia akan mendapatkan balasan dari Allah SWT, yaitu berupa sukses dunia dan akhirat. Usahanya telah ia tujukan dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin, agar semua berjalan dengan lancar sesuai rencana atau target yang sudah disusun sebelumnya. Kesuksesan dunia yang ia dapat di dunia, diantaranya ia sudah berhasil memiliki rumah baru dan toko yang baru di resmikan beberapa bulan yang lalu.[30]

Tabel 4.3

Daftar jumlah Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya tahun 2006 s/d 2015.

NO	TAHUN PELAKSANAAN	JUMLAH JAMAAH
1	2006	208
2	2007	212
3	2008	165
4	2009	151
5	2010	174
6	2011	138
7	2012	90
8	2013	95
9	2014	77
10	2015	92

Sumber: Dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Surabaya.[31]

[29] Wawancara kepada Sdra. Ismail (Bag.Umum), tanggal 4 Juni 2015
[30] Wawancara kepada Bpk. Ali Fikri Mulyono, SPd.i (Bag. Umum), Tanggal 20 Mei 2015.
[31] KBIH Jabal Rahmah Surabaya, 2015, Susunan Pengurus KBIH Jabal Rahmah Surabaya. Jl Masjid Akbar Utara No. 5-7-Surabaya.

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. Kreativitas Kerja di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya

Berfikir lancar dan aktif memberikan ide-ide baru ketika rapat atau evaluasi yang diadakan oleh kantor. Karena hampir semua dari karyawan memiliki tujuan dan motto yang sama terhadap keberlangsungan dan kemajuan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah ini, maka karyawan selalu memberikan masukan berupa ide-ide yang mereka lihat dan cermati dari lingkungan luar kantor. Mereka fokus terhadap target kantor dalam pelayanan bimbigan ibadah Haji dan Umrah. Selalu mengusahakan bagaimana jumlah jamaah makin bertambah dan percaya kepada KBIH ini, contoh dari ide-ide yaitu pembuatan brosur yang dapat dibagikan ketika hari jumaat atau ibadah salat jumat.[32]

Masukan lain dari pihak bendahara yang selalu mengusulkan mengenai bagaimana teknik dari pembayaran yang dilakukan para jamaah yang sudah mendaftar. Ia megusulkan bagaimana kalau kantor memiliki rekening sendiri, karena selama ini kantor masih menggunakan rekening pemimpin. Jika ada apa-apa mengenai pembiayaan harus tersendat karena rekening tidak langsung bisa diakses sediri. Jadi harus menghubungi pimpinan terlebih dahulu atau kepada General manager selaku ketua oprasional di kantor. Dari sistem yang telah ada itu, membuat pekerjaan sedikit lebih lambat, “pernah member gagasan baru,seperti masukan untuk KBIH bisa memiliki rekening sendiri, namun belum ditanggapi. Namun biasanya menggunakan rekening pimpinan”.[33]

Rapat atau evaluasi di kantor Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah ini tidak selalu diadakan secara rutin yang terjadwal seperti perusahaan pada umumnya. Di KBIH ini dilakukan rapat atau evaluasi paling sering ketika menjelang persiapan pemberangkatan Haji atau Umrah. Pihak pimpinan sendiri jarang sekali datang ke

[32] Wawancara kepada Bpk. Ali Fikri Mulyono, SPd.i (Bag. Umum), Tanggal 20 Mei 2015.
[33] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015

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

kantor karena kepentingan lain mengenai kantor atau yayasan diluar kantor. Pimpinan biasanya akan datang ke kantor ketika ada acara manasik haji dan umrah.[34]

Kekreativan kerja yang ditunjukan oleh para karyawan di KBIH ini. Terlihat dari keluasan dalam menyampaikan apresiasi atau masukan dalam perencanaan program baru atau kebijakan baru di kantor karena alasan ingin sekali melihat dan merasakan kemajuan dari KBIH tempat ia bekerja selama ini.[35] Ditunjukan juga pada saat timbul masalah karyawan aktif memberikan masukan mengenai apa yang sedang dibahas. Contoh dari masalah yang sering kali terjadi yaitu dalam penyelesaian pembuatan paspor jamaah haji yang datanya lama untuk terpenuhi. Jika ada jamaah Haji yang lanjut Usia (lansia), diharapkan untuk membawa pembimbing yang dianjurkan dari sanak keluarga. Namun jika tidak ada dari sanak keluarga, kemungkinan bisa minta tolong dari jamaah lain yang satu asrama ketika berada di Tanah Suci Makkah.

Mengenai penyampaian pendapat atau usulan terkadang karyawan lebih menggunakan ungkapan-ungkapan yang sering digunakan sehari-hari, karena memang di KBIH ini secara keseluruhan lebih menekankan sistem kekeluargaan agar dapat lebih terbuka saat menyampaikan apresiasi atau ide yang telah dipikirkan. Sedangkan untuk mengkolaborasi program baru, terkadang ia lebih mengusulkan ke teknis, contoh untuk program Umrah bulan ini kantor mencari tiket promo untuk para jamaah yang menggunakan jasa penerbangan yang pas dengan situasi, administrasi,dll, “Pernah memberikan gagasan (ide baru contoh, usulan kayak penawaran tiket dengan harga dan program, contoh kalau program ini, menggunakan jasa ini)”.[36]

[34] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015
[35] Wawancara kepada Saudara Ismail (Bag. Umum), Tanggal 12 Mei 2015.
[36] Wawancara kepada Sdri Dwi Ratnasari (Bag. Umrah), tanggal 18 Mei 2015

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)

Dari berbagai macam data-data yang sudah disajikan di atas mengenai berbagai macam konteks yang membahas tentang etos kerja. Maka peneliti menganalisis atau membahas hasil penelitian dalam skripsi ini sesuai dengan penyajian data di atas, yaitu Disiplin Kerja, Ketekunan dalam Kerja, Komitmen Kerja, Semangat Kerja, dan Kreativitas Kerja, yang akan dibahas sebagai berikut;

1. Disiplin Kerja.

Disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, patuh, dan taat dengan peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tidak tertulis maupun yang tertulis serta sanggup melaksanakanya dan tidak mengalah untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang telah diberikan kepadanya.[37] Kedisiplinan Kerja merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku karyawan, sehingga para karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara komperatif dengan para karyawan yang lain.[38]

Data yang didapat dilapangan menjelaskan bahwa, karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya, memiliki jam masuk dan keluar kantor yang berbeda antara karyawan satu dengan yang lainnya. Sebelumnya di atas sudah dijelaskan bahwa karyawan yang ada di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahma ini memiliki 7 (tujuh) karyawan termasuk satu pemilik, dan Manajer operasional. Untuk pemilik tidak memiliki jadwal atau jam kedatangan ke kantor. Ia hanya datang untuk memeriksa keadaan kantor, kinerja karyawan, dan jika kebetulan ada tamu dari jamaah, pemerintah, dan tamu dari luar negeri. Sedangkan untuk manajer operasional juga sama dengan pemilik atau ketua KBIH ini, sama-sama tidak memiliki jam atau jadwal kerja yang pasti yang dibuat kantor. Untuk manajer operasional hanya akan berkunjung jika waktunya mendekati

[37] Siswanto, Bedjo, 1982, *Manajemen Tenaga Kerja*, Sinar Baru: Bandung, hal. 278
[38] Sondang P, Siagian, (1996), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara: Jakarta, hal.304.

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

pemberangkatan jamaah ke Tanah Suci Makkah, karena bertugas untuk evaluasi kelengkapan jamaah yang telah dikerjakan para karyawan yang ada di kantor, dan ia akan datang jika ada jadwal mengisi materi manasik Haji atau Umrah di kantor.

Rata-rata jam kerja dari lima karyawan yang ada, yaitu berdasarkan posisi atau bagian berdasarkan kewenangan masing-masing. Misalnya, karyawan bagian kepengurusan Haji, Umrah, dan Haji Khusus (haji swasta), yaitu memulai waktu kerjanya dari jam 09:00 s/d 17:00 WIB. Sedangkan untuk waktu kerja 2 (dua) orang karyawan lain yang bertempat dibagian umum memiliki jam kerja yang dimulai 2 (dua) jam lebih awal yaitu jam 07:00 WIB. Alasan kenapa dua orang tersebut datang lebih pagi 2(dua) jam lebih awal, karena oleh pihak pimpinan atau ketua KBIH Jabal Ramah Surabaya ini untuk mempersiapkan dan membersihkan kantor sebelum digunakan untuk bekerja.[39] Seiring dengan pernyataan diatas berikut Riski Fitriana mengatakan:

> "Saya bekerja mulai dari jam 08:00 sd 16:00. Terkadang pulang molor sampai maghrib atau larut malam. Karena rapat atau ketika ada tamu. Untuk berangkat ke kantor jam 9 (sembilan) lebih, atau jam 10 (sepuluh). Karena terjebak macet, kecuali kalau pas ada jadwal manasik haji yang bertempat di kantor ya kita semua harus sampai kantor pagi, karena pelaksanaannya biasa dimulai jam 7 (tujuh) pagi."

Di atas merupakan gambaran mengenai peraturan yang ada di KBIH Jabal Rahmah berdasarkan waktu atau jam masuk kerja. Walaupun ada jam kerja yang sudah jelas dari pemaparan di atas, sebagian dari karyawan mengaku, meskipun jam masuk dari kantor menunjukan jam 09:00 harus sudah sampai kantor. Namun karywan masih enak dan enjoy untuk datang atau hadir ke kantor Jam 9 lebih bahkan sampai jam 10 atau 11 baru sampai kantor. Di kantor tidak ada evaluasi secara khusus seperti yang ada di perusahaan yang lain. Tidak ada alat khusus seperti absensi yang dapat mengukur rajin atau tidak karyawan datang ke kantor. Di KBIH ini tidak banya tuntutan untuk sistem kehadiran. Jika ada yang telat atau tidak masuk kantor, cukup menyampaikan pesan kepada orang kantor atau pihak atasan via

[39] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015

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

telephon atau alat komunikasi lainnya. Jadi bisa disimpulkan kalau di KBIH ini susah untuk diukur prestasi kerja dari kehadiran atau kedatangan ke kantor.

Sedangkan untuk disiplin sikap pada saat menyelesaikan tugas dan amanah yang sudah diberikan, karyawan KBIH ini mengerjakan semuanya sesuai dengan target keberangkatan calon jamaah Haji berdasarkan ketetapan yang diberikan oleh pemerintah. Para karyawan rata-rata mempersiapkan pemberangkatan Haji 5-7 bulan sebelum pemberangkatan. Yang membuat lama adalah pada saat harus memenuhi persyaratan dari pemerintah yang mengharuskan mengadakan minimal 15 (lima belas) kali praktik Manasik Haji. Tugas lainnya yaitu untuk mengumpulkan persyaratan-persyaratan dan kelengkapan yang dibutuhkan calon jamaah hingga kembali ke tanah air. Di KBIH ini tidak ada peraturan lain kecuali dari kontek kehadiran untuk bekerja dan penyelesaian tugas.

2. Ketekunan dalam Kerja

Ketekunan dalam bekerja dapat diartikan rajin, bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga menghasilkan yang baik dan lebih memuaskan. Atau menurut teori ketekunan dapat nilai dari sikap seseorang yang bersungguh-sungguhdalam bekerja.[40] Ketekunan dan kerajinan dalam bekerja merupakan hal yang penting karena bekerja yang dilandasi sikap rajin hasilnya akan lebih memuaskan dan dapat menambah kepercayaan diri terhadap pekerjaan yang sudah menjadi pekerjaannya.

Teknis dari pola kerja karyawan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya ini, melakukan persiapannya bisa dari beberapa bulan sebelunya (tahun ini manasik dilakukan dari bulan januari 2015, dengan ketentuan 1 (satu) bulan 2 (dua kali) karena harus memenuhi persyaratan manasik yang minimal dilakukan di tanah air paling sedikit 15 (lima belas) kali. Untuk sebelum puasa, akan dilaksanakan manasik dalam satu

[40] Ahmad A. K. Muda, 2006, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Media Center, Yogyakarta, hal. 518

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 penuh, dan pada saat puasa ada manasik berserta buka puasa bersama.[41] Pada saat itu semua karyawan dikantor akan membantu dan mendampingi dalam pelaksanaan yang telah dijadwalkan.[42]

> "Pelaksanaan Haji 15 (lima belas) kali manasiknya, kan mulai awal tahun sudah ada manasik 1 (satu) satu bulan 2 (dua) kali, sebelum puasa manasik itensif satu minggu berturut-turut, pas puasa juga ada acara manasik plus buka puasa bersama. Dan pembagian kain ihram diberikan ketika manasik itensif."

Untuk materi yang digunakan berpedoman pada buku paket manasik haji yang sudah diterbitkan oleh Kementrian Agama. Manasik Haji yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya biasanya meliputi maneaquin ihram, miniature ka'bah, tempat sa'I, tempat wukuf, tempat melontar jamrah, dan audio visiual manasik dan perjalan haji, biasanya dilaksanakan di Asrama Haji Sukolilo Surabaya.[43]

Jadi karyawan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah ini memiliki ketekunan yang baik dalam pembimbingan jamaah pemberangkatan Haji atau Umrah. Dilihat dari seriusnya para karyawan yang mempersiapkan berbagai macam keperluan yang dibutuhkan jamaah selama awal pendaftaran, pembimbingan manasik atau pemberian teori-teori mengenai apa saja yang diperlukan disana berdasarkan rukun dan syarat haji, jadwal kegiatan manasik haji yang ditentukan persyaratan dari Kementrian minimal 15 kali, sampai persiapan dibandara, Tanah Sucih Makkah, hingga kembali ke Tanah Air dengan selamat. Persiapan lain mengenai administrasi, paspor, visa, dan vaksinasi telah disiapkan dan diselesaikan kurang dari dua atau satu minggu sebelum pemberangkatan.

3. Komitmen Kerja

Dalam komitmen afektif didasarkan pada *Goal-Congruence Orientation* (Meyer & Allen, dalam GreenBerg & Baron) dimana didalamnya terdapat suatu keterkaitan secara

[41] Keputusan Derjen PHU No. D/799 Tahun 2013, Pedoman Oprasional KBIH Dirjen PHU, Bab V, Pasal 9, Ayat 2, poin a.
[42] Wawancara kepada saudari Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus tanggal 18 Mei 2015)
[43] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015

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

psikologis antara individu dengan organisasinya. Perilaku yang disebut adalah perilaku yang positif yang menunjang penyelesaian tugas dengan baik. Terdapat juga unsur kelekatan emosi, identifikasi, serta keterlibatan individu terhadap organisasinya. Individu akan semakin intensif melakukan internalisasi nilai organisasi, sehingga dirinya akan semakin terlibat dalam kegiatan organisasi atau perusahaan.[44] Hal tersebut terjadi karena komitmen ini menyebabkan individu melakukan identifikasi terhadap nilai maupun aktivitas organisasi. Karakter seseorang yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi antara lain memiliki keyakinan yang kuat terhadap oraganisasi serta menerima tujuan dan nilai orgaisasi; memiliki keinginan untuk bekerja; serta memiliki keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi.

Untuk komitmen kerja yang ada pada karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya memiliki banyak pengaruh dan sebab. Komitmen mengenai bagaimana karyawan tersebut dapat memiliki keterkaitan antara ia dengan perusahaan. Dijelaskan bahwa karyawan semakin membawa dirinya untuk memiiki pengaruh di perusahaan tersebut. Hal-hal perilaku yang dapat menggambarkan bahwa dirinya mampu berkomitmen di perusahaan tersebut adalah yang ia tunjukan melalui penyelesaian tugas yang diberikan perusahaan dengan baik karena mengerjakan dengan semaksimal mungkin. Kebanyakan dari karyawan di KBIH ini memiliki waktu kerja yang lumayan lama. Contoh dari lama kerja dari Bapak Ali Fikri Mulyono, SPdi yang sudah menginjak 9 (sembilan) tahun bekerja di KBIH Jabal Rahma ini. Dari situ bisa dipastikan bahwa ia sudah tahu segala hal mengenai KBIH ini. Dan KBIH ini juga pasti sudah faham bagaimana kinerja, dan kesetiaan yang sudah diberikan oleh Bapak Ali Fikri Mulyono selama bekerja.

Komitmen berkelanjutan yang akan dirasakan pada karyawan terbukti dari bagaimana karyawan dapat bertahan diperusahaan tersebut karena pertimbangan-pertimbangan yang

[44] Baron, RA & GreenBerg, J, (1997), *Behavior in Organication: Understanding and Managing The Human Side Of Work*, Sixth Edition, New Jersey, Prentice Hal Inc, hal. 32

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

sudah direnungkan sebelumnya. Pendapat karyawan yang mengatakan bahwa alasan ia tetap bertahan di KBIH ini, karena ia merasa di KBIH ini paling lain sendiri dari pada perusahan-perusahaan pada umumnya. Ia betah berada di KBIH ini karena salah satu sistem atau manajemen yang digunakan KBIH ini masih menggunakan sistem kekeluargaan. Tingkat tekanan kerja tidak begitu diutamakan, yang penting bagaimana KBIH ini bisa berjalan berdasarkan visi-misi KBIH Jabal Rahmah yang sudah ada.[45] Seirimg dengan pernyataan diatas berikut Ali Fikri mengatakan:

> "Saya menganggap semua yang ada di KBIH ini adalah keluarga, karena saya berfikir tujuan dari KBIH ini bagus, yaitu untuk membantu membimbing calon jamaah Haji dan Umrah memenuhi panggilan Allah untuk kerumah Allah. Tujuan dari KBIH ini melekat didiri saya yang membuat saya senang bekerja disini karena mendapatkan uang dan Pahala dari Allah (sukses dunia akhirat)."

Jadi setelah difahami dari teori dan data lapangan di atas, maka dapat dideskripsikan gambaran komitmen karyawan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya, diukur menggunakan teori komitmen afektif, berkelanjutan, dan normatif sebagai berikut, jika dinilai menurut teori komitmen afektif yang menjelaskan komitmen karyawan yang dapat dilihat dari bagaimana kondisi atau suasana tempat pekerjaan dan jabatan-jabatan yang menjadi pertimbangan para karyawan. Namun sebaliknya yang terjadi di KBIH Jabal Rahmah yang kondisi pekerjaan sesuai dengan kegiatan yang berkenaan dengan persiapan Haji atau Umrah. Sedangkan untuk berbagai macam jabatan yang disediakan KBIH tidak ada sistem naik jabatan atau perubahan posisi berdasarkan prestasi yang dipertimbangkan pihak pemimpin.

Di KBIH ini memiliki karyawan berdasarkan kebutuhan oprasional saja, tidak ada sistem kenaikan jabatan layaknya perusahaan lain yang memiliki sistem tersebut yang umumnya juga sebagai penunjang semangat karyawan dalam penyelesaian tugas-tugas yang diberikan kantor. Walau dengan kondisi seperti itu, karyawan yang ada di KBIH ini memiliki

[45] Wawancara kepada Bpk. Ali Fikri Mulyono, SPd.i (Bag. Umum), Tanggal 20 Mei 2015.

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

riwayat kesetiaan atau lama bekerja yang cukup lama. Diantaranya ada yang 10 (sepuluh) tahun, 5 (lima) tahun, 2 (dua) tahun,dll. Ketika dikonfirmasi, apakah tidak tertarik dengan pekerjaan lain diluar yang lebih menjanjikan dari segi jabatan dan financial, ingin namun terlanjur betah di KBIH ini karena tidak ada tekanan yang terlalu. Sedangkan untuk komitmen normatif yang menjelaskan perasaan karyawan yang menempatkan dirinya sebagai bagian dari KBIH ini terbukti dari alasan mereka yang selalu ingin membuat KBIH ini bisa berjalan berdasarkan visi-misi KBIH Jabal Rahmah yang sudah ada, dan dapat membantu membimbing para calon jamaah menuju undangan ke Tanah Suci Makkah, dan alasan lain adalah mereka ingin sukses dunia dan akhirat karena apa yang telah dilakukannya dalam menyelesaikan tugas dikantor dapat memperoleh dua hal tersebut secara otomatis.

Jadi, komitmen karyawan KBIH ini jika diukur menggunakan teori yang dipaparkan oleh Mayer dan Allen yaitu komitmen afektif, berkelanjutan, dan normative memiliki tingkat penerapan sesuai dengan kebijakan aturan yang ada di KBIH tersebut. Jika komitman secara afektif yang pada intinya menjelaskan tentang kondisi-kondisi pekerjaan, dan terpenuhinya harapan mungkin hanya sebatas kepuasan jiwa yang bisa membantu kebaikan dijalan Allah karena dapat membantu membimbing, menyiapkan para jamaah Haji dan Umrah, sedangkan untuk menerapkan seperti halnya teori berbedah jauh. Komitmen berkelanjutan yang intinya seseorang berfikir tentang bagaimana iya mendapatkan keuntungan yang diinginkan dan mendapatkan hal yang lebih baik dengan sebelumnya belum tergambarkan pada diri masing-masing karyawan. Alasannya karena cukup puas bisa bekerja disitu, mendapatkan kenikmatan jiwa dan dunia, walau hasil yang didapat berupa financial tidak seberapa, namun bisa membantu para jamaah dengan sekali pekerjaan, juga mendapatkan amal dari Allah SWT.

Dari segi komitmen normatif sudah nampak sekali kecintaan karyawan KBIH Jabal Rahmah yang ingin bermanfat lebih bagi tindakan kemanusiaan yg secara 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

memiliki keinginan bagaimana KBIH ini dapat maju dan berkembang pesat. Jadi untuk etos kerja yang dilihat dari komitmen kerja karyawan di KBIH ini belum memiliki sistem seperti teori diatas yang diukur dari konsisten afektif, berkelanjutan, dan normatif. Jadi agenda atau kondisinnya masih monoton dan otomatis kerja berdasarkan kebutuhan oprasional Kelompok Ibadah Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya.

4. Semangat Kerja

Semangat kerja adalah refleksi dari sikap pribadi atau sikap kelompok terhadap kerja dan kerja sama. Semangat kerja berarti sikap individu dan kelompok terhadap seluruh lingkungan kerja dan terhadap kerja sama dengan lain untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan kepentingan perusahaan.[46] Semangat kerja karyawan menunjukan sejauh mana karyawan bergairah dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya didalam perusahaan. Semangat kerja dapat dilihat kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu, target kerja, gairah kerja, serta tamggung jawab kerja yang telah diberikan oleh karyawan tersebut.[47]

Sedangkan untuk data yang didapat dilapangan, memiliki keterangan yang menggambarkan karyawan KBIH Jabal Rahmah Surabaya dari segi semangatnya sebagai berikut; dijelaskan semangat kerja dikategorikan sosok seseorang yang memiliki kualitas kehadiran atau kedisiplinan waktu, target kerja, gairah terhadap kerja serta tanggung jawab terhadap kerja yang diembannya. Dibuktikan dengan sikap karyawan kebanyakan tidak pernah sampai melembur dan membawa pekerjaan ke rumah. Prinsip dari hampir semua karyawan yaitu, selama masih bisa untuk diselesaikan di kantor maka tidak akan pernah membawa pekerjaan untuk dikerjakan di rumah. Karena rumah adalah tempat berkumpul dan bersantai dengan keluarga. Sesekali jika memang ada pekerjaan yang mengharuskan untuk lekas diselesaikan karena berbatas waktu dan dengan masalah lainnya, maka karyawan akan membawanya pulang. Selama ini memang belum sampai hal tersebut terjadi, karena semua

[46] Gondokusumo, AA, (1995), *Komunikasi Penugasan*. Cet-5. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
[47] Siagian, Sondang P, (2002) *Meningkatkan Produtivitas Kerja,* Jakarta: Rineka Cipta.

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

dapat diselesaikan dengan baik di kantor pada jam kantor yang sudah berdasarkan ketentuan atau ketetapan kantor.

Hal yang sering direncanakan dan diusahakan karyawan. Salah satu diantaranya ingin sekali selalu membantu KBIH ini untuk mendapatkan karyawan yang banyak. Karena ini bukan merupakan perusahaan yang memasarkan produk melainkan lembaga jasa yang berwenang membantu para pelanggan setia yang merupakan jamaah. Maka untuk mencapai target dengan perbandingan waktu untuk mendapatkan calon jamaah yang banyak sedikit lebih susah dibandingkan dengan menjual atau mengabiskan produk untuk dijual. Di sisi lain, biaya yang diperlukan untuk pergi Haji/Umrah tidak sedikit.

Gambaran karyawan yang memiliki semangat kerja tinggi cenderung tepat waktu dalam segalah hal. Disiplin waktu kehadiran ke kantor, lebih cepat dalam menyelesaikan tugas, karena hampir tidak pernah menunda apa lagi sampai meninggalkan pekerjaan yang diamanahkan karena alasan takut, jika ditunda-tunda, maka akan lupa. Kalau memang belum sempat untuk menyelesaikan langsung. Karyawan akan selalu mencatat di buku kecil (note book), "dimarahi kalau pekerjaan belum selesai, karena teledor, masalah pelayanan, contohnya janjian dengan salah satu jamaah, namun lupa karena yang dikerjakan tidak cuma satu".[48]

Semangat kerja juga dapat dilihat dari alasan karyawan yang ingin mendapatkan banyak pengalaman, ilmu baru dengan berkerja, berkumpul, dan menyelesaikan tugas di kantor. Ia akan merasa cemas, galau, atau bosan jika tidak ada pekerjaan yang bisa dikerjakan. Maka ia lebih senang bekerja agar mendapatkan tambahan ilmu, teman, dan juga pendapatan seperti yang ia inginkan berdasarkan pekerjaan yang telah selesai dikerjakan, "iya

[48] Wawancara kepada Bpk. Ali Fikri Mulyono, SPd.i (Bag. Umum), Tanggal 20 Mei 2015.

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

stress, kalau tidak kerja rasanya seperti tidak kenal dengan dunia luar, seperti tidak punya teman".[49]

Semangat lain ditunjukan oleh Bapak Ali Fikri yang memiliki harapan yaitu, dengan mengantarkan para calon jamaah haji untuk ibadah Haji/ Umrah. Pada suatu saat ia akan mendapatkan balasan dari Allah SWT, yaitu berupa sukses dunia dan akhirat. Usahanya telah ia tujukan dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin, agar semua berjalan dengan dengan lancer sesuai rencana atau target yang sudah disusun sebelumnya. Kesuksesan dunia yang ia dapat di dunia, diantaranya ia sudah berhasil memiliki rumah baru dan toko yang baru di resmikan beberapa bulan yang lalu.

Semangat kerja yang dimiliki para karyawan di KBIH ini dapat diukur dari tingkat kehadiran yang belum meiliki ketetapan, jika ada jadwal masuk langsung dari pemimpin, alat evaluasi (absen) yang tidak ada, dan tidak ada sistem izin yang ditetapkan sebagai peraturan kantor yang harus ditaati. Kedisiplinan yang dapat dilihat dari ketepatan waktu bisa disimpulkan belum terlalu bagus karena memang belum ada peraturan terulis yang ketat mengenai bagaimana masuk kerja, sistem izin, keterlambatan, dll. Target kerja yang ada hanya berdasarkan bagaimana jadwal Haji sesuai yang telah ditentukan pemerintah, maka persiapan segalanya yang berkenaan dengan Haji maka harus terpenuhi semuanya sebelum jadwal pemberangkatan. Lain lagi dengan Haji khusus, Haji swasta atau yang sering disebut haji plus.

5. Kreativitas Kerja

Berkaitan dengan perusahaan, karyawan menunjukkan kreativitas apabila menghasilkan suatu produk atau jasa yang berguna. Kontribusi bersifat unik apabila menawarkan sesuatu yang asli (original) atau relatif unik dibanding yang sudah dalam jajaran produk, jasa, atau praktek. Akan tetapi, kontribusi ini juga memerlukan kegunaan. Harus

[49] Wawancara kepada Sdri Riski Fitriana, SE (Bag. Haji Khusus), tanggal 18 Mei 2015

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

secara langsung relevan dengan organisasi dan merupakan sesuatu dimana perusahaan dapat secara wajar memperoleh beberapa nilai, baik dalam jangka pendek atau jangka panjang. Apakah kreativitas didefinisikan secara luas atau sempit, keunikan (*novelty*) dan kegunaan (*usefulness*) tetap melekat didalamnya.[50] Menyangkut Kreativitas karyawan terdapat indikasi;[51]

a. Kemampuan untuk menemukan kelemahan dan kesalahan, alam ide-ide.
b. Kemampuan menghasilkan kuantitas ide-ide, solusi, konsekuensi, dengan aturan waktu dan kondisi tertentu.
c. Mampu menentukan beragam tipe ide-ide yang mempertasikan kategori, dan arah yang berbeda.
d. Kemampuan menghasilkan respon tidak umum, cerdas, solusi unik, atau ide-ide luar biasa.
e. Kemampuan untuk mengembangan respon melalui produk sesuatu, tindakan, ide-ide kebijakan yang detail.

Kemampuan untuk menelaah tugas dengan gigih, walaupun menghasilkan kendala, halangan, gangguan internal dan eksternal, dan bahkan kritik.

Sedangkan fenomena yang terjadi dilapangan sebagai berikut; karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya memiliki ciri mengenai bagaimana kreativitas yang mereka tunjuka melalui berbagai macam ide-ide baru ketika rapat atau evaluasi yang diadakan oleh kantor. Karena hampir semua dari karyawan memiliki tujuan dan motto yang sama terhadap keberlangsungan dan kemajuan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah ini, maka karyawan selalu memberikan masukan berupa ide-ide yang mereka lihat dan cermati dari lingkungan luar kantor. Mereka fokus terhadap

[50] Commings, A.Oldham, G.R. (1997), Enhancing Creativity: Managing Work Context for The High Potential Employee. California Managemen Review. Vol.40. No.1, hal.10
[51] Zhou J. and George, J.M. (2001). When Job Dissatisfaction Leads to competitive Encouraging The Expression of Voice. Academy of Management Journal, hal .44

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

target kantor dalam pelayanan bimbigan ibadah Haji dan Umrah. Selalu mengusahakan bagaimana jumlah jamaah makin bertambah dan percaya kepada KBIH ini, contoh dari ide-ide yaitu pembuatan brosur yang dapat dibagikan ketika hari jumaat atau ibadah salat jumat. Masukan lain dari pihak bendahara yang selalu mengusulkan mengenai bagaimana teknik dari pembayaran yang dilakukan para jamaah yang sudah mendaftar. Ia megusulkan bagaimana kalau kantor memiliki rekening sendiri, karena selama ini kantor masih menggunakan rekening pemimpin. Jika ada apa-apa mengenai pembiayaan harus tersendat karena rekening tidak langsung bisa diakses sediri. Jadi harus menghubungi pimpinan terlebih dahulu atau kepada General manager selaku ketua oprasional di kantor. Dari sistem yang telah ada itu, membuat pekerjaan sedikit lebih lambat.

Rapat atau evaluasi di kantor Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah ini tidak selalu diadakan secara rutin yang terjadwal seperti perusahaan pada umumnya. Di KBIH ini dilakukan rapat atau evaluasi paling sering ketika menjelang persiapan pemberangkatan Haji atau Umrah. Pihak pimpinan sendiri jarang sekali datang ke kantor karena kepentingan lain mengenai kantor atau yayasan diluar kantor. Pimpinan biasanya akan datang ke kantor ketika ada acara manasik haji dan umrah.

Kekreativan kerja yang ditunjukan oleh para karyawan di KBIH ini. Terlihat dari keluasan dalam menyampaikan apresiasi atau masukan dalam perencanaan program baru atau kebijakan baru di kantor karena alasan ingin sekali melihat dan merasakan kemajuan dari KBIH tempat ia bekerja selama ini.[52] Ditunjukan juga pada saat timbul masalah karyawan aktif memberikan masukan mengenai apa yang sedang dibahas. Contoh dari masalah yang sering kali terjadi yaitu dalam penyelesaian pembuatan paspor jamaah haji yang datanya lama untuk terpenuhi. Jika ada jamaah Haji yang lanjut Usia (lansia), diharapkan untuk membawa pembimbing yang dianjurkan dari sanak keluarga. Namun jika tidak ada dari sanak keluarga,

[52] Wawancara kepada Saudara Ismail (Bag. Umum), Tanggal 12 Mei 2015.

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

kemungkinan bisa minta tolong dari jamaah lain yang satu asrama ketika berada di Tanah Suci Makkah.

Mengenai penyampaian pendapat atau usulan terkadang karyawan lebih menggunakan ungkapan-ungkapan yang sering digunakan sehari-hari, karena memang di KBIH ini secara keseluruhan lebih menekankan sistem kekeluargaan agar dapat lebih terbuka saat menyampaikan apresiasi atau ide yang telah dipikirkan. Sedangkan untuk mengkolaborasi program baru, terkadang ia lebih mengusulkan ke teknis, contoh untuk program Umrah bulan ini kantor mencari tiket promo untuk para jamaah yang menggunakan jasa penerbangan yang pas dengan situasi, administrasi,dll, "Pernah memberikan gagasan (ide baru contoh, usulan kayak penawaran tiket dengan harga dan program, contoh kalau program ini, menggunakan jasa ini)".[53]

Jadi kreativitas karyawan dalam bekerja di Kantor Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahmah Surabaya ini baik. Namun karena kendala dari pihak pimpinan yang kurang merespon dari apa yang sudah diusulkan berupa pendapat, ide-ide baru, dan masukan dalam pemecahan masalah. Maka usulan, ide-ide, dan masukan hanya berhenti direncana saja atau diusulan yang disampaikan namun tidak ada timbale balik atau respon. Karena semua keputusan ada dipimpinan secara menyeluruh. Dan terlihat dengan jelas bagaimana monotonnya kegiatan atau agenda yang dimiliki Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Rahma ini.

[53] Wawancara kepada Sdri Dwi Ratnasari (Bag. Umrah), tanggal 18 Mei 2015

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