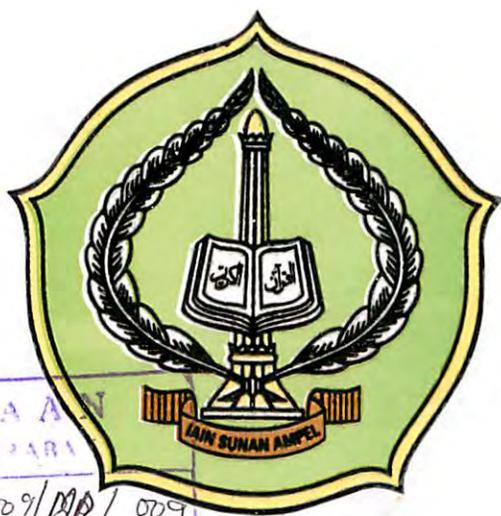


**STRATEGI PELAKSANAAN BIMBINGAN HAJI DAN UMRAH
DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
NURUL FAIZAH SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Sosial
Islam dalam bidang Manajemen Dakwah**



PERPUSTAKAAN
IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA

K
D-2009
009
MD

REG : D-2009/1310/009

NO BUKU :

TANGGAL :

Oleh :

**MIFTAHUL HIDAYAH
NIM : BO4205023**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
JULI 2009**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Miftahul Hidayah ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 30 Juni 2009

Pembimbing



Drs. H.M. Nadhim Zuhdi

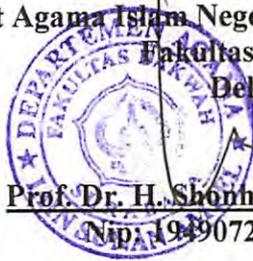
Nip: 150 152 383

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh. **Miftahul Hidayah** Ini telah dipertahankan di depan
Tim Penguji Skripsi

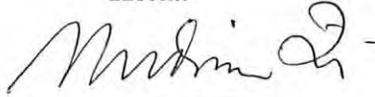
Surabaya, 29 Juli 2008

Mengesahkan
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah
Dekan,



Prof. Dr. H. Shohmadji Sholeh, Dip. Is
Nip: 194907281967121001

Ketua



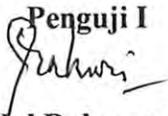
Drs.H.M Nadhim Zuhdi
Nip: 19500712197108100

Sekretaris



Drs. H. Mushonnif Marsholi
Nip: 195012071977031003

Penguji I



Drs. Abdul Rahman Chudlori
Nip: 150 195 719

Penguji II



Drs.M.Taqwim Suji
Nip: 195 104 241 979 031 0005

manajemen yang baik terdapat adanya fungsi-fungsi manajemen antara lain: perencanaan(planning),pengorganisasian(organizing),pelaksanaan(actuating) ,pengawasan(controlling).Fungsi manajemen tersebut saling mempunyai keterkaitan antara yang satu dengan yang lainnya.Namun dalam penelitian ini,peneliti sengaja lebih memfokuskan pembahasan mengenai fungsi pelaksanaan.Hal ini disebabkan adanya pertimbangan bahwa tanpa adanya keterlibatan unsur pelaksanaan (actuating) dalam organisasi maka apa yang telah tersusun dalam perencanaan tidak dapat diaplikasikan dengan baik sesuai dengan tujuan yang diinginkan.⁸

Adapun yang dimaksud dengan pelaksanaan (*actuating*) adalah mengarahkan semua bawahan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan organisasi.⁹Jadi pelaksanaan adalah merupakan usaha membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bersemangat untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.Hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan tugas dari masing-masing bawahan dapat mencapai tujuan dari organisasi yang telah ditentukan.

Pelaksanaan (*actuating*) adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen,fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana,organisasi dan karyawan ada.Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasikan tujuan dimulai.Penerapan fungsi ini

⁸ Nasukhah,Zuhan,*Studi Fungsi Koordinasi dalam KBIH Amanat Bangsa Surabaya*,Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya,2006,hal.2

⁹ Hasibuan,SP.Malayu,*Manajemen Dasar,Pengertian,dan Masalah*,(Jakarta:Bumi Aksara,2005),hal.183

melibatkan sumberdaya yang penting dan tidak dapat diganti dengan mudah.

Dari definisi strategi diatas yang dikemukakan oleh para ahli,dapat diambil kesimpulan yakni suatu proses dimana untuk mencapai tujuan dan berorientasi pada masa depan untuk berinteraksi pada suatu persaingan guna mencapai tujuan.

Strategi dibutuhkan oleh semua perusahaan atau organisasi termasuk lembaga keuangan syari'ah dan bahkan diperlukan oleh individu dalam upaya mencapai tujuan,karena dengan adanya strategi yang dibuat atau direncanakan akan mudah untuk mencapai suatu sasaran yang diperlukan.Ada beberapa alasan utama tentang pentingnya peranan strategi bagi perusahaan dan organisasi yaitu:

- 1). Memberikan arah jangka panjang yang akan dituju.
- 2). Membantu perusahaan atau organisasi beradaptasi pada perubahan-perubahan yang terjadi.
- 3). Membuat suatu perusahaan atau organisasi menjadi efektif.
- 4). Mengidentifikasi keunggulan komparatif suatu perusahaan atau organisasi dalam lingkungan yang beresiko.
- 5). Aktifitas yang tumpang tindih akan dikurangi.
- 6). Keengganan untuk berubah dari karyawan lama dapat dikurangi.
- 7). Keterlibatan karyawan dalam pembuatan strategi akan lebih memotivasi mereka pada tahap pelaksanaan.

- 1). Memperjelas makna dan hakikat Renstra.
- 2). Antisipasi keadaan / lingkungan yang akan datang sehingga bersifat lintas sektor / sub sektor, memahami resiko yang dihadapi dan bagaimana mengatasinya dengan strategi.
- 3). Memberikan arah dan dorongan kepada pelaksana.
- 4). Memberikan kesatuan pandang dan merupakan alternatif cara yang terbaik dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
- 5). Mempermudah pengelolaan organisasi berdasarkan kemampuan internal organisasi.

Oleh karena itu, perlu komitmen puncak dan dituangkan dalam kebijakan yang berbentuk pengaturan-pengaturan (produk hukum) yang melandasi pelaksanaan kerja bagi seluruh unit kerja dibawahnya terutama dalam hal menyusun *standart operasional procedure* (SOP) yang meliputi prosedur pelaksanaan, instruksi kerja, maupun standart /tolak ukur.

Komitmen pimpinan menjelaskan secara gamblang kepada seluruh pengurus mengenai *outcome* organisasi yang harus dicapai dengan jalan memberikan pandangan kedepan (visi), nilai-nilai organisasi, faktor-faktor keberhasilan, tujuan dan sasaran, strategi operasional, sistem-sistem, prosedur-prosedur maupun metodologi yang dianut, dan lain sebagainya. Adapun komitmen tersebut dituangkan dalam :

1). Kebijakan adalah pedoman pelaksanaan bagi tindakan-tindakan tertentu berdasarkan strategi pencapaian tujuan dan sasaran. Kebijakan pimpinan dalam bentuk pengaturan-pengaturan dibidang publik,teknis,alokasi sumberdaya organisasi,pelayanan masyarakat,antara lain meliputi :

- a). Wewenang /tanggung jawab manajemen.
- b). Dokumentasi berbagai berbagai sistem kerja bagi setiap level manajemen termasuk revisi,penyebaran maupun pembatalannya untuk memudahkan tindakan koreksi maupun pencegahan.

2). Program operasional organisasi,merupakan proses bagi penentuan jenis dan jumlah sumberdaya yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan suatu renstra(*rencana strategis*).Karena merupakan suatu proses maka sifat program kerja antara lain:

- a). Merupakan penjabaran rinci tentang langkah-langkah yang diambil untuk menjabarkan kebijaksanaan
- b). Jangka menengah dan jangka panjang antara 3-5 tahun juga dapat bersifat tahunan
- c). Melekat pada setiap fungsi dari organisasi

Program operasional akan meliputi keuangan,sumber daya manusia,bidang sarana dan prasarana,dengan perincian antara lain sebagai berikut:

pada waktu tertentu(bulan-bulan haji:Syawal,Dzulqaidah,Dzulhijjah,dan 10 pertama bulan Dzulhijjah) dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu (Ihram,Wukuf,Mabit di Muzdahlifah,Mabit di Mina,Melontar jumrah,mencukur,thawaf,sa'i).²¹

Haji adalah Berkunjung ke baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain:Wukuf,mabit,thawaf,sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridhonya.²²

b. Hukum Haji

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang lima,yang diwajibkan oleh Allah bagi setiap muslim yang mampu mengerjakannya sekali seumur hidupnya.barangsiapa mengingkari wajibnya maka ia murtad.

Diriwayatkan oleh Bukhori dan Muslim,dari Ibnu Umar ra.sabda nabi saw :

:

Artinya :

“ Islam itu dibina atas lima dasar : 1). Bersaksi bahwa tiada tuhan selain Allah,dan bahwasanya Nabi Muhammad adalah utusan Allah,2).mendirikan sholat lima waktu,3).menganakan zakat,4).mengerjakan haji,5).Berpuasa pada bulan Ramadhan”(HR Bukhori Muslim).²³

²¹ Nasukhah,Zuhan,*Studi Fungsi Koordinasi dalam KBIH Amanat Bangsa Surabaya*,Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya,2006,hal.27

²² Departemen Agama RI,*Bimbingan Manasik Haji*,(Jakarta:Direktorat Jederal Penyelenggara Haji dan Umrah,2003).hal.10

²³ Muhammad Ja'far,*Tuntunan Ibadat Zakat,Puasa dan Haji*,(Jakarta:PT Kalam Mulia,1997)hal 165-166

Secara umum penggerakan (*actuating*) dapat diberikan batasan sebagai suatu proses pembimbingan, pemberian petunjuk, dan instruksi kepada bawahan agar mereka bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Penggerakan berarti menentukan bagi bawahan tentang apa yang harus dikerjakan, atau tidak harus mereka kerjakan. Penggerakan mencakup berbagai proses operasi standart, pedoman. Penggerakan merupakan metode yang dimaksudkan untuk menyalurkan perilaku bawahan dalam aktivitas-aktivitas tertentu dan menghindari aktivitas lain dengan menetapkan peraturan dan standart, dan kemudian memastikan bahwa peraturan tersebut dipatuhi.

Tujuan penggerakan identik dengan langkah setiap orang dalam kehidupannya, bahkan penggerakan pun dioperasikan mempunyai tujuan tertentu. Dalam setiap sistem tertentu penggerakan tidak mungkin sama tujuannya dengan sistem lain. Kendatipun sama jangka waktu, prosedur maupun metodenya tidak mungkin sama. Hampir setiap manajer atau pimpinan mengoperasikan fungsi penggerakan (*actuating*) menekankan pada keluaran yang mungkin dihasilkan, sekaligus mengejawantahkan tujuan yang ingin dicapai.

Secara umum tujuan penggerakan yang ingin dicapai pada setiap sistem perusahaan maupun organisasi adalah sebagai berikut:

1. Menjamin kontinuitas perencanaan

Suatu perencanaan ditetapkan untuk dijadikan pedoman normatif dalam pencapaian tujuan. Pelaksanaan kerja yang baik akan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu penggerakan

Telaah kepustakaan digunakan untuk menelusuri penelitian terdahulu berhubungan dengan masalah penelitian, sehingga dapat mengetahui masalah mana yang belum diteliti secara mendalam oleh peneliti terdahulu. Selain itu juga sebagai perbandingan antara fenomena yang hendak diteliti dengan hasil studi terdahulu yang serupa.

Dari penelitian terdahulu didapatkan hasil penelitian sebagai berikut, dimana masing-masing peneliti mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam penelitian mereka.

1. “Pelaksanaan Fungsi Perencanaan Pada Program Kerja Pimpinan Cabang Muslimat NU Surabaya Th 2005-2006” disusun oleh Ma’rifatul Mufaricha, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah pada tahun 2007” ini membahas mengenai jalannya program kerja NU.
2. “Strategi Perencanaan Dan Pelaksanaan Bimbingan di KBIH Al-Aziziah Pucang Adi Surabaya” disusun oleh Abdul Malik, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah pada tahun 2008” membahas mengenai pelaksanaan setiap program dalam strategi perencanaan.
3. “Studi Tentang Fungsi Koordinasi Dalam KBIH Amanat Bangsa Surabaya” disusun oleh Zuhan Nasukhah, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah pada tahun 2006” membahas mengenai penerapan fungsi koordinasi dalam KBIH Amanat Bangsa Surabaya.

KBIH Nurul Faizah sebagai salah satu lembaga formal yang bergerak dibidang jasa pelayanan dan memberikan bimbingan dalam prakteknya dibantu oleh kyai atau ustadz yang berpengalaman dalam membantu dalam rangka menunaikan ibadah haji agar hajinya terlaksana dengan baik dan sempurna sehingga dapat mencapai haji yang mabrur melalui strategi pelaksanaan bimbingan haji dan umrah.

Adapun strategi yang dilaksanakan dalam kelembagaan KBIH untuk meningkatkan tertib organisasi terutama dalam penyelenggaraan rapat gabungan tahunan dengan mempersiapkan rencana pelaksanaan bimbingan dan dokumen-dokumen yang diperlukan seperti: mempersiapkan kebutuhan secara administratif, mempersiapkan dokumen-dokumen haji dengan sikap yang tidak terlalu birokratif dan merepotkan jama'ah, membuat jadwal kegiatan pelaksanaan bimbingan haji dan umrah, menetapkan biaya manasik, yang akan dibahas dalam rapat gabungan yang dilaksanakan satu tahun sekali. Dalam tahun 2004-2005 rencana kerja yang dihasilkan yaitu realisasi peningkatan jumlah jamaah haji maupun umrah meskipun jumlah kenaikan jamaah dari tahun 2006-2007 ke tahun 2008-2009 tidak meningkat banyak.

Selama tahun 2005 kegiatan gerakan KBIH secara umum menunjukkan kemampuan dengan tetap berupa memberikan pelayanan kepada jamaah dan masyarakat sekitarnya yang membutuhkan. Pada saat ini harus menyadari bahwa dalam kondisi sulit ekonomi saat

1. Tidak berbuat syirik yakni menyekutukan Allah SWT, untuk itu jamaah dalam melaksanakan ibadah haji hendaknya memiliki aqidah dengan tidak melakukan syirik demi memenuhi panggilan Allah untuk tercapainya haji mabrur.
2. Bersikap ikhlas dalam melaksanakan ibadah haji menjadi salah satu syarat diterimanya ibadah untuk itu jamaah haji hendaknya tidak karena pamrih, ingin dipuji dan takabbur dalam ibadah kecuali mengharap ridho dan semata-mata diarahkan untuk mendekatkan diri kepada Allah.
3. Bersikap sabar sangat diperlukan dalam menunaikan ibadah haji baik sabar dalam taat, maksiat, dan atas musibah karena dalam melaksanakan ibadah haji terkadang menerima pelayanan administrasi, bimbingan, transportasi, akomodasi dan konsumsi kurang memuaskan, sehingga sifat sabar harus menjadi modal dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji sejak ditanah air sampai kembali.
4. Menjaga kerukunan karena hidup rukun adalah tuntunan Islam, bagi sesama jamaah harus mengutamakan kebersamaan, tolong menolong, tidak menyinggung perasaan orang lain, dan tidak mudah tersinggung. Dengan kata lain bagi jamaah harus memiliki tenggang rasa dan tepo seliro

serta berusaha menyesuaikan diri demi terciptanya suasana tenang,tentram dan harmonis.

5. Sopan santun jamaah haji yang harus diwujudkan dalam kehidupan keseharian baik dipemondokan,perjalanan,dan lain-lain.karena sopan santun akan menimbulkan rasa simpati dan respek dari orang lain.
6. Adab berpakaian bagi jamaah sangat penting karena pakaian bagi jamaah haji tidak hanya sekedar menutupi aurot,tetapi juga harus memperhitungkan aspek agama.
7. Pergaulan antar bangsa bagi jamaah harus dipahami karena masing-masing dari kita dengan jamaah dari negara lain berbeda faham meskipun satu kesatuan untuk menjalin ukhuwah islamiyah antar bangsa dengan cara saling menghormati,menyayangi,tolong-menolong,tidak merendahkan bangsa lain dan tidak merasa paling benar.
8. Jamaah haji dalam melaksanakan ibadah hendaknya pada saat thawaf tidak mendahului dan mendorong yang dapat menimbulkan kemarahan bagi orang lain,tidak perlu memaksakan diri pada waktu mencium hajar aswad dengan cara menyakiti orang lain,tidak memaksakan diri untuk naik ke Jabal rahmah yang dapat membahayakan diri sendiri maupun orang lain,pada waktu melontar jumrah agar menggunakan batu kerikil sebesar kelereng jangan

Diantara adat istiadat bangsa arab yang perlu diketahui antara lain:

1. Bersuara keras dalam berbicara walaupun tidak dalam keadaan marah.
2. Apabila memanggil atau memaki orang lain dengan menggunakan sebutan seenaknya.
3. Sikapnya kepada pendatang terkadang nampak acuh tak acuh.
4. Jika dipegang kepalanya tidak marah, namun apabila disentuh atau dipegang pantatnya marah.
5. Jika memberikan atau menerima sesuatu dari orang lain sering menggunakan tangan kiri.
6. Jika bertemu dengan seseorang selalu mengucapkan salam meskipun belum kenal.
7. Jika bertemu dengan teman yang sudah akrab saling berpelukan.
8. Kebiasaan kaum pria berpakaian putih sedangkan wanita berpakaian hitam dengan cadar.
9. Sering melangkahi orang pada waktu sholat di masjid.
10. Jika terjadi perselisihan yang menimbulkan pertengkaran hendaknya usahakan mendamaikannya dengan mengucapkan “Shallu ‘alan Nabi”berulang-ulang.

pembinaan, pelayanan dan perlindungan, sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman, sesuai dengan tuntunan agama sehingga jama'ah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri dan memperoleh haji mabrur.

Strategi pelaksanaan KBIH yang ditentukan dari Departemen Agama dilaksanakan ke dalam kebijakan pelaksanaan bimbingan ke dalam program-program kerja antara lain:

1. Membantu memberikan pengarahan dan bimbingan kepada calon jamaah haji ataupun umrah yang memerlukan, pada proses pendaftaran.
2. Menyebarkan brosur kepada para calon jamaah haji yang telah memperoleh kuota
3. Menetapkan biaya untuk manasik haji.
4. Melaksanakan manasik
5. Mengelompokkan calon jamaah dalam bentuk regu atau rombongan
6. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada para jamaah pada waktu berziarah
7. Memantau keadaan jamaah.
8. Mengadakan tanya jawab.
9. Evaluasi setelah melaksanakan ibadah.

Sesuai dengan teori diatas, hal ini telah diterapkan di KBIH Nurul Faizah mengenai membantu memberikan pengarahan dan bimbingan kepada calon jamaah haji ataupun umrah yang memerlukan, pada proses

D. Pembahasan

Setelah peneliti melakukan penelitian di KBIH Nurul Faizah, maka pelaksanaan bimbingan yang ada di KBIH Nurul Faizah Rungkut Surabaya meliputi, memberikan pelayanan dengan segera, tidak menunda – nunda pekerjaan membimbing dengan segera. Pembimbing melayani dengan senyum ramah, simpatik dan mempunyai tutur bahasa yang lemah lembut. Setiap kali ada jama'ah haji yang datang, mereka selalu tersenyum dan mengatakan dengan suara lemah lembut. Pembimbing KBIH Nurul Faizah selalu mengutamakan jama'ah haji menjadi nomor satu untuk di layani dengan baik. Pembimbing memberikan layanan penuh, dengan cara memberikan perhatian yang khusus, menangani masalah jama'ah haji tanpa mempersulit masalah dan langsung diselesaikan pada waktu itu juga serta cekatan dalam memberikan pelayanan pada jama'ah haji. Jama'ah haji menyukai cara-cara pembimbing dalam melayani mereka, karena mereka mempunyai karismatik yang dapat menarik para jama'ah haji untuk melakukan transaksi. Mereka selalu mempertahankan keramahan untuk para jama'ah haji. Wujud atau fasilitas fisik yang ada di KBIH Nurul Faizah mempunyai tempat bimbingan yang memadai, bersih dan bagus serta mempunyai kotak saran untuk jama'ah agar bisa menyalurkan keluhan – keluhan yang ada dipikiran jama'ah haji.

Pelaksanaan (*actuating*) sendiri adalah bermakna menggerakkan untuk bekerja, untuk melaksanakan secara fisik kegiatan dan aktifitas

sendiri. Apabila tujuan sudah ditentukan sebaiknya digariskan kebijaksanaan-kebijaksanaan, strategi dan taktik untuk mencapai tujuan. Penentuan tujuan dan strategi hendaknya dilakukan menurut metode dan teknik-teknik tertentu seperti teknik mengambil keputusan dan pelaksanaan.

2. Pelaksanaan dalam pengorganisasian KBIH yaitu sejalan dengan tujuan yang sudah direncanakan untuk mencapainya, perlu segera dirumuskan struktur organisasi yang sesuai dengan jenis kegiatan. Bagi KBIH fungsi-fungsi organisasinya tidak hanya meliputi fungsi-fungsi bimbingan saja tetapi juga pembinaan terhadap jamaah haji.
3. Pelaksanaan dalam pengarahan pada KBIH yaitu masing-masing individu yang telah ditentukan menduduki fungsi-fungsi dan jabatan-jabatan yang melakukan kegiatan-kegiatan organisasi belum tentu bekerja sebagaimana yang diharapkan jika tidak dikomunikasikan dalam berbagai cara seperti perintah-perintah atau dengan motivasi tertentu.
4. Pelaksanaan dalam mengkoordinasi KBIH yaitu jika setiap individu yang menjalankan kegiatan-kegiatan yang patut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan atau perintah pelaksanaannya, maka upaya selanjutnya ialah membuat individu-individu itu bekerja secara terpadu baik secara horizontal maupun vertikal menuju sasaran organisasi.
5. Pelaksanaan dalam pengawasan KBIH yaitu dalam praktik, tidak semua apa yang sudah dilaksanakan bisa terlaksana sepenuhnya karena

munculnya berbagai hambatan-hambatan yang belum diperkirakan sebelumnya. Berbagai penyimpangan-penyimpangan baik disengaja atau tidak selalu terjadi. Kelambatan penyediaan beberapa keperluan akomodasi maupun konsumsi haji.

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Jama'ah haji yang ada di KBIH Nurul Faizah merasa cukup puas dengan pelayanan para pengurus dan bimbingan dari para pembimbing. Ada beberapa alasan yang dapat penulis kemukakan berkaitan dengan strategi pelaksanaan bimbingan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Nurul Faizah Surabaya. Antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan layanan bimbingan dengan segera
2. Ketepatan layanan bimbingan atau menyampaikan materi bimbingan sesuai dengan waktunya.
3. Membantu menangani keluhan para jama'ah dan cekatan dalam memberikan pelayanan
4. Melakukan hubungan baik dengan jama'ah serta memberikan perhatian pribadi
5. Bersikap sopan santun dan bersikap ramah membimbing jama'ah

birokratif dan merepotkan jama'ah (pengurus KBIH memberikan pelayanan antar jemput dalam urusan administrasi haji).

2. Pelaksanaan *Yang Pertama* : Meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk kebutuhan jamaah haji, memberikan bimbingan, membantu proses pendaftaran. *Kedua* : Meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk kebutuhan jamaah, membantu memberikan pengarahan dan bimbingan kepada calon jamaah haji ataupun umrah yang memerlukan, membantu proses pendaftaran, menyebarkan brosur kepada para calon jamaah haji yang telah memperoleh kuota, menetapkan biaya untuk manasik haji, melaksanakan manasik, mengelompokkan calon jamaah dalam bentuk regu atau rombongan, memberikan pengarahan dan bimbingan kepada para jamaah pada waktu berziarah, memantau keadaan jamaah, mengadakan tanya jawab dan evaluasi setelah melaksanakan ibadah. *Ketiga* : Pelayanan Administratif haji, mempersiapkan kebutuhan secara administratif membantu memudahkan calon jama'ah haji dalam mempersiapkan dokumen-dokumen haji Test Kesehatan Jama'ah Haji KBIH, bimbingan Manasik haji, pelaksanaan majlis Dzikir, Reuni akbar, serta pelepasan calon jama'ah haji oleh ketua KBIH pada waktu pemberangkatan.

Dengan mengucapkan syukur al-Hamdulillah kehadiran Ilahi Robbi, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi peneliti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya bagi semua pihak atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

