

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al Musdalifah Palembang**

Biro perjalanan Musdalifah Al Khoriyah berdiri pada tahun 2004 dibawah Yayasan Perguruan Islam Al-Khoiriyah yang berada di Jl.Ratu Sianum No.76, 3 Ilir, Kec. Ilir Tim.II. Kota Palembang, Sumatera Selatan 30116. 6 tahun berjalannya biro perjalanan haji Musdalifah Al Khoriyah. Kemudian yayasan ingin mempunyai biro perjalanan sendiri, hingga akhirnya pada tahun 2009 baru bisa terwujud keinginan tersebut untuk mempunyai biro perjalanan haji sendiri dan berubah nama menjadi KBIH Al Musdalifah Berkah Abadi. Pada tahun 2013 KBIH Al Musdalifah peresmian kantor barunya yang terletak di Jl. Ratu Sianum 70 Rt,32 Rw.04 Kelurahan 3 Ilir Palembang Kecamatan Ilir Timur II Palembang. Sejak beroperasi sebagai biro perjalanan haji mengalami perkembangan meskipun terkadang adanya pasang surut dalam hal usaha, kini lebih kurang 10 tahun KBIH Al Musdalifah mendirikan perjalanan Umrah yaitu Musdalifah Tour.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Hj. Musdalifah, Ketua KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 25 Maret 2021

## 2. Profil Lembaga

Nama : Al-Musdalifah Berkah Abadi  
Nomor Keputusan : 135 Tahun 2017  
Nama Pimpinan : HJ. Musdalifah  
Alamat : Jl. Ratu Sianum 70 Rt.32 Rw. 04 Kel 3 Ilir Kec.Iilir Timur II Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan  
Tahun berdiri : 2004

## 3. Visi, Misi, Motto dan Komitmen KBIH Al Musdalifah

### a. Visi

- 1) Terwujudnya pelaksanaan ibadah haji & umroh yang terbimbing dengan penuh kepuasan.
- 2) Terwujudnya jamaah haji & umroh yang berakhlaqul karimah, terbukti pekerti yang luhur dan dalam kehidupan sehari-hari senantiasa berpegang teguh pada yang diridhoi Allah SWT.
- 3) Terpercaya dan terdepan dalam pelayanan tamu Allah.

### b. Misi

- 1) Membimbing Jamaah haji & umroh dengan penuh kesabaran dan kejujuran.
- 2) Menanamkan Akhlaqul karimah pada jamaah baik dalam pelaksanaan haji & umroh, maupun sesudahnya.
- 3) Membentuk forum silaturahmi pasca haji & umroh sebagai kerangka pembinaan, tausiyah serta dakwah islamiah.

### c. Motto

Melayani sepenuh hati untuk meraih ridho illahi.

d. Komitmen

Mewujudkan calon jamaah haji terbimbing, mandiri dan mabrur.<sup>2</sup>

4. Struktur KBIH Al Musdalifah Berkah Abadi Palembang

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan – kegiatan pada suatu organisasi. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah. Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar terjadi pembagian tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing – masing anggotanya. Struktur organisasi yang baik adalah dengan menempatkan yang tepat dan memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya.

Untuk menunjang kinerja dari organisasi, termasuk perjalanan haji seperti KBIH, harus menyusun struktur organisasi untuk membagi tugas sesuai dengan porsinya agar semua anggota memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sehingga tujuan organisasi yang telah di tetapkan dapat terwujud secara efektif dan efisien.

---

<sup>2</sup> Papan Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al Musdalifah Palembang, 25 Maret 2021

Adapun struktur KBIH Al Musdalifah Palembang adalah sebagai berikut :

**Gambar 1 : Struktur Organisasi KBIH Al Musdalifah**



Sumber: *Papan Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al Musdalifah Palembang*

Berikut ini adalah nama-nama susunan personalia dari KBIH AL Musdalifah Palembang :

- a. Pelindung : 1) Kakanwil Kemenag Provinsi Sumsel  
2) Kakemenag kota Palembang
- b. Penasehat : Kepala Kua Kecamatan Ilir Timur II
- c. Ketua KBIH : HJ. Musdalifah
- d. Sekretaris : H. Muhammad Daud,SE
- e. Bendahara : H. Muhammad Baharudin
- f. Seksi Manasik : 1) HJ. Musdalifah  
2) H. Muhammad Daud, SE  
3) Ust. H. Rahmatullah, S.Ag M.Si

- 4) H. Abdullah Ivan
- 5) H. Abbas Ressang
- 6) H. Muhammadong, S.Ag
- g. Seksi Dokumentasi : 1) H. Ambo Cek Sanusi  
2) H. Jumardi Hafid Ressang  
3) Misbahuddin
- h. Seksi Perlengkapan : 1) HJ. Hari Yanti  
2) HJ. Nurjannah  
3) HJ. Yuli Susi Susanti  
4) Inneke Sarastindi, S. Pd  
5) Rara Indrianis, SE
- i. Seksi Kesehatan : 1) dr. Hj. Fitriani  
2) Dian Gustina, Amkep

## B. Hasil Penelitian

### 1. Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al Musdalifah Palembang

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji. Ketiga unsur tersebut menjadi pilar penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji yang aman, tertib dan lancar. Untuk dapat mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji yang baik dalam hal pelayanan diperlukan manajemen yang baik. Manajemen adalah seni atau ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan daya untuk mencapai suatu tujuan.<sup>3</sup> Manajemen pelayanan manasik haji yang ada di KBIH Al Musdalifah Palembang sangat erat kaitannya dengan manajemen dan

---

<sup>3</sup> M. Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Galia Indonesia, 1996), Hlm.16

fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Dengan adanya fungsi manajemen tersebut akan memudahkan terlaksananya program kerja dengan lancar sesuai dengan visi dan misi KBIH Al Musdalifah Palembang. KBIH Al Musdalifah Palembang merupakan lembaga bimbingan ibadah haji yang bertujuan untuk membantu dan mengarahkan calon jamaah haji sebelum berangkat melaksanakan ibadah haji di tanah suci.

Manajemen yang di terapkan KBIH Al Musdalifah Palembang dalam membimbing calon ibadah haji sebagai berikut :

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.<sup>4</sup> Dalam perencanaan, ada beberapa faktor yang dipertimbangkan, yaitu:

- 1) Specific, yaitu sebuah proses perencanaan harus jelas apa maksud dan tujuannya beserta ruang lingkupnya.
- 2) Measurable, yaitu suatu tingkat keberhasilan yang harus dapat diukur dari program kerja dan rencana yang dibuat.
- 3) Achievable, yaitu sesuatu tersebut bisa tercapai dan diwujudkan, bukan hanya sekedar fiktif dan khayalan belaka.
- 4) Realistic, yaitu sesuatu yang sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang ada, harus seimbang tetapi ada tantangan didalamnya.
- 5) Time, yaitu ada batas waktu yang jelas, sehingga bisa dinilai dan dievaluasi.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Roni Angger Aditama, Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi, (Malang: AE Publishing, 2020), hlm.11

<sup>5</sup> Azhar Arsyad, Pokok-pokok Manajemen, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm.16

Dengan perencanaan memungkinkan dipilihnya tindakan-tindakan yang tepat sesuai dengan situasi dan kondisi yang benar-benar dihadapi saat itu. Dengan perencanaan dapat memudahkan pimpinan dalam melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan manasik haji. Oleh karena itu KBIH Al Musdalifah telah membuat perencanaan yang sudah dipersiapkan secara matang agar pelayanan manasik haji dapat berjalan dengan lancar dan maksimal serta jamaah haji dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pengurus dan pembimbing KBIH Al Musdalifah Palembang.

Adapun hasil wawancara penulis dengan salah satu narasumber selaku staff KBIH Al Musdalifah yakni Misbahuddin beliau mengatakan bahwa:<sup>6</sup>

“Setelah keluar jadwal keberangkatan, kita membina jamaah melalui manasik haji baik mandiri, maupun tingkat kota bahkan kecamatan dan hal-hal yang kami lakukan yaitu persiapan terkait manasik haji seperti pembuatan jadwal manasik, narasumber, menentukan lokasi manasik.”

Berdasarkan dari data yang penulis peroleh selama melakukan penelitian, berikut ini merupakan data perencanaan yang dilakukan oleh KBIH Al Musdalifah sebagai berikut:

#### 1) Persiapan Manasik Haji

Dalam menyusun perencanaan yang efektif agar manasik haji berjalan dengan lancar, sangat dibutuhkan kemampuan untuk memperhitungkan situasi dan kondisi. Ada beberapa persiapan yang dilakukan oleh KBIH Al Musdalifah Palembang sebelum memulai manasik haji antara lain:

- a) Membuat jadwal kegiatan bimbingan manasik haji agar jamaah haji menghadiri kegiatan tepat waktu.
- b) Menentukan tempat atau lokasi manasik haji

---

<sup>6</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021

KBIH Al Musdalifah melakukan manasik haji di Kantor KBIH Al Musdalifah dan di Masjid Nurul Hidayah yang terletak di Jl. R. E. Martadinata No.RT.20, Sei Buah, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30163.<sup>7</sup>

- c) Menentukan narasumber atau pemateri untuk mempersiapkan pembawa hikmah dalam bimbingan manasik haji.

KBIH Al Musdalifah memilih sebagai narasumber saat manasik haji yaitu dari kantor KBIH ada bapak H. Muhammadong, S.Ag, Ust. H. Rahmatullah, S.Ag M.Si dan dari luar ada dari kemenag.

- d) Mempersiapkan alat-alat yang digunakan saat manasik berupa kain ihram, proyektor, dan lain-lain.
- e) Mempersiapkan konsumsi.<sup>8</sup>

Dalam penerapan fungsi-fungsi manajemen, KBIH Al Musdalifah Palembang selalu mempertimbangkan aturan yang ada. Penerapan fungsi manajemen yang dilakukan pertama kali oleh KBIH Al Musdalifah Palembang yaitu perencanaan, karena perencanaan merupakan fungsi manajemen paling esensial dan juga perencanaan memegang peranan paling penting dibandingkan fungsi manajemen lainnya. KBIH Al Musdalifah Palembang dalam setiap kegiatan selalu membuat perencanaan, karena dengan adanya perencanaan berarti organisasi tersebut mempunyai tujuan dan juga mempermudah dalam menjalankan organisasi. Perencanaan tersebut juga dibuat dan disesuaikan dengan kondisi calon jamaah haji saat ini. Dalam pelaksanaan bimbingan, baik bimbingan, baik itu bimbingan di Tanah air sampai di Tanah suci dan bimbingan di Tanah air pasca ibadah haji, KBIH Al

---

<sup>7</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021

<sup>8</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021



Musdalifah Palembang juga membuat perencanaan. Perencanaan yang di buat dalam pelaksanaan bimbingan antara lain, materi yang akan disampaikan kepada jamaah, kapan materi akan disampaikan, siapa yang akan memberikan materi, bagaimana sistem bimbingan dalam menyampaikan materi, dan masih banyak lainnya. Semua itu di rancang atau direncanakan sesuai kebutuhan jamaah saat itu karena hak itu menyangkut pemahaman materi yang harus dikuasai oleh jamaah untuk bekal di Tanah suci nanti, dengan harapan jamaah bisa mencapai tingkat kemabruran. Perencanaan yang telah dibuat oleh pengurus KBIH Al Musdalifah Palembang tidak hanya sebatas rencana saja, tetapi pengurus rencana tersebut juga diimplementasikan, meskipun dalam tahapan implementasinya tidak semuanya sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, karena perencanaan yang di buat tidak sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi.

Jadi dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Misbahuddin memperoleh hasil bahwa perencanaan yang dilakukan di KBIH Al Musdalifah Palembang merupakan penentuan serangkaian kegiatan penjadwalan yang akan dilaksanakan dalam melayani jamaah haji. KBIH Al Musdalifah Palembang dalam menyelenggarakan bimbingan manasik haji sudah menerapkan fungsi perencanaan. Penerapan fungsi perencanaan yang dilakukan oleh KBIH Al Musdalifah Palembang sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Roni Angger Aditama bahwa perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.<sup>9</sup> Meskipun dalam tahapan implementasi kadang tidak sesuai dengan perencanaan yang telah dirancang. Hal itu dikarenakan pengurus KBIH Al Musdalifah Palembang selalu mempertimbangkan faktor

---

<sup>9</sup> Roni Angger Aditama, *op.cit.*, hlm.16

kebutuhan sesuai situasi dan kondisi yang ada. Setiap perencanaan yang dilakukan tidak selamanya tepat, sudah bisa dipastikan adanya kendala dan hal-hal yang tidak diinginkan terjadi, itu semua tergantung bagaimana pengurus menyikapi hal tersebut. Pengurus KBIH Al Musdalifah Palembang selalu tanggap dengan persoalan tersebut, terbukti pengurus selalu mengadakan modifikasi, perencanaan kembali atau rapat dadakan apabila perencanaan awal dalam tahap implementasi kurang tepat.

*b. Pengorganisasian (Organizing)*

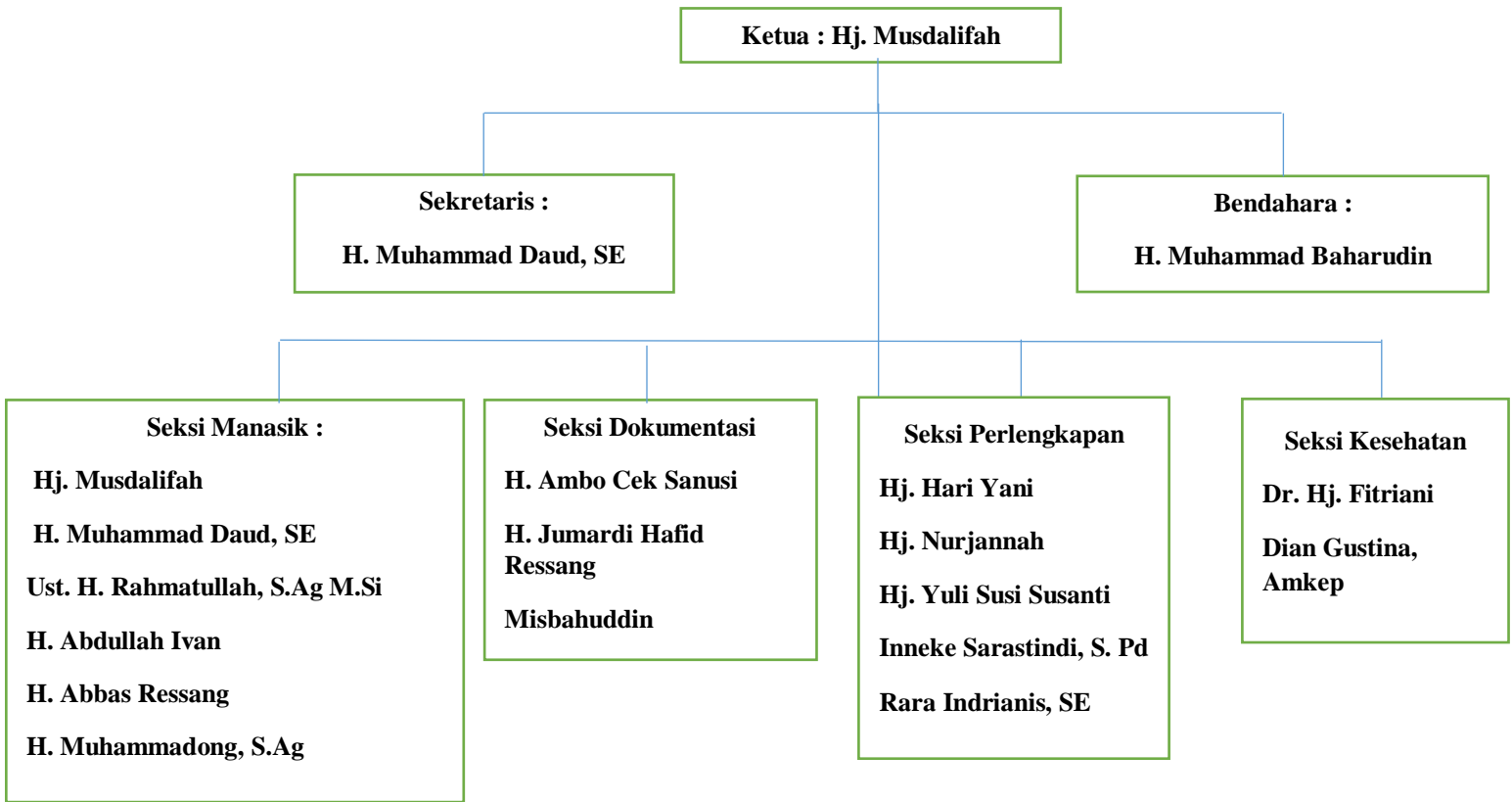
Pengorganisasian merupakan langkah kedua dalam mencapai suatu tujuan dalam suatu organisasi. Pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya organisasi dalam bentuk desain organisasi atau struktur organisasi sesuai dengan tujuan perusahaan yang tertuang di dalam visi dan misi perusahaan, sumber daya organisasi, dan lingkungan bisnis perusahaan tersebut.<sup>10</sup> Setelah penetapan rencana, tahapan selanjutnya yang dilakukan KBIH Al Musdalifah Palembang adalah pengorganisasian. Pengorganisasian sangat penting dilakukan dengan tujuan memberikan pembagian tugas kerja yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing. Berikut struktur organisasi dari KBIH Al Musdalifah Palembang menurut keterangan narasumber yaitu Misbahuddin selaku staff di KBIH:<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Ibid., hlm.16

<sup>11</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021

**Gambar 2 : Struktur Organisasi KBIH Al Musdalifah Palembang**



Sumber: Papan *Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al Musdalifah Palembang*<sup>12</sup>

Berdasarkan struktur organisasi yang disusun, maka dapat diuraikan tugas dan tanggung jawab para karyawan KBIH Al Musdalifah Palembang sebagai berikut:<sup>13</sup>

- 1) Ketua
  - a) Memimpin, mengawasi serta menyusun perencanaan kegiatan teknis, operasional pelayanan calon jamaah haji
  - b) Mengawasi pelaksanaan kinerja karyawan KBIH Al Musdalifah

<sup>12</sup> Papan *Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al Musdalifah Palembang*, 25 Maret 2021

<sup>13</sup> Hj. Musdalifah, Ketua KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 25 Maret 2021

- c) Bertanggung jawab atas segala kegiatan, pemberian pelayanan serta pemanfaatan sarana yang ada.
  - d) Bertanggung jawab atas pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji
  - e) Memberikan informasi kepada wakil ketua dan staff mengenai calon jamaah haji yang akan mendaftar serta jamaah yang mau membayar.
- 2) Sekretaris
- a) Bertugas mengurus segala bentuk administrasi dan persuratan
  - b) Menangani kepengurusan passport dan membuat laporan keuangan perusahaan.
- 3) Bendahara
- a) Mengatur dan bertanggung jawab terhadap keuangan lembaga
  - b) Pemegang kebijakan umum dalam hal pengelolaan dan pengaturan keuangan.
  - c) Mengatur, menyimpan, mengaudit atau mencatat pemasukan maupun pengeluaran keuangan.
- 4) Pembimbing atau seksi manasik

Adapun tugas pembimbing secara umum adalah melakukan proses penyampaian materi dan praktik manasik haji. Sebagai pembimbing target paling utama adalah agar para calon jamaah haji menjadi jamaah yang mandiri tidak mengantungkan ibadahnya kepada pembimbing.

5) Dokumentasi

Bertanggung jawab dalam hal pengelolaan dokumen haji, memberikan informasi kepada ketua dan membantu menjalankan rencana-rencana yang telah ditentukan oleh seorang pemimpin dan lain-lain.

## 6) Perlengkapan

Bertugas melakukan penyiapan yang dibutuhkan misalnya di bidang pengelolaan transportasi, perlengkapan haji dan lain-lain.

## 7) Kesehatan

- a) Memberikan informasi tentang penyakit yang diderita jamaah haji.
- b) Memberikan informasi terkait pantangan-pantangan yang dilarang untuk di konsumsi.

Sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu narasumber selaku staff KBIH Al Musdalifah yakni Misbahuddin beliau mengatakan bahwa:<sup>14</sup>

“Dalam memberikan pelayanan dapat dicapai berkat adanya koordinasi dan kerjasama yang baik dan dengan penuh rasa tanggung jawab para staff di KBIH Al Musdalifah Palembang dan ini harus sesuai dengan tugasnya masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji bisa optimal. Maka dari itu penyusunan staff dalam pelayanan ibadah haji sangat penting demi kelancaran dan sesuai yang diharapkan oleh jamaah haji.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Misbahuddin memperoleh hasil bahwa pengorganisasian yang diterapkan di KBIH Al Musdalifah dalam setiap staf akan diberikan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan bidangnya. Hal ini dimaksudkan agar masing-masing staf dapat menjalankan tugas yang diberikan agar berjalan dengan lancar. Dengan adanya pengorganisasian yang ada di KBIH Al Musdalifah diharapkan tidak ada permasalahan dalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggung

---

<sup>14</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021

jawab dari para pembimbing dan petugas serta calon jamaah haji agar jamaah haji yang telah direncanakan dan ditetapkan untuk melayani dan membimbing para jamaah dengan sebaik-baiknya guna mencapai visi misi KBIH Al Musdalifah dalam melaksanakan bimbingan manasik haji.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka tahap selanjutnya pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan merupakan proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide, dan gagasan yang telah sebelumnya disusun, baik pada level manajerial maupun level operasional dalam rangka mencapai tujuan, yaitu visi dan misi organisasi.<sup>15</sup> Hasil wawancara peneliti mengenai pertanyaan bentuk-bentuk pelayanan yang di berikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al Musdalifah Palembang sebagai berikut :

1) Penetapan Jadwal Manasik Haji

Sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu narasumber selaku staff KBIH Al Musdalifah yakni Misbahuddin beliau mengatakan bahwa:<sup>16</sup>

“Penetapan jadwal manasik haji mandiri ditentukan langsung oleh ketua KBIH Al Musdalifah Palembang yaitu Ibu Hj.Musdalifah dan penetapan jadwal manasik haji tingkat kota dibuat oleh kementrian agama kota Palembang.”

2) Penyampaian undangan kepada jamaah

Dari hasil wawancara penulis kepada staff KBIH Al Musdalifah yakni Misbahuddin beliau mengatakan bahwa:

“Penyampaian undangan kepada jamaah dilakukan sebanyak 2 atau 3 kali sebelum kegiatan manasik haji dilaksanakan agar jamaah bisa mengikuti

---

<sup>15</sup> Roni Angger Aditama, op.cit., hlm.16

<sup>16</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021

manasik sebelum keberangkatan ke tanah suci. Dalam pelaksanaan ibadah haji calon jamaah haji diberi arahan agar tidak terjadinya kebingungan sehingga ibadah menjadi mabrur sesuai harapan jamaah.”

### 3) Mengatur jamaah di ruangan

Dari hasil wawancara penulis kepada staff KBIH Al Musdalifah yakni

Misbahuddin beliau mengatakan bahwa:

“Yang mengatur jamaah di dalam ruangan agar tertib dan manasik haji berjalan dengan lancar itu pembimbing manasik haji yang telah di tunjuk yaitu bapak H. Muhammadong S.Ag atau Ust. H. Rahmatullah, S.Ag M.Si dan kami selaku staff juga ikut andil dalam membantu mengatur jamaah saat manasik haji berlangsung.”

### 4) Penyampaian materi manasik

Dari hasil wawancara penulis kepada staff KBIH Al Musdalifah yakni

Misbahuddin<sup>17</sup> beliau mengatakan bahwa:

“Yang ditunjuk sebagai pelaksana atau pembimbing manasik haji itu dilakukan oleh seksi manasik yang sudah ada di struktur KBIH dan 2 tahun belakangan ini yang mengisi yaitu bapak H. Muhammadong S.Ag yang sudah mempunyai sertifikat pembimbing manasik haji dan Ust. H. Rahmatullah, S.Ag M.Si dan kami juga meminta kepada pak kanwil atau pak kemenang untuk mengisi materi manasik dan materi yang disampaikan sesuai jadwal yang telah dibuat dijadwal tersebut sudah ada keterangan materi apa saja yang dipakai.”

Begitu pula kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia mempunyai arti penting dalam kegiatan manasik haji, yaitu ruangan untuk manasik haji, peralatan yang digunakan saat manasik haji, konsumsi dan KBIH Al Musdalifah juga menyediakan tempat penginapan bagi jamaah dari luar kota. Misbahuddin selaku staff KBIH Al Musdalifah juga mengatakan:<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021

<sup>18</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021

“hambatan selama pelayanan ini ada tetapi hanya pada jamaah lansia itu kan biasanya sudah faktor umur kesehatannya sudah kurang membaik dan yang lain-lain tetapi kami bisa mengatasi agar tidak terjadi perbedaan pelayanan di setiap jamaah dan selama ini saya bekerja di KBIH tersebut belum ada yang komplain secara langsung ke pihak KBIH dan saya pastikan diantara jamaah pasti ada yang komplain walaupun secara tidak langsung karna kita sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin dan menurut kami bagus tetapi menurut jamaah tidak karena kepuasan atau cara menilai setiap orang itu berbeda-beda. Kita juga sebagai manusia biasa tidak ada yang sempurna jadi itu hal yang wajar jika ada yang mengkomplain tentang pelayanan kami.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Misbahuddin memperoleh hasil bahwa pelaksanaan yang dilakukan di KBIH Al Musdalifah Palembang yaitu berupa penetapan jadwal manasik haji, penyampaian undangan kepada jamaah, mengatur jamaah di dalam ruangan dan penyampaian materi manasik haji. Adapun bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIH Al Musdalifah terbagi menjadi tiga yaitu manasik haji mandiri, manasik haji tingkat kecamatan dan manasik haji tingkat Kabupaten/Kota. Selain itu KBIH Al Musdalifah juga mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan dengan cara mencari pembimbing ibadah haji yang tidak asal-asalan.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021



d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen untuk melakukan control atau evaluasi terhadap kinerja organisasi. Dalam hal ini guna memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun, dan dijalankan dapat berjalan sesuai dengan aturan main atau prosedur yang telah dibuat. Pada dasarnya, pengawasan merupakan tindak lanjut dari fungsi-fungsi sebelumnya, bahwa dalam serangkaian fungsi atau aktivitas dalam sebuah organisasi dibutuhkan kontrol atau evaluasi guna memastikan bahwa semua dijalankan sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku.<sup>20</sup> Lebih lanjut dikatakan bahwa pengawasan terdiri dari penentuan-penentuan standar kegiatan atau pemeriksaan dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Al Musdalifah Palembang terkait dengan pelayanan manasik haji perlu adanya pengawasan. Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu staff KBIH Al Musdalifah yakni Misbahuddin mengatakan bahwa:<sup>21</sup>

“KBIH Al Musdalifah tidak membuat program khusus dalam pengawasan tetapi pengawasan dilakukan langsung oleh ketua KBIH yakni Ibu Hj.Musdalifah saat program sedang berjalan.”

Pada dasarnya, pengawasan merupakan tindak lanjut dari fungsi-fungsi sebelumnya, bahwa dalam serangkaian fungsi atau aktivitas dalam sebuah organisasi dibutuhkan control atau evaluasi guna memastikan bahwa semua dijalankan sesuai dengan standar aturan yang berlaku. KBIH Al Musdalifah juga melakukan pengawasan/evaluasi pada saat pasca penyelenggaraan bimbingan, baik bimbingan pada

---

<sup>20</sup> Roni Angger Aditama, op.cit., hlm.20

<sup>21</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021

saat di tanah air (pembekalan), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan) maupun bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji). Sistem pengawasan/evaluasi yang dilakukan oleh pengurus terhadap proses bimbingan menggunakan metode wawancara, yakni pengurus mengambil salah satu seorang jamaah biasanya jamaah tersebut orang yang telah di beri kepercayaan untuk membantu jamaah lainnya jika ada yang merasa kesulitan dalam manasik, seorang jamaah tersebut untuk dijadikan sampling untuk dimintai keterangan terkait dengan bimbingan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak KBIH. Dengan adanya evaluasi/pengawasan tersebut pihak KBIH bisa mengetahui tingkat pemahaman dan penguasaan materi bimbingan jamaah dan tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Al Musdalifah Palembang. Adanya kegiatan evaluasi tersebut dilakukan dengan harapan ke depannya KBIH Al Musdalifah Palembang bisa memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara maksimal dan lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Misbahuddin memperoleh hasil bahwa tidak ada program khusus dalam pengawasan di KBIH Al Musdalifah tetapi semuanya diawasi secara langsung oleh ketua KBIH yakni Ibu Hj.Musdalifah untuk menjamin bahwa kegiatan yang sudah direncanakan berjalan dengan baik.

Adapun pelayanan yang diterapkan KBIH Al Musdalifah Palembang dalam membimbing calon jamaah ibadah haji sebagai berikut:

a. Administrasi

Mengadakan pertemuan yaitu mengadakan rapat bulanan yang dilaksanakan sebulan sekali dua bulan sekali bahkan tidak tentu kapan diadakan rapat. Dan membahas tentang kinerja KBIH dan mengevaluasi kekurangan yang telah

terealisasikan selama 1 bulan sekali dua bulan sekali. Mengerjakan administrasi secara kebutuhan, yaitu setiap ada kegiatan maupun setelah kegiatan dilaksanakan harus ada data yang tertulis. Sosialisasi dengan calon haji sekaligus pendaftaran, yaitu pengenalan secara global tentang ibadah haji kepada semua jamaah yang belum paham atau kurang jelas tentang arti dan maksud diwajibkannya ibadah haji sekaligus melakukan pendaftaran kepada calon haji, membuat laporan rencana manasik, yaitu pembuatan agenda dan jadwal manasik haji sebelum berangkat ke tanah suci, menerima pembinaan dari Kemenag Kota maupun provinsi dan tingkat KBIH, yaitu adanya pembinaan manasik haji dari Kemenag Kota Palembang.

b. Bimbingan Manasik haji

Mengenai bimbingan manasik haji, KBIH Al Musdalifah Palembang menetapkan dan prosedur pembinaan ibadah haji mengacu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan, baik itu pedoman pembinaan, tuntunan manasik dan buku panduan perjalanan ibadah haji.

Berdasarkan hasil wawancara materi bimbingan manasik haji dengan salah satu pembimbing manasik haji yakni Bapak H. Muhammadong S.Ag mengatakan bahwa:<sup>22</sup>

“Materi yang disampaikan saat manasik haji itu salah satunya rukun, wajib haji dan segala bentuk yang berkaitan dengan haji. Ada juga beberapa niat yang harus di hafal misalnya niat haji, niat umroh, niat ihram dan masih banyak lagi dan doa-doa seperti doa tawaf, doa sa’i dan lain-lain. Tetapi jamaah kita ada yang mengalami kesulitan dalam menghafal terutama jamaah lansia yang sudah

---

<sup>22</sup> H. Muhammadong, Pembimbing Manasik Haji, Wawancara, 28 Maret 2021

faktor umur, mereka dianjurkan untuk melihat buku panduan yang telah disiapkan, untuk yang bisa menghafal itu lebih baik. Adapun bimbingan manasik yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari Kemenag minimal 12 kali setiap bimbingan manasik per KBIH tetapi itu target dari Kemenag, dan ada juga bimbingan dari KBIH itu bisa berkali-kali dengan jadwal yang sudah dibuat oleh Ketua KBIH. jadi bimbingan manasik itu dari Kemenag, ada juga bimbingan manasik dari KBIH sendiri dan ada juga bimbingan manasik secara umum misalnya di masjid Agung Palembang tetapi 2 tahun terakhir ini bimbingan manasik itu langsung diberi wewenang oleh KUA, jadi KUA yang mengkoordinir daerahnya untuk memberikan manasik jamaah di daerah setempat perkecamatan.”

Berdasarkan hasil wawancara metode bimbingan manasik haji dengan salah satu pembimbing manasik haji yakni Bapak H. Muhammadong S.Ag mengatakan bahwa:<sup>23</sup>

“Metode itu tergantung pembimbing manasik masing-masing agar jamaah itu bisa menangkap materi yang dijelaskan, jadi tidak ada metode yang sudah ditentukan dari pihak KBIH. Kalo saya pribadi saya lebih menggunakan metode jelas dan pasti. Saya lebih mengutarakan inti pokok terlebih dahulu, niat dan rukun serta wajib karena jamaah harus mengetahui itu sepenuhnya kalau itu sudah dipahami atau diketahui oleh jamaah yang lainnya tinggal sunnah-sunnahnya. adapun durasi yang saya sampaikan saat penyampaian materi itu 1 sampai 2 jam dalam satu kali pertemuan. Tetapi pada saat 2 jam itu ada jeda,

---

<sup>23</sup> H. Muhammadong, Pembimbing Manasik Haji, Wawancara, 28 Maret 2021

jadi satu jam materi lalu beberapa menit jamaah di istirahatkan baru lanjut lagi satu jamnya agar jamaah tidak bosan dan bisa fokus saat penyampaian materi. Kemudian kami ada catatan kecil yang kami berikan kepada jamaah itu berupa hal hal yang penting atau intinya saja seperti niat, rukun dan wajib haji.”

Berdasarkan hasil wawancara tentang pemahaman bimbingan manasik haji dengan salah satu pembimbing manasik haji yakni Bapak H. Muhammadong S.Ag mengatakan bahwa:<sup>24</sup>

“Kalau mau melihat pemahaman jamaah haji itu dari kita pembimbingnya sendiri berupa penyampaian materi dalam bahasa yang digunakan karena tidak seluruh jamaah itu bisa mengerti bahasa Indonesia dan jamaah itu pendidikannya bermacam-macam jadi disini kami menggunakan metode campur-campur misalnya kami melihat di tahun ini jamaah berasal dari mana saja. 2 tahun belakangan ini saya lihat banyak jamaah dari daerah. Jadi saat saya menyampaikan tidak keseluruhan materi itu saya memakai bahasa yang ilmiah karena jamaah banyak yang tidak memahami apalagi jamaah yang lansia, saya selingin bahasa daerah mereka walaupun sedikit demi sedikit asalkan mereka memahami apa yang saya sampaikan. Adapun kendala yang saya alami saat menyampaikan materi itu ada terutama pada jamaah ibu-ibu yang suka mengobrol dan jamaah yang lain sibuk masing-masing seperti main handphone makanya saya pribadi dalam menyampaikan materi itu ada candaan sedikit agar jamaah bisa fokus dan tidak mengantuk bahkan bosan”.

---

<sup>24</sup> H. Muhammadong, Pembimbing Manasik Haji, Wawancara, 28 Maret 2021

Berdasarkan hasil wawancara kepada pembimbing manasik haji KBIH Al Musdalifah Palembang yakni bapak H. Muhammadong S.Ag peneliti menyimpulkan bahwa materi yang diberikan kepada jamaah saat manasik itu berupa penjelasan rukun wajib haji dan segala bentuk yang berkaitan dengan haji. Metode yang digunakan bapak H. Muhammadong S.Ag saat menyampaikan materi jelas dan pasti dan beliau menggunakan bahasa campur-campur sesuai daerah asal jamaah agar jamaah mengerti apa yang disampaikan oleh pembimbing. Beliau mengalami kesulitan saat menyampaikan materi terhadap jamaah yang sudah lanjut usia berupa pendengarannya yang kurang baik, penangkapan materi yang sulit dan lain-lain. Adapun jamaah yang kurang fokus saat manasik haji mereka sibuk sendiri bahkan dengan orang disekitarnya tidak memperhatikan pembimbing saat menyampaikan materi, tetapi beliau mengatasinya itu semua dengan cara dia sendiri agar materi yang ia sampaikan tidak sia-sia.

c. Transportasi

Tidak diragukan lagi rasa bahagia dan puas yang pertama dinikmati oleh jamaah adalah apabila diperolehnya transportasi yang lancar, nyaman, dan bersih, adanya service pelengkap seperti fasilitas berupa suguhan hidangan yang lezat, tempat duduk yang nyaman dan sejuk. Transportasi yang digunakan ketika di Tanah Air mulai dari pelepasan sampai ke bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang oleh KBIH Al Musdalifah ialah dengan menggunakan bus transmisi, dengan pelayanan transportasi di Tanah Air tersebut dapat membuat jamaah merasa nyaman dan menikmati perjalanan ketika masih di Tanah Air.

Adapaun transportasi di Tanah Suci adalah salah satu faktor yang tidak kalah pentingnya dalam menentukan kelancaran dalam beribadah. Para jamaah dalam pemberangkatannya dari Jakarta menuju tanah suci transit ke Jeddah menggunakan penerbangan Garuda Indonesia, sedangkan Jeddah ke Madinah menggunakan penerbangan Saudia Airlines khusus untuk program arbain dan non arbain serta menggunakan bus AC yang berfasilitaskan toilet, makanan dan minuman ringan serta buah-buahan.<sup>25</sup>

d. Akomodasi

Adapun akomodasi di Tanah Air yang diberikan oleh KBIH Al Musdalifah saat manasik haji ialah menyediakan tempat penginapan bagi jamaah dari luar kota dan akomodasi di Tanah Suci ialah tentang pedoman penyiapan akomodasi jamaah haji Indonesia di Arab Saudi, penyediaan akomodasi jamaah haji dilaksanakan dengan memerhatikan prinsip ekonomis, efisien, efektif, transparan, serta sekurang-kurangnya memenuhi standar. Semuanya mencakup kualitas, wilayah, jarak, administrasi dan harga. Jamaah akan ditempatkan berdasarkan pengelompokkan asal daerah pada wilayah atau zona tertentu, agar mempermudah pengawasan pelayanan, serta meminimalisir munculnya permasalahan karena adanya perbedaan budaya dan kendala bahasa.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan adanya kepuasan tersendiri sehingga pada akhirnya jamaah merasakan perhatian yang

---

<sup>25</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021

lengkap dalam manasik dan saat perjalanan panjang ibadah haji, dan biaya yang mereka keluarkan tidak sia-sia untuk melaksanakan ibadah haji dan menjadi seimbang fasilitas yang mereka terima dan rasakan.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti medical chek-up, suntikan vaksin meningitis dan H1n1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta kembali ke tanah air.<sup>26</sup>

Selain itu, mengenai Manajemen Pelayanan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al Musdalifah Palembang, penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa jamaah haji yang sudah berangkat pada tahun 2018 – 2019. Berikut ini ada tanggapan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIH Al Musdalifah Palembang:

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Basso yang berangkat pada tahun 2018, beliau mengatakan:<sup>27</sup>

“Allhamdulillah kalau saya pribadi dalam pelayanan KBIH Ibu Hj. Musdalifah sudah lebih dari cukup saya merasa tidak ada kekurangan karena pembimbing yang menyampaikan materi itu saya bisa memahami dan saat di tanah suci pelayanan yang saya dapat juga cukup dan tidak ada perbedaan dari jamaah satu ke jamaah lain jadi merata pelayanan yang diberikannya. Saat manasik haji saya hadir terus jadi pelayanan yang diberikan itu saya meraskan semua.”

---

<sup>26</sup> Misbahuddin, Staf KBIH Al Musdalifah Palembang, wawancara, 3 April 2021

<sup>27</sup> H. Basso, Jamaah haji tahun 2018, wawancara, 1 April 2021



Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh bapak H. Abbas Nawawi dan bersama istrinya ibu Hj.Sri Jullang yang berangkat pada tahun 2018, mereka mengatakan:<sup>28</sup>

“Pelayanannya sudah bagus, kami sangat dilayani dengan baik di KBIH tersebut apalagi saat kami hanya bisa datang 5 kali manasik haji tetapi kami diberi materi yang cukup kami pahami dan kami mendapat ilmu dari yang kami tidak mengetahui hingga mengetahui tentang rukun wajib haji dan niat haji dan doa-doa yang lainnya. Kalau dari pelayanan itu mungkin ada kekurangannya namanya juga manusiawi yah tetapi kekurangan tersebut bisa kami maklumilah namanya juga kita sebagai manusia beda-beda yang kami rasakan saat diberi pelayanan itu tapi itu tidak sama sekali jadi masalah.”

Adapun wawancara selanjutnya, penulis juga melakukan wawancara kepada jamaah yang berangkat di tahun 2019 yaitu kepada bapak H. Abdul rasid beserta istrinya ibu Hj. Kaya, mereka mengatakan:<sup>29</sup>

“Allhamdulillah dalam pelayanan tidak ada masalah, dan H. Abdul rasid saat di tanah suci itu diberi amanah sama ketua KBIH ibu Hj.Musdalifah untuk membantu jamaah yang lain jika ada yang mengalami kesulitan. Jadi ibu Hj. Musdalifah itu sangat peduli dengan jamaahnya, bagi H. Abdul Rasid pelayanannya sudah lebih dari cukup. Kalau Hj.Kaya allhamdulillah banyak hikmah saat mengikuti manasik haji yang dari awal sama sekali tidak mengetahui doa doa haji itu ternyata banyak dan niat haji juga tetapi KBIH ini tidak mempersulit kami, dalam hal untuk menghafal doa-doa atau niat saya hafal selebihnya itu saya lihat di buku panduan yang saya kalungin di leher dibawa kemana-mana. Jadi pelayanannya KBIH ini sudah bagus dan semakin ditingkatkan lagi itu jauh lebih baik.”

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh ibu Hj. Jumarti yang berangkat pada tahun 2019, beliau mengatakan:<sup>30</sup>

“Bimbingan hajinya bagus tidak ada kendala dan permasalahan. Saya juga hanya bisa mengikuti manasik 3 kali dan dimaklumi oleh pihak KBIH dan diberikan materi yang sama juga seperti jamaah lain yang mengikuti manasik secara full jadi tidak ada perbedaan dalam pelayanannya. Ditanah suci juga pelayanannya lebih dari cukup. Jadi saya pribadi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KBIH Al Musdalifah tersebut”.

---

<sup>28</sup> H. Abbas & HJ. Sri jullang, Jamaah haji tahun 2018, 1 April 2021

<sup>29</sup> H. Abdul Rasid & HJ. Kaya, Jamaah haji 2019, 31 Maret 2021

<sup>30</sup> HJ. Jumarti, Jamaah haji 2019, Wawancara, 1 April 2021

Dari hasil penelitian di lapangan terhadap jamaah haji pada tahun 2018 dan 2019 mengenai pelayanan manasik haji yang diberikan oleh KBIH Al Musdalifah Palembang peneliti menyimpulkan pelayanan yang diberikan KBIH Al Musdalifah Palembang sudah memberikan yang terbaik buat jamaahnya, dan bagi jamaah itu sudah lebih dari cukup dan mereka tidak merasa kekurangan dalam hal pelayanan. Materi manasik haji yang disampaikan oleh pembimbing KBIH dimengerti oleh jamaah. Ketua KBIH Al Musdalifah Palembang yakni ibu Hj. Musdalifah sangat peduli terhadap jamaahnya karena beliau turun langsung dalam mengatasi jamaahnya.

### C. Analisis Hasil Penelitian

#### 1. Analisis Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al Musdalifah Palembang

Undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji merupakan pedoman dalam menyelenggarakan ibadah haji menyangkut rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada calon jamaah haji.

Penulis mengartikan manajemen dalam KBIH Al Musdalifah ini yaitu suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Mengacu pada data-data teori yang telah disajikan dalam bab II, maka peneliti dapat menganalisa tentang Manajemen pelayanan yang dilakukan KBIH Al Musdalifah kepada calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Dalam setiap kegiatan yang ada di KBIH Al Musdalifah Palembang tentunya sudah direncanakan sebelumnya. Sehingga kegiatan tersebut mempunyai tujuan yang jelas. Adapun perencanaan yang dibuat oleh KBIH Al Musdalifah Palembang adalah penentuan serangkaian kegiatan penjadwalan yang akan dilaksanakan dalam melayani jamaah haji. Manajemen pelayanan manasik haji dimulai dari perencanaan penyusunan program-program pelayanan manasik haji.

Beberapa perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Al Musdalifah Palembang mulai dari pembuatan jadwal kegiatan bimbingan manasik haji, menentukan tempat atau lokasi manasik haji, menentukan narasumber atau pemateri bimbingan manasik haji, mempersiapkan alat-alat yang diperlukan dan mempersiapkan perihal konsumsi yang akan diberikan kepada jamaah saat manasik dimulai. Semua itu telah dirancang dengan sebaik mungkin, walaupun tidak dapat dipungkiri antara yang telah direncanakan dengan pelaksanaannya terdapat perbedaan karena melihat situasi dan kondisi yang ada.

Adapun materi yang digunakan bimbingan manasik haji berupa teori dan praktik. KBIH Al Musdalifah Palembang memiliki standar materi yang digunakan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji adalah didalam buku panduan/pedoman manasik haji yang diterbitkan oleh Kementrian Agama Republik Indonesia. Jadi, berdasarkan dari data di atas bahwa KBIH Al Musdalifah

Palembang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji sudah menerapkan fungsi perencanaan. Penerapan fungsi perencanaan yang dilakukan oleh KBIH Al Musdalifah Palembang sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Roni Angger Aditama bahwa perencanaan berarti proses yang mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.

b. Pengorganisasian

Setelah perencanaan, selanjutnya adalah pengorganisasian. Pengorganisasian dimaksudkan memberikan pembagian tugas kerja yang menjadi tanggung jawab masing-masing staf dan menetapkan mekanisme kerja sesuai di bidang keahliannya. Pengorganisasian yang dilakukan KBIH Al Musdalifah Palembang sudah berjalan sesuai Struktur Organisasi KBIH Al Musdalifah Palembang. Ada beberapa bagian dalam KBIH Al Musdalifah Palembang yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya. Pembagian tersebut bertujuan untuk memaksimalkan kinerja dari pengurus agar tujuan organisasi dapat tercapai. Namun di tahapan pengorganisasian KBIH Al Musdalifah Palembang masih kurang mampu mengimplementasikan fungsi pengorganisasian sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Roni Angger Aditama. Terbukti dalam hal pengorganisasian di KBIH Al Musdalifah Palembang tidak berjalan dengan maksimal dikarenakan tidak adanya SOP (Standar Operating Procedure) di KBIH Al Musdalifah tersebut. Tidak adanya suatu alur/cara kerja yang sudah terstandarisasi.

### c. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Dengan kata lain, sebuah pelaksanaan adalah proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide, dan gagasan yang telah sebelumnya disusun, baik pada level manajerial maupun level operasional dalam rangka mencapai tujuan, yaitu visi dan misi organisasi. Bimbingan ibadah haji pada KBIH Al Musdalifah Palembang menggerakkan (*actuating*) merupakan fungsi fundamental manajemen ketiga, memang sudah diakui bahwa usaha-usaha perencanaan dan perngorganisasian bersifat vital, tetapi tidak akan nada output konkrit yang dihasilkan sampai kita mengimplementasikan aktivitas-aktivitas yang diusahakan dan diorganisasi.

Untuk itu perlu adanya tindakan *actuating* atau usaha untuk menimbulkan *action*. Demi terealisasinya program-program yang telah ditetapkan bersama, semua pengurus KBIH Al Musdalifah Palembang bekerja sama dan berusaha semaksimal mungkin dalam mengimpelentasikan program-program yang telah direncanakan. Di mulai dari pelayanan yang diberikan secara langsung kepada jamaah yaitu dimulai dari jadwal manasik haji, penyampaian undangan kepada jamaah, mengatur jamaah di dalam ruangan, dan materi manasik haji. Dalam melakukan bimbingan dan pendampingan, KBIH Al Musdalifah Palembang selalu menunjuk pengurus yang benar-benar bisa menjalankan tugas dan amanah yang telah diberikan. Sehingga proses bimbingan dan pendampingan selama ini bisa

berjalan dengan lancar dan maksimal. Penunjukan terhadap pengurus yang benar-benar memiliki tanggung jawab tersebut dilakukan karena selama ini tidak semua pengurus bisa aktif dalam mengelola KBIH. Kekurang aktifan pengurus dalam mengelola KBIH tersebut, dikarenakan banyaknya kesibukan yang dihadapi diluar KBIH tersebut dan KBIH tersebut tidak memiliki Standar Operasional Prosedur sehingga berjalan dengan pedoman yang tidak jelas dan baku sehingga keefektifan kerja menjadi menurun.

d. Pengawasan

Bimbingan ibadah haji pada KBIH Al Musdalifah Palembang semua fungsi terdahulu tidak akan efektif tanpa fungsi pengawasan. Pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen untuk melakukan control atau evaluasi terhadap kinerja organisasi. Dalam hal ini guna memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun, dan dijalankan dapat berjalan sesuai dengan aturan main atau prosedur yang telah dibuat. Pengawasan tersebut terjadi apabila terdapat adanya kekeliruan, kegagalan, petunjuk yang tidak efektif sehingga terjadi penyimpangan yang tidak diinginkan dari tujuan yang ingin dicapai. Maka oleh itu fungsi pengawasan perlu dilakukan.

KBIH Al Musdalifah Palembang tidak membuat program khusus dalam pengawasan ini tetapi ketua yang langsung mengawasi saat program sedang berjalan dan KBIH Al Musdalifah Palembang juga membuat evaluasi setelah bimbingan manasik haji agar pelayanan yang diberikan tidak sia-sia ke jamaah haji dan KBIH bisa memberikan pelayanan yang baik dari tahun-tahun sebelumnya.

Adapun sistem evaluasi yang digunakan adalah dengan menggunakan metode musyawarah dan diskusi bersama.

### Daftar Informan

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>USIA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>JABATAN</b>
1	HJ. Musdalifah	51	Perempuan	Ketua KBIH Al Musdalifah Palembang
2	H. Muhammadong, S. Ag	51	Laki-laki	Pembimbing Manasik Haji
3	Misbahuddin	38	Laki-laki	Seksi Dokumentasi
4	H. Abbas Nawawi	53	Laki-laki	Jamaah Haji Tahun 2018
5	HJ. Sri Jullang	46	Perempuan	Jamaah Haji Tahun 2018
6	H. Basso	60	Laki-laki	Jamaah Haji Tahun 2018
7	H. Abdul Rasyid	46	Laki-laki	Jamaah Haji Tahun 2019

Penulis

8	HJ. Kaya	39	Perempuan	Jamaah Haji Tahun 2019
9	HJ. Jumarti	54	Perempuan	Jamaah Haji Tahun 2019

melakukan penelitian di KBIH Al Musdalifah Palembang dari tanggal 25 Maret sampai 3 April

2021 sebanyak 9 Informan yang di wawancarai.