



Implementasi Fungsi Perencanaan KBIH Darul Ma'arif dalam Meningkatkan Pelayanan Jemaah

Sari Hasanah ^{1*} & Dewi Sadi'ah ²

Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : Saribasanah293@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi fungsi perencanaan di KBIH Darul Ma'arif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan, dan menjelaskan data-data mengenai implementasi fungsi perencanaan di KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan Jemaah yaitu melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi kepada objek penelitian tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, implementasi fungsi perencanaan di KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan jemaah sudah memenuhi kebutuhan-kebutuhan calon jemaah, penetapan tujuan KBIH adalah untuk mendapatkan kepuasan, ketenangan dan kesempurnaan dalam menunaikan ibadah haji. Penetapan program KBIH adalah untuk mendapatkan pelayanan prima dengan beberapa program: pra pelaksanaan ibadah haji, pelaksanaan ibadah haji dan pasca ibadah haji. Penetapan jadwal KBIH yaitu senantiasa menentukan hari dan tanggal, waktu, pembimbingan dan materi sehingga memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji.

Kata Kunci: Implementasi, fungsi Perencanaan; KBIH; Pelayanan Jemaah

ABSTRACT

This study aims to determine how the implementation of the planning function in KBIH Darul Ma'arif. This study uses a descriptive method with a qualitative approach that aims to describe, explain, and explain data regarding the implementation of the planning function at KBIH Darul Ma'arif in improving the service levels of the congregation, namely through interviews, observation, documentation study of the research object. The results showed that, the implementation of the planning function in KBIH Darul Ma'arif in improving the services of the congregation had fulfilled the needs of the prospective congregation, the determination of the objectives of the KBIH was to get satisfaction, calm and perfection in performing the pilgrimage. The determination of the KBIH program is to get excellent service with several programs: pre-haji pilgrimage, haji pilgrimage and post-haji pilgrimage. Determining the KBIH schedule, namely always determining the day and date, time, guidance and material so as to provide good service to the pilgrims.

Keywords: Implementation; Planning function; KBIH; Jamaah service

PENDAHULUAN

Haji adalah salah satu rukun Islam kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT, kepada orang-orang yang mampu menunaikannya. Ditinjau dari segi etimologi, haji berarti menyengaja suatu perbuatan sedangkan menurut istilah, haji adalah suatu kegiatan berkunjung ke baitullah untuk mengerjakan ibadah haji dengan cara, tempat, waktu dan masa tertentu, (Kamil, 2004:3).

Ternyata persyaratan 'mampu' dalam haji tidak mudah diwujudkan. Dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 97 Allah berfirman:

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

Sanggup dalam ayat tersebut berarti sehat, aman dalam perjalanan, cukup biaya (baik untuk membiayai perjalanan ke Baitullah maupun bagi nafkah keluarga yang ditinggalkannya), serta tak terjadi hal-hal yang menghalanginya untuk pergi haji, (Iskandar, 1994 : 6).

Sebagai konsekuensi dari meningkatnya jumlah jamaah haji, tentunya dibutuhkan pula tenaga lebih untuk memberikan panduan mengenai haji kepada calon jamaah haji, pemerintah sudah memiliki badan khusus dalam menangani hal ini di bawah naungan Departemen Agama (DEPAG). Namun demikian dengan banyaknya jumlah jamaah haji, Depag tidak mampu berperan penuh untuk memberikan bimbingan yang cukup kepada calon jamaah haji dan memberikan wewenang melalui UU. Depag bekerjasama dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang didalamnya dibentuk oleh sekelompok orang atau yayasan yang dinilai mampu mengelola dan merawat serta membimbing jamaah haji.

Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan yang memerlukan kesanggupan yang lebih besar daripada ibadah lainnya dalam sistem ajaran islam. Di samping ibadah ini merupakan ibadah yang berdimensi spiritualitas yang tinggi, maka perlu adanya pelayanan yang efektif dalam membimbing jamaah haji agar melakukan manasik haji dengan baik dan memberikan mereka petunjuk dengan benar.

Sejak akhir tahun 90-an jumlah KBIH semakin menjamur dan seiring dengan itu orientasi bisnisnya juga semakin menonjol. Berkenaan dengan itu, maka pemerintah melakukan berbagai pengaturan agar kegiatan-kegiatan KBIH tersebut tidak merugikan masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji. Pemerintah menjadikan pihak swasta khususnya KBIH tersebut sebagai mitra dengan memberikan wewenang dalam bidang bimbingan ibadah, bukan dalam bidang operasional teknis penyelenggaraan ibadah haji. (A Chuaini Shaleh (2008:3)

Setiap orang selalu menginginkan perlakuan yang menyenangkan dan memuaskan, tidak terkecuali di KBIH. Namun, tidak jarang pelayanan di KBIH justru membuat seorang jamaah haji menjadi tidak khusuk dalam beribadah, karena mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan. Hal ini tidak perlu terjadi bila pengelola KBIH menyadari bahwa KBIH tidak berbeda dengan usaha bisnis lainnya yang sangat membutuhkan pelanggan atau klien. KBIH membutuhkan masyarakat atau jamaah, bukan sebaliknya.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Darul Ma'arif adalah lembaga formal yang bergerak dibidang jasa pelayanan dalam prakteknya dilakukan oleh kiyai atau ustadz yang mempunyai pengalaman dalam membantu jamaah haji untuk mengerti mengenai haji dan juga dalam urusan administratif haji dari mulai pendaftaran sampai dengan pelaksanaan ibadah haji.

KBIH Darul Ma'arif berada dalam naungan Yayasan Darul Ma'arif yang beralamatkan di Jln. Mahmud Sindang Palay No. 41 A Kec. Margaasih Kab. Bandung. Yang di ketuai oleh KH. Sofyan Yahya, M.Ag., tidak hanya sebagai ketua KBIH beliau juga berperan sebagai ketua Yayasan Pondok Pesantren (YPP) di Darul Ma'arif. Setelah berbincang dengan salah satu staf pengurus KBIH Darul Ma'arif, beliau mengatakan bahwa salah satu tujuan berdirinya KBIH Darul Ma'arif adalah untuk menjalankan salah satu ibadah rukun islam kemudian juga memfasilitasi para Jamaah yang ingin melaksanakan ibadah haji. (wawancara: Usman Hakim bagian Kesekretariatan KBIH Darul Ma'arif : 23/08/2016).

Ketika calon jamaah haji mengikuti bimbingan di KBIH Darul Ma'arif ini, sudah pasti menilai pelayanan yang dilakukan KBIH Darul Ma'arif dalam membimbing calon jamaah haji. Fungsi perencanaan haruslah tetap digunakan oleh KBIH Darul Ma'arif agar calon jamaah haji dapat mengetahui keberadaan KBIH Darul Ma'arif, namun satu hal yang harus diperhatikan secara lebih dalam adalah bagaimana mempertahankan kualitas dari bimbingan calon jamaah haji. Sehingga terciptanya kemajuan KBIH Darul Ma'arif oleh kuantitas calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan. Dengan banyaknya calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan, bukan menjadikan merosotnya semangat kerja dari para pengurus. Justru hal inilah yang menjadi motivasi pengurus agar lebih semangat melayani calon jamaah haji, sebagai wujud kemajuan lembaga atau organisasi. Fungsi perencanaan yang berhasil umumnya bertumpu pada pelanggan (jamaah haji). Fungsi melibatkan penempatan fisik dan sosial di lingkungan konsumen agar dapat mempengaruhi afeksi, kognisi, perilaku dan minat mereka.

Fungsi perencanaan ditentukan dengan berbagai analisis lingkungan yang telah diketahui. Dalam sebuah KBIH, perilaku konsumen (calon jamaah haji) sangat menentukan keberhasilan strategi perencanaan yang dilakukan KBIH. Jika KBIH dapat mengerti akan kebutuhan para calon jamaah haji maka dapat berdampak positif bagi kemajuan KBIH. Namun sebaliknya jika KBIH tidak dapat mengerti akan kebutuhan calon jamaah haji maka dapat mendapatkan nilai

buruk dan akan berdampak mundurnya sebuah KBIH tersebut.

Kemudian dari pelayanan yang di berikan oleh pihak KBIH yang penulis amati, hampir sama dengan KBIH yang lainnya, yang membedakannya adalah memberikan pelayanan bimbingan manasik haji setiap satu minggu sekali dimulai sejak 5 bulan sebelum pemberangkatan (dilaksanakan diawal). Hal ini sangat penting untuk diketahui karena erat kaitannya dengan masalah komunikasi dari mulut ke mulut yang merupakan salah satu sarana penentu bagi jamaah haji untuk mengambil keputusan mengenai produk dan jasa yang digunakan. Sudah barang tentu jamaah haji yang merasa puas cenderung akan menyarankan rekan atau keluarganya yang bermaksud menggunakan jasanya.

Dari latar belakang di atas dapat di simpulkan beberapa pertanyaan sebagai berikut : bagaimana penetapan tujuan KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan jamaah?, bagaimana penetapan program KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan jamaah?, dan bagaimana penetapan jadwal di KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan jamaah.

Metode yang di gunakan penulis adalah metode deskriptif, yaitu suatu rumusan masalah yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi atau memotret situasi social yang akan diteliti secara menyeruruh, luas, dan mendalam (Sugiono, 2007: 209 dalam Sa'diah, 2015: 4). Dengan menggunakan jenis data kualitatif, penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan , selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lainnya (Lexy J. Moleong, 2004 : 157).

LANDASAN TEORITIS

Implementasi berasal dari kata *Implementation* yang berarti pelaksanaan dan penerapan dari sebuah teori (Chols dkk., 1996: 313). Sedangkan menurut Van Meter dan Van Hom dikutip oleh Wahab (1990: 51), Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu- individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan ada keputusan kebijaksanaan.

Menurut Mazmanian dan Sabatier yang dikutip oleh Putra (2003:84) menyatakan bahwa, mengkaji masalah implementasi berarti berusaha memahami apa yang nyata terjadi sesudah program diberlakukan atau di rumuskan yakni peristiwa-peristiwa atau kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses mengesahkan kebijakan, baik yang menyangkut usaha-usaha mengadministrasikan maupun yang menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian tertentu.

Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, tau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. (Usman, 2002:70).

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk merencanakan segala kegiatannya.

"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah SWT. dan bendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat);

dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Hasyr:18)

Dari ayat tersebut dipahami bahwa perlunya perencanaan untuk masa depan, apakah untuk diri sendiri, keluarga, lembaga, masyarakat, maupun sebagai pemimpin negara. Allah sebagai Pencipta, Allah sebagai Perencana semua makhluk ciptaannya, Allah Maha Merencanakan, *Al-Bari*, sifat tersebut menjadi inspirasi bagi umat Islam terutama para manajer. Karena pada dasarnya manajer yang harus mempunyai banyak konsep tentang manajemen perencanaan. (Kusnawan, 2010: 901)

Perencanaan disebut sebagai fungsi pertama dalam manajemen, perencanaan juga diartikan sebagai proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya (Handoko, (2009:77). Maksudnya adalah perencanaan merupakan suatu langkah awal dalam memulai suatu kegiatan yang akan datang dalam jarak dan waktu tertentu pelaksanaan kegiatan tersebut.

Menurut Louis A.Allen (Hasibuan, 2006 : 113), mengemukakan bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam fungsi perencanaan, yaitu: *Establishing objectives* (penetapan tujuan), dalam rangka meramal ini harus menentukan dengan tegas hasil akhir yang diinginkan. Menetapkan tujuan ini merupakan tugas dari hasil perencana (*planer*). Tujuan harus dikembangkan untuk menentukan semua kegiatan yang akan dilakukan. *Programing* (pempograman), perencanaan harus menetapkan prosedur kegiatan-kegiatan dan biaya-biaya yang diperlukan untuk setiap kegiatan demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Manajer memperkuat langkah – langkah tindakan yang akan diambil berdasarkan prioritas pelaksanaan. *Scheduling* (penjadwalan), Manajer harus dapat menentukan waktu yang tepat, karena ini merupakan suatu ciri yang penting dari suatu tindakan yang baik. Manajer menentukan waktu dari kegiatan-kegiatan mulai menyusun jadwal, kapan harus dimulai dan berapa lama setiap aktivitas dikerjakan.

Pada dasarnya KBIH untuk membantu bimbingan jamaah haji di tanah air (Depag RI, 1998: 31). KBIH adalah lembaga yayasan sosial islam yang bergerak dibidang manasik haji terhadap calon jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. KBIH adalah lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbing melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Biro KBIH pada direktorat pembinaan haji (Buku Panduan Pembinaan KBIH, 2001:1).

Fungsi KBIH dalam pembimbing meliputi: Penyelenggaraan atau pelaksanaan bimbingan ibadah haji tambahan ditanah air sebagai bimbingan pembekalan, penyelenggaraan atau pelaksana bimbingan lapangan di Arab Saudi, pelayan konsultan dan sumber informasi perhajian, serta motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik keabsahan dan kesemurnaan ibadah, (Depag RI, 2008).

Perkembangan KBIH, A Chuaini saleh menyatakan bahwa sejak akhir tahun 90-an jumlah KBIH semakin manjmur dan seiring dengan itu orientasi bisnisnya juga kian menonjol. Berkenaan dengan itu, maka pemerintah melakukan berbagai pengaturan agar kegiatan-kegiatan KBIH tidak merugikan masyarakat yang akan melaksanakan ibadah Haji. Pemerintah menjadikan pihak swasta (khususnya KBIH) tersebut sebagai mitra dengan memberikan wewenang dalam bidang bimbingan ibadah, bukan dalam operasional teknis penyelenggaraan ibadah haji. Dengan tugas dan wewenang yang tegas tersebut bimbingan, pelayananan, dan perlindungan terhadap Jemaah haji dapat dilakukan secara optimal. (Depag 2008:63).

Menurut WJS Poerwadarminta, dalam bukunya Muhammad Iqbal dijelaskan secara harfiah, dalam kamus umum bahasa Indonesian, 1985, yang dimaksud dengan “pelayanan” adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. (Muhamad Iqbal, 2004:31).

Adapun dari kata mata bisnis menurut Muhammad Iqbal “Pelayanan atau service baru dikatakan pelayanan apabila ada unsur-unsur atau syarat-syarat yang dipenuhi, yaitu kesadaran kita untuk melayani, empati kepada pelanggan, berpandangan kepada masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi”.

Tom Peters, seorang pakar manajemen dalam bukunya Muhammad Iqbal mengatakan bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik perusahaan harus dekat dengan pelanggan “*close to the customer*”. Artinya, secara terus menerus mendengar apa yang dikatakan pelanggan dan secara teratur mengukur kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan tergambar dari kepuasan yang dirasakan seorang pelanggan, demikian pula sebaliknya. (Muhammad Iqbal, 2004:32)

Dalam Kamus Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengertian dari kata prima adalah nomor satu, paling baik, yang utama (1990:249). Atep Adya Barata menyatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada organisasi/perusahaan. Sebagai bahan perbandingan, berikut ini di jelaskan beberapa pengertian atau definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis yang diantaranya: (layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting, layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat, layanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan, layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra, layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan, layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas dan layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan), (Atep Adya Barata, 2006:27).

Kemudian menurut Husein Umar terdapat standar yang digunakan dalam

evaluasi. Standar yang dipakai dalam untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu dapat dilihat dari tiga aspek utama, yang menurut *committee on standard for Educational Evaluation* kiranya dapat digunakan pula pada aspek bisnis, yaitu : *Utility* (manfaat), hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang berjalan. Misalnya dilakukan evaluasi terhadap bagian dari suatu program promosi yang sedang berjalan, ternyata informasi dari hasil evaluasi kurang bermanfaat dalam pengambilan keputusan, maka hasil evaluasi dianggap tidak bermanfaat, *Accuracy* (akurat), informasi atas dasar evaluasi hendaknya memiliki tingkat ketepatan yang tinggi, dan *Feasibility* (layak), hendaknya proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak, (Husein Umar,2005: 40-42).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Darul Ma'arif adalah lembaga formal yang bergerak dibidang jasa pelayanan dalam prakteknya dilakukan oleh kiyai atau ustadz yang mempunyai pengalaman dalam membantu jamaah haji untuk mengerti mengenai haji dan juga dalam urusan administratif haji dari mulai pendaftaran sampai dengan pelaksanaan ibadah haji.

KBIH Darul Ma'arif berada dalam naungan Yayasan Darul Ma'arif yang beralamatkan di jln. Mahmud sindang palay no. 41 a Kec. Margaasih Kab. Bandung. Yang di ketuai oleh KH. Sofyan Yahya, M.Ag., tidak hanya sebagai ketua KBIH beliau juga berperan sebagai ketua Yayasan Pondok Pesantren (YPP) di Darul Ma'arif. Salah satu tujuan berdirinya KBIH Darul Ma'arif adalah untuk menjalankan salah satu ibadah rukun islam kemudian juga memfasilitasi para Jemaah yang ingin melaksanakan ibadah haji.

Perkembangan kuota jamaah haji di KBIH Darul Ma'arif dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang signifikan. Khususnya pada tahun 2017 peningkatan jamaah haji yang bergabung dengan KBIH Darul Ma'arif sangat pesat. Adapun jumlah jamaah haji pada tahun ini yaitu 222 orang. Pada tahun ini pula KBIH Darul Ma'arif pertama kalinya akan memberangkatkan jamaah haji dengan jumlah yang cukup banyak. Sehingga menjadi keistimewaan bagi KBIH Maqdis untuk membantu calon jamaah haji.

Penetapan Tujuan KBIH Darul Ma'arif dalam Meningkatkan Pelayanan Jemaah

Dalam menyusun setiap kegiatan serta pengelolaan waktu pelaksanaannya merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah organisasi atau lembaga agar semua perencanaan yang diterapkan di organisasi atau suatu lembaga tersebut akan berjalan lancar sesuai apa yang telah diinginkan. Karena semakin banyak KBIH didirikan, maka akan semakin sulit pula persaingan dalam memperoleh calon

jama'ah haji. Maka di butuhkan perencanaan yang sangat matang untuk meningkatkan kualitas KBIH Darul Ma'arif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak KH. Sofyan Yahya bahwa KBIH Darul Ma'arif menggunakan tujuan perencanaan agar semua jenis kegiatan manajemen bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Dengan tujuan perencanaan juga semua aktivitas dapat berjalan dengan sesuai yang di inginkan dan dibutuhkan oleh KBIH. Tanpa adanya rumusan tujuan yang jelas, organisasi menggunakan sumber daya- sumber dayanya tidak aktif.

Dalam rangka meramal sejauh mana KBIH melayani para peserta bimbingan KBIH ini melakukan atau menentukan dengan tegas hasil akhir yang diinginkan. Menetapkan tujuan ini merupakan tugas dari hasil rencana Pimpinan serta pengurus KBIH.

Dengan penetapan tujuan perencanaan juga bisa merumuskan keadaan dan pemahaman akan posisi lembaga saat ini dari tujuan yang hendak dicapai adalah sangat penting, karena tujuan dan rencana menyangkut waktu yang akan datang. Selain itu tujuan perencanaan ini dapat di rumuskan untuk menggambarkan rencana kegiatan lebih lanjut.

Pengembangan tujuan KBIH Darul Ma'arif yang awal berdirinya mempunyai tujuan sebagai berikut : Membantu kelancaran penyelenggaraan ibadah haji, memelihara kaidah manasik haji yang sesuai dengan tuntunan Allah dan Rosulullah saw serta penerusnya, mengadakan bimbingan bagi jamaah haji sejak persiapan di tanah suci dengan mengutamakan keselamatan, kelancaran, dan ketertiban agar mencapai haji yang mambrur, memberikan pelayanan prima bagi peserta bimbingan, mewujudkan rasa persaudaraan dan silaturahmi yang erat, meningkatkan jumlah peserta bimbingan.

Menurut beliau mengatakan bahwa salah satu kemajuan organisasi adalah dengan adanya suatu tujuan yang dilakukan karena tujuan adalah suatu keharusan dalam setiap langkah dalam sebuah kegiatan. Tujuan juga bisa menjadi suatu pengembangan dalam sebuah rencana atau serangkaian kegiatan.

Salah satu tujuan yang dilakukan KBIH Darul Ma'arif adalah meningkatkan pelayanan bagi peserta bimbingan. Dengan adanya pelayanan prima ini KBIH Darul Ma'arif mampu membuat pelanggan merasa penting, mampu melayani calon jama'ah haji dengan ramah, tepat dan cepat, selalu mengutamakan kepuasan calon jama'ah haji, menetapkan calon jama'ah haji sebagai mitra, memberikan pelayanan optimal agar menghasilkan kepuasan kepada calon jama'ah haji, selalu memberikan kepedulian kepada calon jama'ah haji untuk memberikan rasa puas dan pelayanan secara prima adalah sebagai upaya pelayanan terpadu untuk kepuasan para calon jama'ah haji.

Dengan adanya pelayanan prima ini mampu bertujuan untuk mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan calon jama'ah haji agar tidak berpaling karena disebabkan kesalahan pemberian pelayanan dari KBIH kepada calon

jama'ah haji.

Jadi dengan adanya tujuan pelayanan prima KBIH menjadi lebih profesional dalam menjalankan setiap aktivitasnya. Dan dengan adanya pelayanan prima sistem pembelotan tidak pernah terjadi sampai saat ini.

Jadi sesuai dengan yang di atas bahwa tujuan perencanaan dalam sebuah lembaga itu sangat diterapkan untuk mempermudah jalannya suatu perencanaan dalam lembaga. Oleh karena itu, KBIH Darul Ma'arif mengutamakan tujuan perencanaan dalam pengelolaan lembaganya, karena implementasi tujuan perencanaan sangat memberikan nilai positif bagi KBIH itu sendiri, nilai positif di KBIH Darul Ma'arif yaitu mempunyai kualitas pelayanan prima yang baik dari segi bimbingan jama'ah haji, dan kualitas dari segi kepuasan jama'ah haji yang menjadi prioritas dalam pelayanan KBIH.

Ketika calon jamaah haji mengikuti bimbingan di KBIH Darul Ma'arif ini, sudah pasti menilai pelayanan yang dilakukan KBIH Darul Ma'arif dalam membimbing calon jamaah haji. Tujuan perencanaan haruslah tetap digunakan oleh KBIH Darul Ma'arif agar calon jamaah haji dapat mengetahui keberadaan KBIH Darul Ma'arif, namun satu hal yang harus diperhatikan secara lebih dalam adalah bagaimana mempertahankan kualitas dari bimbingan calon jamaah haji. Sehingga terciptanya kemajuan KBIH Darul Ma'arif oleh kuantitas calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan. Dengan banyaknya calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan, bukan menjadikan merosotnya semangat kerja dari para pengurus. Justru hal inilah yang menjadi motivasi pengurus agar lebih semangat melayani calon jamaah haji, sebagai wujud kemajuan lembaga atau organisasi.

Tujuan perencanaan yang berhasil umumnya bertumpu pada pelanggan (jamaah haji). Tujuan perencanaan melibatkan penempatan fisik dan sosial di lingkungan konsumen agar dapat mempengaruhi afeksi, kognisi, perilaku dan minat mereka. Tujuan perencanaan ditentukan dengan berbagai analisis lingkungan yang telah diketahui. Dalam sebuah KBIH, perilaku konsumen (calon jamaah haji) sangat menentukan keberhasilan strategi perencanaan yang dilakukan KBIH. Jika KBIH dapat mengerti akan kebutuhan para calon jamaah haji maka dapat berdampak positif bagi kemajuan KBIH. Namun sebaliknya jika KBIH tidak dapat mengerti akan kebutuhan calon jamaah haji maka dapat mendapatkan nilai buruk dan akan berdampak mundurnya sebuah KBIH tersebut.

Kemudian dari pelayanan yang diberikan oleh pihak KBIH, hampir sama dengan KBIH yang lainnya, yang membedakannya adalah memberikan pelayanan bimbingan manasik haji setiap satu minggu sekali dimulai sejak setahun sebelum pemberangkatan (dilaksanakan diawal). Hal ini sangat penting untuk diketahui karena erat kaitannya dengan masalah komunikasi dari mulut ke mulut yang merupakan salah satu sarana penentu bagi jamaah haji untuk mengambil keputusan mengenai produk dan jasa yang digunakan. Sudah barang tentu jamaah haji yang merasa puas cenderung akan menyarankan rekan atau keluarganya yang

bermaksud menggunakan jasanya.

Selanjutnya bagaimana Kelompok Bimbingan ibadah haji melayani para jemaah yang akan melaksanakan ibadah haji agar pelayanannya bisa dijalani dengan semaksimal mungkin dengan disesuaikan dengan tujuannya.

Dengan Tujuan perencanaan pelayanan yang baik, diharapkan dalam melayani jemaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jemaah haji di berangkatkan ke Tanah Suci. Sehingga jemaah haji merasa puas dalam melaksanakan ibadah haji berjalan sesuai dengan tuntunan agama, sehingga menjadikan haji yang mabrur.

Perencanaan merupakan suatu proses yang tidak berakhir, bila rencana tersebut telah di tetapkan, rencana harus di implementsikan sebagaimana mestinya. Dalam menetapkan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada jama'ah pengurus KBIH Darul Ma'arif dalam perekrutannya menawarkan adanya pelayanan total terhadap jama'ah bimbingannya. Pelayanan total adalah pengurus memberikan pelayanan terhadap jama'ah secara total, mulai dari mendampingi pendaftaran, pembayaran, pengambilan tas dan atribut haji, bimbingan manasik yang dilakukan selama 5 bulan, pendampingan pelaksanaan ibadah haji dan bimbingan di tanah air pasca ibadah haji. (Wawancara Bapak K.H Sofyan yahya, Ketua KBIH Darul Ma'arif, 06 Juni 2017)

Menurut Louis A.Allen *Establishing objectives* (penetapan tujuan) Dalam rangka meramal ini harus menentukan dengan tegas hasil akhir yang diinginkan. Menetapkan tujuan ini merupakan tugas dari hasil perencanaan (*planer*). Tujuan harus dikembangkan untuk menentukan semua kegiatan yang akan dilakukan, (Hasibuan, 2006: 113).

Penetapan program KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan jemaah

Berikut proses kegiatan dan biaya yang harus di keluarkan oleh para calon jemaah: Pendaftaran Rp. 150.000, mengisi formulir pendaftaran bimbingan, fotocopy bukti porsi haji dari Bank, fotocopy bukti setoran BPIH dari bank (apabila sudah lunas), surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dari kementerian agama setempat, surat keterangan kesehatan dari puskesmas 2 lembar, fotocopy KTP 18 lembar, pas foto berwarna, dasar putih tampak wajah 70% ukuran 3x4 sebanyak 40 lembar, 4x6 sebanyak 16 lembar, fotocopy kartu keluarga 5 lembar, surat keterangan domisili dari kelurahan bermaterai Rp. 6000.- diketahui oleh camat setempat, fotocopy akta kelahiran/ijazah SD/Surat nikah 3 lembar, paspor asli yang berlaku minimal 6 bulan, Membayar biaya administrasi sebesar Rp. 4.000.000,- biaya tersebut termasuk : Pendaftaran, ONH Pembimbing, bimbingan selama 12 kali pertemuan, praktek manasik haji lapangan, pemberangkatan dan pemulangan haji, koordinasi dan konsultasi selama bimbingan, administrasi dan kesekretariatan, pengurusan ke kementerian agama, dan perlengkapan jama'ah haji : jadwal bimbingan, buku panduan manasik, buku dan wirid, buku agenda, buku etika haji,

tas serbaguna, buku kronologi perjalanan, tanda rombongan, stiker, syal, piagam haji, album haji, kantong batu, name tag dan koper serta lembaran do'a.

Program Tanah Suci (pelaksanaan ibadah haji) meliputi : Niat haji serta ihram, (pada hari Tarwiyah (8 dzulhijah) maka jamaah haji melakukan niat ihram dari miqat terdekat dengan memakai pakaian, bagi pria yaitu dua helai kain yang tidak di jahit satu diselendangkan di bahu dan satu di sarungkan, sedangkan waktu melaksanakannya yaitu dengan membuka bahu sebelah kanan dengan membiarkan bahu sebelah kiri tertutup kain ihram. Sedangkan wanita pakaiannya yang menutupi seluruh tubuh kecuali muka dan telapak tangan. Kemudian melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut: menuju ke mina dalam keadaan ihram haji, setelah sampai di sana melakukan shallat lima waktu dan beristirahat di mina hingga terbit matahari pada tanggal 9 dzulhijah, menuju arafah, bagi jamaah haji yang ingin ke Arafah sudah disiapkan kendaraannya oleh panitia dan diperbolehkan pada tanggal 8 dzulhijah langsung ke arafah, setelah sampai disana beristirahat tenda masing-masing juga melakukan shallat lima waktu dan memperbanyak dzikir dan ibadah, dan niat haji, talbiyah, shalawat dan do'a.

Selanjutnya wukuf di Arafah (9 Dzulhijah) meliputi : Pada hari arafah seluruh Jemaah haji dari pelosok dunia dengan memakai kain ihram warna putih berkumpul untuk melaksanakan pelantikan haji, sebab haji intinya Arafah, tanpa hadir di arafah tidak syah hajinya. Maka jamaah melakukan kegiatan sebagai berikut : bagi yang berada di mina saat matahari telah terbit menuju arafah dan menta'khirkan masuk ke arafah sampai tergeincirnya matahari, bagi yang berada di arafah di sunatkan mandi sebelum wukuf, selama berada di arafah dalam tenda masing-masing diharuskan memperbanyak dzikir, membaca al=Qur'an, berdo'a, shallat-shallat sunat, kemudia pembimbing (khatib) melaksanakan khutbah Arafah dilanjutkan shallat dzuhur, dan ashar secara jama' takdim dan qashar, serta menyegerakan wukuf sesudah shallat tersebut, wukuf artinya hadir dan berada pada bagian manapun di arafah baik di tenda maupun di kendaraan dalam keadaan ihram, membaca do'a wukuf serta memperbanyak istighfar, salawat, syahadat bersama-sama. Serta menghindari perbuatan/perkataan yang kotor, fasik dan berbantah-bantahan (jidal) saat menuju ke mudzhalifah.

Di Muzdalifah : Setelah di Muzdalifah memperbanyak dzikir, shallawat, kepada nabi Muhammad Saw. Mencari batu kerikil minimal 7 (tujuh) butir yang akan digunakan untuk melontar jumroh aqobah tanggal 10 dzulhijah, apabila tidak mungkin mengambil batu kerikil di mudzhalifah boleh mengambil batu kerikil di mina dan sekitarnya, dan lewat tengah malam jamaaah haji berangkat ke mina.

Di Mina meliputi : Perkemah di mina di tentukan oleh pemerintah Arab Saudi dan di sediakan bagi jamaah untuk melaksanakan mabit. Kemah yang disediakan berupa tenda besar dilengkapi alat pendingin udara dan tahan api, setiap tendana dilengkapi alas tidur berupa karpet tanpa bantal, jamaah haji berda di kemah mina sejak tanggal 10 s.d 13 dzulhijah, bagi yang melaksanakan nafar awal

meninggalkan mina tanggal 12 dzulhijjah setelah melontar 3 jumrah, selama di mina jamaah harus diurus oleh aktab, Pelayanan yang diberikan anatara lain : penetapkan jamaah di tenda, menyediakan konsumsi, pengurusan jamaah haji tersesat jalan, sakit dan wakaf serta bimbingan ibadah dan pengurusan pemberangkatan ke Mekkah, pada hari pertama jamaah haji melontar jumrah aqobah sebanyak 7 kali lontaran kemudian menggunting rambut (*taballul*) dan boleh bakain biasa tetapi belum boleh bercampur dengan istri, pada tanggal 11 dzulhijjah melontar jumroh (*ula, wustha, aqobah*) masing-masing 7 kali, pada saat melontar jumroh sebaiknya dikoordinir oleh ketua keloter dan dipimpin oleh ketua rombongan dengan memperhatikan situasi dan kondisi yang menyangkut keamanan dan keselamatan, pada tanggal 12 dzulhijjah melontar 3 kali jumroh (*ula, Wustha, aqobah*) masing-masing 7 kali. Bagi yang melaksanakan nafar awal selanjutnya jamaah haji ke mekkah sebelum terbenam matahari, Pada tanggal 13 dzulhijjah melontar 3 kali jumroh (*ula, Wustha, aqobah*) masing-masing tujuh kali. Bagi yang nafar insane selanjutnya kembali ke pemondokan di mekkah di pimpin oleh ketua kloter.

Di Mekkah setelah wukuf : setelah sampai di makkah segera melakukan tawaf ifadah dan sa'i bagi yang belum melakukan, jamaah haji yang sakit dan tidak mampu berjalan, pelaksanaan thawaf dan sa'Inya menggunakan tandu atau kursi roda yang diurus oleh petugas dengan didampingi keluarganya, jamaah haji yang wafat pengurusnya menjadi tanggung jawab Maktab, selama menunggu keberangkatan ke Jeddah atau madinah jamaah haji mendapat bimbingan/ceramah ibadah dan kesehatan dari TPIH dan TKIH, dan keberangkatan ke Jeddah / Madinah diatur sesuai dengan jadwal yang di tentukan oleh bidang Urusab Haji Jeddah. Bagi yang akan meninggalkan Makkah diwajibkan thawaf wada' (tawaf perpisahan). Kecuali bagi yang udzur sya'I boleh meninggalkan tawaf wada'.

Di Madinah setelah wukuf (gelombang II) : Bagi jamaah haji gelombang II setelah tawaf wada' melanjutkan perjalanan ke madinah dengan menggunakan bus. Sampai di terminal Hijrah madinnah, bus diatur oleh petugas majmu'ah (group) langsung ke pemondokan, jamaah haji menempati pondokan yang telah ditentukan. Pondokan di madinnah disediakan bagi jamaah haji untuk waktu 8 hari guna memberikan kesempatan melaksanakan shallat 40 waktu (arbain) di masjid Nabawi dan Ziarah, Ziarah ke Mesjid Nabawi dengan melaksanakan shallat-shallat sunnat, ziarah dimakam rasul dan dua sahabatnya serta shallat fardu berjamaah selama 8 hari berturut-turut atau 40 waktu (arbain), selain ziarah ke masjid nabawi dapat juga berziarah ke makam baqi, setelah hari kedua atau ke 3 kedatangan, bagi yang sehat hendaklah berziarah ke Jabal uhud, Masjid Qiblatain, masjid Quba, Masjid Saba'ah, setelah selesai melaksanakan shallat 40 waktu (arbain), bagi jamaah haji yang pulangny melalui bandara madinah langsung diberangkatkan ke bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz untuk selanjutnya pulang ke tanah air.

Sedangkan jamaah haji yang pulang melalui bandara KAAIA Jeddah siap-siap berangkat ke madinah hujjah Jeddah. Selanjutnya ke bandara untuk pulang ke tanah air.

Pemulangan : di madinatul hujjah Jeddah para jamaah haji menunggu proses pemulangan ke Tanah Air. Pelayanan yang diberikan berupa tempat tidur, konsumsi, selama berada di Jeddah, penyediaan air, dan penyediaan tenaga angkut barang. Disana juga ketentuan mereka harus membawa barang 1 koper beratnya 35 kg dan satu tas tengtengan, selebihnya harus dikargokan dengan biaya sendiri. Adapun bagi jamaah haji yang kepulanganya ke Tanah air melalui Jeddah maupun Madinah, setibanya di airport jamaah haji beristirahat di tempat yang telah di sediakan, kemudian 3 jam sebelum pesawat berangkat jamaah haji dipersilahkan masuk kedalam gate / pintu yang ditentukan serta menyiapkan paspor untuk pemeriksaan oleh petugas Imigrasi Arab Saudi, dan pemeriksaan Bording Pass oleh petugas penerbangan.

Di Tanah Air : Di pelabuhan udara debarkasi (kepulangan), pesawat udara mendarat di Bandara Debarkasi (kepulangan), memeriksa paspor haji kepada petugas imigrasi dan buku kesehatan kepada petugas kesehatan, jamaah haji menaiki bus yang sudah disiapkan menuju Asrama Haji atau langsung dari bandara langsung ke rumah masing-masing, barang bawaan jamaah haji akan diterima di asrama haji pemulangan dan bagi jamaah yang langsung pulang diterima di bandara, bagi jamaah haji yang di jemput dapat langsung pulang ke rumah masing-masing dan bagi yang transit disiapkan penginapan di Asrama Haji Debarkasi, jamaah haji juga menyiapkan buku kesehatan untuk mempersiapkan oleh petugas Kesehatan Debarkasi dan daerah asal.

Kemudian setelah di Tanah air jamaah di jemput oleh para keluarganya sampai kampung halaman Di kampung halaman: dianjurkan sebelum masuk rumah terlebih dahulu agar mendo'akan orang-orang yang menjemput dan menyambut, karena do'a orang baru melaksanakan ibadah haji dikabulkan oleh Allah SWT, dan setelah melaksanakan ibadah haji agar meningkatkan iaman dan taqwa kepada Allah. Adapun program ikatan haji alumni diantaranya temu reuni haji, pengajian rutin, dan silaturahmi.

Menurut Louis A.Allen *Programing* (pempograman) Perencanaan harus menetapkan prosedur kegiatan – kegiatan dan biaya–biaya yang diperlukan untuk setiap kegiatan demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Manajer memperkuat langkah – langkah tindakan yang akan diambil berdasarkan prioritas pelaksanaan. (Hasibuan, 2006 : 113).

Penetapan jadwal KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan pada Jamaah

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan sebuah organisasi dakwah yang bertugas untuk membimbinga penyelenggaraan ibadah haji kepada calon

jama'ah haji agar dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan syarat dan rukun haji sehingga nantinya aka menjadi haji yang mambrur.

KBIH Darul ma'arif adalah lembaga yayasan sosial Islam yang bergerak dibidang manasik haji terhadap calon Jemaah haji baik selama pembekalan ditanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. Adapun tugas yang dimiliki KBIH tidaklah mudah, dibutuhkan perhatian khusus untuk merawat dan membimbing jamaah haji sehingga membantu calon jamaah haji untuk lebih mengerti mengenai haji dan dapat melaksanakannya dengan baik dan tidak satu pun diantara kita yang menginginkan setiap ibadah yang kita lakukan tidak diterima Allah SWT.

Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan yang memerlukan kesanggupan yang lebih besar daripada ibadah lainnya dalam sistem ajaran islam. Di samping ibadah ini merupakan ibadah yang berdimensi spiritualitas yang tinggi, maka perlu adanya pelayanan yang efektif dalam membimbing jamaah haji agar melakukan manasik haji dengan baik dan memberikan mereka petunjuk dengan baik dan benar.

KBIH Darul Ma'arif adalah salah satu KBIH yang berkonsentrasi terhadap bidang pelayanan jasa kepada calon jama'ah haji yang ingin berangkat ketanah suci. Untuk mendapatkan predikat haji yang mambrur tentunya pihak KBIH telah melakukan kegiatan manasik haji guna memberikan pelayanan yang baik bagi calon jama'ah haji agar mampu melaksanakan salah satu rukun islam yang ke-lima.

Berikut materi bimbingan KBIH Darul Ma'arif dalam melakukan manasik haji selama 12 kali pertemuan : a) Pembukaan manasik dan rencana perjalanan haji, b) Pendalaman doa-doa manasik, meliputi: (doa keluar rumah, doa sholat safar, doa berada diatas kendaraan, doa ketika kendaraan bergerak, doa ketika tiba ditempat tujuan), Pengertian Haji, meliputi : (rukun Haji, wajib Haji, syarat Haji, tanya jawab), Macam-macam Haji, meliputi : (Haji *Ifrod*, Haji *Qiran*, Haji *Tamatu*, tanya Jawab), c) Pendalaman doa-doa manasik, meliputi : (doa memasuki kota Mekah, doa masuk mesjidil haram, doa melihat ka'bah, doa melintasi maqom ibrahim, doa melihat jabal rahmah), sejarah perkembangan kota Makkah, meliputi : (sejarah perkembangan ka'bah dan Mesjidil Haram, tempat-tempat di kota Makkah, tanya Jawab), sejarah perkembangan kota Madinnah, meliputi: (sejarah perkembangan Masjid Nabawi, tempat-tempat sejarah di kota madinah, tanya jawab), c) pendalaman doa-doa manasik, meliputi: (doa niat haji, umroh, haji qiran, doa masuk arafah, doa wukuf, doa ketika sampai di muzdalifah, umroh : ihram dan miqat, meliputi : (niat umroh, Arti miqat, Macam-macam miqat, Tata cara miqat dan Serta masalah-masalah penting dalam miqat, (Makna pakaian ihram, Cara berpakaian ihram, Pakaian ihram ketika thawaf di luar thawaf, Tanya Jawab), Pendalaman doa-doa manasik, meliputi : (Doa Tawaf, Doa sebelum sa'i, Doa di bukit shafa menghadap ka'bah, Doa sa'I (Doa di bukit marwah setelah sa'i), Thawaf, Sa'i dan Tahallul, meliputi: (Pengertian thawaf, Tata cara thawaf, Pengertian sa'i, Tata cara pelaksanaan Sa'I, Makna tahallul, Tata cara tahallul, dan

Tanya Jawab), d) Pendalaman Doa-doa Manasik, meliputi : (Doa multazam, Doa setelah solat sunat di makam ibrohim, Doa meminum air zam zam, Doa setelah solat di hijr ismail), Haji : Miqat dan Wukuf di Arafah, meliputi : (Tata cara miqat dan niat haji, Tata cara keberangkatan ke arafah, Pengertian wukuf, Waktu Melaksanakan wukuf, Tata cara wukuf, dan Tanya Jawab). e) Pendalaman doa-doa manasik, meliputi : (Doa ketika sampai di mina, Doa melontar jumroh, Doa setelah melontar jumroh, Mabit di Muzdalifah dan Mina, meliputi : (Pengertian mabit di muzdalifah dan mina, Tata cara mabit di muzdalifah dan mina, Masalah-masalah penting seputar mabit di muzdalifah dan mina), Haji : Jumroh, meliputi : (Pengertian jumroh, Macam-macam Jumroh, tata cara melempar jumroh, dan Tanya Jawab), f) Pendalaman doa-doa manasik. Meliputi : (Doa masuk mesjid nabawi, Doa berada di makam rosululloh, Doa salam kepada abu bakar, Doa salam kepada umar bin khatab, Doa ketika berada di raudoh, Penayangan Dokumentasi : (Penayangan VCD perjalanan haji dari Kementerian Agama dan Tanya jawab), g) Pendalaman doa-doa manasik, meliputi : (Doa ziarah di baqi, Doa salam kepada utsman bin affan, Doa salam kepada sayidina hamzah, Doa salam kepada para suhada di uhud, Doa meninggalkan madinah, Doa tiba di rumah), Pengenalan Adat Budaya dan Kondisi Alam Arab Saudi, meliputi: (Adat kebiasaan orang Arab (karakter), Kondisi alam daerah perhajian, Sikap dan pergaulan antar bangsa), Fiqih Amaliah: (Ibadah Shalat- Shalat Sunat, Ibadah – ibadah yang bisa dilakukan selain haji dan umroh), h) Praktek Lapangan (Simulasi Manasik Haji), i) Pendalaman doa-doa manasik, meliputi : (Doa tawaf wada, dan Doa setelah tawaf wada), Administrasi dan logistik haji : (Persiapan sebelum haji, kelengkapan logistic selama dalam perjalanan, masalah-masalah seputar adm, dan kelengkapan haji), Kesehatan haji: (cara menjaga kesehatan selama berhaji, Macam-macam penyakit yang biasa menyerang kepada jemaah hati serta penanggannya, dan Tanya Jawab), j) Penutupan Bimbingan Manasik.

Dengan materi yang dikemas dalam penjadwalan diharapkan memudahkan para calon jama'ah haji yang melaksanakan bimbingan. Kemasan tersebut dapat mudah di pelajari oleh para jama'ah karena bentuknya yang lebih fleksibel dan aplikatif. Materi tersebut terdiri dari berbagai anjuran untuk beribadah yang meliputi berbagai doa-doa dan tatacara peribadatan di mulai sebelum pemberangkatan.

Kepuasan jama'ah menjadi prioritas utama dalam pelayanan KBIH Darul Ma'arif. Hal tersebut diwujudkan dengan sejumlah pelayanan prima bagi jama'ah, meliputi: Bimbingan manasik selama 5 bulan selama 12 kali pertemuan, Metode bimbingan: (teori dan praktik), Membantu proses pendaftaran haji, Pembimbing yang professional dan berpengalaman, Kegiatan ibadah terprogram, Pelaksanaan disaksikan langsung oleh jama'ah, Pembekalan bahasa arab praktis, Ibadah di bimbing langsung, dan Memberikan sertifikat kepada jama'ah yang telah berangkat.

Kepuasan jama'ah dapat terlihat juga dalam aspek kegiatan alumni jama'ah haji KBIH Darul Ma'arif dengan tidak sedikit dari alumni yang ikut berpartisipasi dalam kegiatan di beberapa kegiatan yang diselenggarakan oleh KBIH Darul Ma'arif maupun agenda di luar KBIH. Hal tersebut menandakan bahwa KBIH tidak hanya sekedar dalam hal pelaksanaan peribadatan haji semata, namun terdapat ikatan kekeluargaan yang mereka dapatkan sehingga mereka terdorong untuk serta dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan Yayasan Darul Ma'arif. Kepuasan jama'ah KBIH Darul Ma'arif tentunya berdampak terhadap kemajuan Yayasan Darul Ma'arif. (Wawancara Bapak K.H Sofyan yahya, Ketua KBIH Darul Ma'arif)

Menurut Louis A.Allen *Scheduling* (penjadwalan) Manajer harus dapat menentukan waktu yang tepat, karena ini merupakan suatu ciri yang penting dari suatu tindakan yang baik. Manajer menentukan waktu dari kegiatan-kegiatan mulai menyusun jadwal, kapan harus dimulai dan berapa lama setiap aktivitas dikerjakan. (Hasibuan, 2006: 113).

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap implementasi fungsi perencanaan di KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan pada jemaah yaitu penepatan tujuan, penetapan program, dan penetapan jadwal. Maka dapat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Darul Ma'arif adalah salah satu biro jasa yang berpartisipasi membantu pemerintah dalam hal penyelenggaraan ibadah haji dengan memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji yang bergabung di KBIH Darul Ma'arif. Untuk itu KBIH Darul Ma'arif menerapkan fungsi perencanaan secara professional, yakni menentukan tahap-tahap sebagai berikut: Pertama, penetapan Tujuan, dari awal didirikannya KBIH Darul Ma'arif senantiasa mengacu kepada tujuan utama didirikannya KBIH itu sendiri, sehingga diharapkan nantinya para jama'ah haji mendapat kepuasan, ketenangan, kesempurnaan, dalam menunaikan ibadah haji serta meraih haji mabrur. Sehingga dari dulu sampai sekarang KBIH masih tetap di pertanggungjawabkan eksistensinya didalam melawan perkembangan zaman.

Kedua, penetapan Program, Dalam membantu pelayanan prima kepada para jama'ah haji dari seriap perencanaan prosedur kegiatan-kegiatan KBIH Darul Ma'arif mempunyai beberapa program: (Pra pelaksanaan ibadah haji, Pelaksanaan ibadah haji dan Pasca ibadah haji).Adapun biaya-biaya yang dibutuhkan dalam setiap kegiatan tergantung pada situasi pada saat kegiatan berlangsung. Dalam hal ini pimpinan KBIH berperan aktif serta memperkuat setiap prioritas pelaksanaannya.

Ketiga, penetapan jadwal, Dalam setiap pelaksanaannya KBIH Darul Ma'arif senantiasa menentukan hari dan tanggal, waktu, pembimbing dan materi sehingga kegiatan yang terpenuhi sesuai dengan rencana. Supaya memberikan pelayanan

yang baik.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka penulis menyatakan beberapa hal yang dengan harapan dapat memberikan kegunaan dan menjadi masukan bagi KBIH Maqdis dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah, yaitu: *Pertama*, Mengingat cukup banyak calon jama'ah haji yang bergabung dengan KBIH Darul Ma'arif, maka sebaiknya diadakan penambahan sumber daya manusia agar kepengurusan dapat melaksanakan tugasnya sesuai bidang yang ditangani. *Kedua*, diharapkan adanya sosialisasi tentang pelayanan haji yang dilakukan KBIH kepada para masyarakat agar tergugah untuk bergabung dengan KBIH Darul Ma'arif. Dan KBIH diharapkan meningkatkan pelayanannya kepada jamaah haji. *Ketiga*, Jamaah yang sudah melakukan ibadah ke Tanah Suci bersama KBIH Darul Ma'arif, selain berperan aktif pada kegiatan alumni haji juga dapat ikut serta berpartisipasi dalam kegiatan lainnya yang berada dibawah naungan Yayasan Darul Ma'arif, sehingga jamaah haji tidak hanya terikat dengan KBIH, akan tetapi terikat secara kekeluargaan dengan Yayasan Darul Ma'arif.

Penelitian yang penulis teliti ini berfokus pada implementasi fungsi perencanaan di KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan jamaah meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji agar bisa ditindak lanjuti peneliti lain mengenai fungsi pengorganisasian dalam pelayanan lebih komprehensif karena penulis merasa belum sempurna dan masih banyak kekurangan dalam proses penelitian ini. Yayasan Maqdis selain memiliki KBIH juga memiliki Pondok Pesantren sehingga masih terbuka lahan bagi peneliti lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (1993). Cara Mudah Naik Haji: Buku Panduan Untuk Calon Haji Dan Umroh, Bandung: Mizan Anggota IKAPI.
- Barata, A. A. (2006). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT. Gramedia.
- Chols, & S, H. (1996). Kamus Inggris Indonesia, Jakarta : Gramedia.
- Departemen Pendidikan Nasional. (1990). Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka.
- Direktorat Jenderal Kementerian Agama. (2008) Haji, Dari Masa ke Masa, Jakarta: Kementerian Agama.
- Handoko, T.H. (2009). Manajemen, Yogyakarta : BPF.
- Hasibuan, M. S.P. (2006). Manajemen Dasar , Pengertian dan Masalah, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ibrahim, K. (2004). Travelog Haji, PTS Islamika.
- Iqbal, M. (2004). Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda-4 dan Roda-2, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Iskandar, A. (1994). Ketika Haji Kami Kerjakan, Semarang : Dahara Prize.
- Moeleong, J. L. (2004). Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Rosada Karya.
- Kusnawan, A. (2010). Perencanaan Pendidikan Tinggi Dakwah Islam dalam Ilmu

- Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies, 5 (15), 899-920.
- Putra, F. (2003). Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Public, Yogyakarta : BPFPE.
- Sadi'ah, D. (2015). Metodologi Penelitian Dakwah, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Shaleh, A.C. (2008). Undang-undang Penyelenggaraan era reformasi , Jakarta : Pustaka Alfabeta.
- Sugiono, (2007). Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2005). Evaluasi Kinerja Perusahaan, Jakarta : PT. Gramedia Pusaka Utama.
- Usman, N. (2002). Implementasi Berbasis Kurikulum, Jakarta : Bumi Aksara.
- Wahab, S. (1990). Analisa Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara, Malang : Bumi Aksara.