

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin

H. Muhammad Zulfan Effendy merupakan direktor utama sebagai operasional yang menjalankan PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin sejak dari 2014. Awal mula berdirinya PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin bermula dari tahun 2012, travel daerah Jawa Barat, kemudian tahun 2013 PT. Travel ini mengalami kebangkrutan dan tidak bisa berjalan sehingga perusahaan ini d

ibeli oleh H. Syaifullah yang beralamatkan di Martapura beliau juga seorang pengusaha batu bara. H. Syaifullah ini sebagai pemilik PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin sedangkan H. Muhammad Zulfan Effendy sebagai direktor pengelola PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin, mereka saling bekerjasama sampai akhirnya membuka cabang di seluruh Kalimantan Selatan, Kalimantan Selatan berjumlah 13 Kabupaten begitu pula cabang PT. Kamilah Wisata Musalim juga berjumlah 13, tetapi untuk cabang di Kota Banjarmasin ada 2 cabang jadi total semua cabang PT. Kamilah Wisata Muslim berjumlah 14 cabang.

PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin berpegang teguh pada prinsip dengan motto harga minimal, pelayanan maksimal. Karena bisnis

yang dijalankannya membangun kepercayaan dan bisa membangun jaringan, secara langsung itu juga terlihat dari pelayanan yang dilakukan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin kepada jamaah nya ketika mereka mendaftar dan juga saat pelaksanaan perjalanan haji dan Umrah yang dilakukan dengan pelayanan maksimal terbukti hingga sampai saat ini PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin sampai dengan tahun 2020 telah memberangkatkan kurang lebih 12.000 jamaah umrah dengan rata-rata 4000 jamaah pertahunnya.

Jamaah pun berdatangan tanpa adanya iklan dan promosi besar-besaran, mereka datang karena promosi mulut kemulut akibat dari hubungan baik yang dilain PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin dengan jamaah-jamaah sebelumnya. Selain itu PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin juga melakukan pengembangan usaha dengan menggunakan media online dan sosial media antara lain melalui Instragram, Whatsapp, dan No. Hp yang tercantum dalam Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Kota banjar masin. Dan juga PT. kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin merupakan salah satu jasa haji dan umrah di Kota Banjarmasin. Kantor ini menyediakan jasa paket haji dan umrah. Paket sudah termasuk tiket pesawat/kapal, akomodasi, transportasi, makan, penginapan dan pemandu.

2. Profil PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin

Nama Perusahaan / Company : PT. Kamilah Wisata Muslim

Nama Penanggung Jawab : H. Syafullah

Alat Perusahaan : Jl. Menteri Empat No. 77 Rt.
40. Rw.14, Kelurahan Keraton.
Telepon / Phone : (0511) 4723222
Fax : (0511) 4722232
Email : kamilah_wm@yahoo.com
Nomor Ijin Haji : PHU / HK. 309/VIII/2012
Nomor Ijin Umrah : KMA 316 Tahun 2015
Ijin Penyelenggaraan : PIHK

3. Visi dan Misi PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin

a. Visi PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin

- 1) Menjadi penyelenggara haji khusus dan umum dengan pelayanan yang berkualitas, harga terjangkau dan bimbingan ibadah sesuai ahlusunah wal jamaah.
- 2) Memberikan layanan semaksimal mungkin demi kenyamanan jamaah untuk mewujudkan kekhusyuan ibadah umrah dan haji.

b. Misi PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin

- 1) Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip ajaran Islam (ASWAJA) dalam semua aspek operasional perusahaan.
- 2) Memiliki sumber daya manusia bertaqwa, loyal kepada perusahaan, amanah dan profesional.

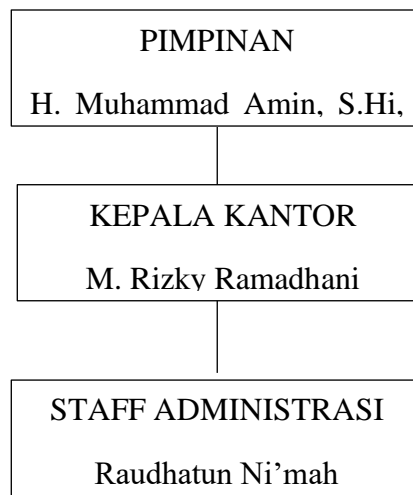
3) Inovatif, dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada agen dan jamaah.

c. Motto PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin

“ Memberikan pelayanan dengan jaminan fasilitas demi kenyamanan perjalanan ibadah jamaah”

4. Struktur Organisasi PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin

Struktur Organisasi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin



B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Manajemen Pelaksanaan Manasik Haji Dan Umrah Di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

Manajemen yang berarti ketatalaksanaan, atau pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Manajemen pelaksanaan manasik haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sangat erat kaitannya dengan manajemen dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri.

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji adalah:

a. Perencanaan (*Planing*)

Perencanaan adalah proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi.

Dalam perencanaan, ada beberapa faktor yang dipertimbangkan, yaitu:

- 1) *Specific*, yaitu berarti sebuah 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 disujudkan, bukan hanya sekedar fiktif dan khayalan belaka.
- 4) *Realistic*, yaitu sesuatu yang sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang ada, harus seimbang tetapi tetap ada tantangan didalamnya.

- 5) *Time*, yaitu ada batas waktu yang jelas, sehingga bisa dinilai dan dievaluasi.⁴⁹

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala kantor PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, yaitu Bapak H. Muhammad Amin, S.Hi,:

“Pihak PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin melayani pendaftaran calon jamaah haji, pendaftaran calon jamaah haji melalui kemenag/kanwil setelah mendaftar, bukti transaksi tersebut dibawa kembali ke kemenag. Setelah itu calon jamaah haji mengisi form untuk pendaftaran ke PT. kamilah Wisata Muslim sebagai calon jamaah haji yang akan melakukan bimbingan manasik haji.”

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan narasumber diatas, penulis merumuskan sebagai berikut:

1) Persiapan Administrasi

Adapun alur pendaftaran calon jamaah haji yang penulis ambil dari mewawancarai Bapak H. Muhammad Amin, S.Hi, sebagai berikut:

- a) Calon jamaah haji membuka tabungan haji pada bank penerima setoran (BPS) PT. Kamilah Wisata Muslim yang sudah bekerjasama dengan kementerian agama sesuai dengan domisili.

⁴⁹ Azhar Arsyad, *Pokok-Pokok Manajemen*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, Cet, 2, 2003, h. 16

- b) Rekening tabungan haji calon jamaah haji setelah mencapai di atas RP. 25.000.000
- c) Mengisi SPPH dengan melampirkan, dokumen-dokumen yang dipersyaratkan.
- d) Pengambilan foto berwarna pada koperasi, berlatar belakang putih dan fullbody.
- e) Membutuhkan tanda tangan dan cap jempol kiri pada SPPH.
- f) BPS-PT Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin membuat nota pendebitan tabungan haji sebesar RP. 25.000.000 untuk ditransfer ke rekening Kementerian agama. Cabang BPS- PT Kamilah Wisata Kota Banjarmasin menginput nomor porsi, kemudian calon haji mendapatkan bukti setoran awal dan bukti pendebitan.
- g) Calon jamaah haji mendaftar ulang ke kantor Kementerian agama setempat.

Adapun besar anggaran yang dibebankan kepada calon jamaah haji untuk melaksanakan bimbingan manasik haji, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak H. Muhammad Amin, S.Hi,PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin:

“Untuk anggaran manasik haji dan umrah adalah sebesar Rp. 1.750.000, pendaftaran awal sebesar Rp. 500.000, biaya tersebut sudah termasuk bimbingan manasik haji, untuk laki-laki diberikan sepasang kain ihram dan batik, untuk perempuan diberikan

sepasang gamis dan batik juga buku tulis, buku doa bimbingan manasik haji, pena, tanda pengenal dan snack selama kegiatan manasik haji.”

Pernyataan dari pembimbingan, pembayaran atau pelunasan uang manasik haji bagi yang berangkat satu tahun ke depan tidak dipungut biaya lagi asalkan calon jamaah haji mau mengikuti pembelajaran rutin untuk memahami ilmu-ilmu yang diberikan selama bimbingan manasik haji dengan tulus dan ikhlas tanpa ada paksaan dikarenakan banyak sekali calon jamaah haji yang sudah berulang kali mengikuti bimbingan manasik haji yang belum paham dengan apa yang disampaikan oleh pemateri dan juga sering lupa terhadap apa yang disampaikan karena kebanyakan calon jamaah haji yang sudah berumur atau 50 tahun keatas.

2) Penyelenggaraan manasik haji

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak H. Muhammad Amin, S.Hi,PT di PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin:

“Pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin seperti yang tertera pada brusor, dilaksanakan sebanyak 20 kali pertemuan dengan metode ceramah, visualisasi infokus dan praktek lapangan menggunakan sistem diskusi dan konsultasi.”

Sebagai penguat dan memperjelas wawancara diatas yang disampaikan Bapak H. Muhammad Amin, S.Hi,PT, pelatihan yang dilakukan sebagai berikut:

“Bimbingan yang kami berikan menggunakan metode ceramah dan tanya jawab, materi yang disampaikan: cara berwudhu, sholat dipesawat, cara memakai kain ihram dan doanya, sholat jama’ dan doa-doa ketika di tanah suci nanti, dan juga pengarahan untuk bekal ditanah suci.”

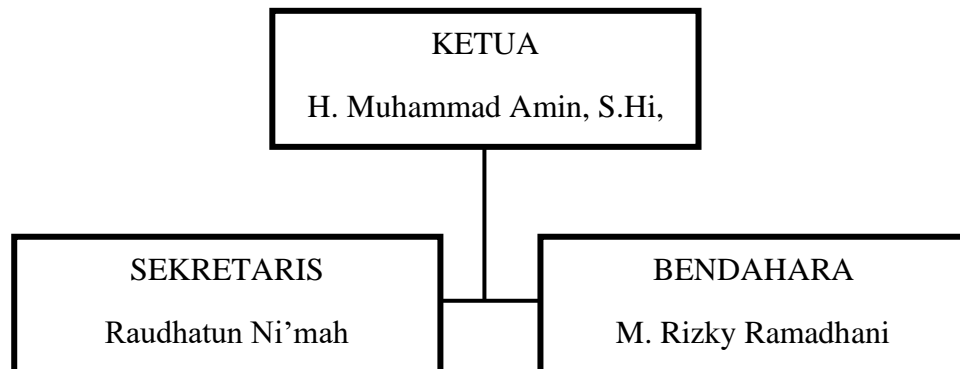
b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan di desain dalam sebuah struktur organisasi yang tetap dan tanggung, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja seara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan.

Pengorganisasian ini sangat penting sebagai proses pembagian kerja ke dalam tugas-tugas yang lebih kecil dan sekaligus membebaskan tugas-tugas tersebut kepada orang yang sesuai dengan keahlian dan kemampuannya. Selain itu, proses pengorganisasian juga akan membantu mengalokasikan sumber daya manusia dan mengkoordinasikannya dalam

rangka efektifitas pencapaian tujuan organisasi atau lembaga. Berikut struktur organisasi di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin:

Struktur Organisasi Pengelolaan Manasik Haji PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin



Berdasarkan struktur organisasi yang disusun, maka dapat diuraikan tugas dan tanggung jawab dari PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

- 1) Ketua
 - a) Memimpin, mengawasi serta menyusun perencanaan kegiatan teknis, operasional pelaksanaan kepada calon jamaah haji.
 - b) Mengawasi pelaksanaan kinerja karyawan PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.
 - c) Bertanggung jawab atas segala kegiatan, pemberian pelayanan serta pemanfaatan sarana perkantoran yang ada.
 - d) Bertanggung atas pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.
 - e) Memberikan informasi kepada wakil ketua dan staf mengenai calon jamaah haji yang akan mendaftar serta jamaah haji yang mau membayar.

2) Sekretaris

- a) Bertugas mengurus segala bentuk administrasi dan persuratan
- b) Menangani kepengurusan passport dan membuat laporan perusahaan
- c) menyimpan dan menyiapkan berbagai macam dokumen yang diperlukan oleh PT Kamilah Wisata musim Banjarmasin

3) Bendahara

- a) Mengatur dan bertanggung jawab terhadap keuangan lembaga.
- b) Pemegang kebijakan umum dalam hal pengelolaan dan pengaturan keuangan.
- c) Mengatur, menyimpan, mengaudit dan mencatat pemasukan maupun pengeluaran keuangan.

c. Pelaksanaan (*actuating*)

Salah satu fungsi manajemen yang ikut berperan di dalam pengelolaan PT Kamilah Wisata muslim Banjarmasin adalah pelaksanaan. Setiap kegiatan yang dilakukan itu melibatkan beberapa orang didalamnya yang bekerja sama. Dalam hal ini sebagai pelaksana kegiatan. Dalam pelaksanaan pelayanan manasik haji pada PT Kamilah Wisata muslim Banjarmasin diperlukan tenaga kerja yang bukan hanya memahami pekerjaannya, tetapi juga harus memiliki kemampuan atau pemahaman yang luas tentang haji itu sendiri. Namun jangan lupa bahwa dalam pelaksanaan kegiatan dalam suatu lembaga maupun organisasi itu hal yang

paling utama itu adalah individu melainkan kerja sama yang bagus dari personil yang ada dalam lembaga atau organisasi tersebut.

Proses pelaksanaan bimbingan manasik haji di PT Kamilah Wisata muslim Banjarmasin adalah melaksanakan apa yang telah direncanakan dari awal. Adapun yang akan dilaksanakan oleh PT Kamilah Wisata muslim Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1) Penetapan jadwal manasik haji

Jadwal manasik haji dibuat atas musyawarah pengurus PT Kamilah Wisata muslim Banjarmasin berdasarkan kebutuhan dan kenyamanan jamaah agar proses manasik haji berjalan dengan baik sesuai apa yang diinginkan masing-masing pihak.

Dari hasil wawancara penulis kepada H. Muhammad Amin, S.Hi, bahwa “penetapan jadwal dan lokasi ditentukan oleh ketua PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin yaitu H. Muhammad Amin, S.Hi,”

**Jadwal Bimbingan Manasik Haji PT Kamilah Wisata Muslim
Banjarmasin**

No	Tanggal	Materi	Keterangan
1	10 April	<ul style="list-style-type: none"> • Pembukaan manasik haji muslim haji • Penjelasan umum tentang PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin 	<ul style="list-style-type: none"> • Manasik haji dilaksanakan pada hari ahad • Bertempat di Masjid Sabilah Muhtadin • Manasik haji dimulai dari pukul 09.00 s/d 12.00
2	17 April	<ul style="list-style-type: none"> • Kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji • Penjelasan tentang akidah dan akhlak 	
3	24 April	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan tentang akidah dan akhlak • Mengenal adat istiadat di tanah suci 	
4	1 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • Petunjuk proses perjalanan haji • Tata cara tayamum, sholat jama' qasar 	
5	8 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • Bimbingan mansik haji tahap I 	Dipimpin oleh: KH. Muhammad Qomaruddin (Guru Busu
6	15 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • Bimbingan manasik haji tahap II 	
7	22 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • Bimbingan manasik haji tahap III 	
8	29 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantapan pemahaman manasik haji • Peragaan manasik haji 	
9	5 Juni	<ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan regu dan rombongan • Pemantapan pemahaman manasik haji 	
10	12 Juni	<ul style="list-style-type: none"> • Praktek perjalanan manasik haji di Asrama haji 	

11	19 Juni	<ul style="list-style-type: none"> • Praktek perjalanan ibadah haji (masjid)
12	26 Juni	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantapan bimbingan manasik haji • Pemantapan ketua regu dan rombongan manasik haji
13	3 Juli	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantapan bimbingan manasik haji • Simulasi Pelaksanaan haji
14	10 Juli	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantapan bimbingan manasik haji • Simulasi pelaksanaan haji
15	17 Juli	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantapan bimbingan manasik haji • Simulasi Pelaksanaan haji
16.	24 Juli	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantapan bimbingan manasik haji • Pemantapan Ketua Regu dan Rombongan
17.	31 Juli	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantapan bimbingan manasik haji
18.	7 Agustus	<ul style="list-style-type: none"> • Simulasi Perjalanan Haji
19.	10 Agustus	<ul style="list-style-type: none"> • Penentuan bimbingan manasik haji muslim haji tahu 2022

2) Penetapan pemateri dan pelaksanaan

Dari hasil wawancara penulis kepada Bapak H. Muhammad Amin, S.Hi mengatakan bahwa:

“penetapan pemateri dan pelaksana di koordinat langsung oleh KH. Muhammad Qomaruddin (guru busu)”

3) Penyampaian undangan jamaah

Dari hasil wawancara kepada Bapak H. Muhammad Amin, S.Hi, beliau mengatakan:

“penyampaian undangan kepada jamaah dilakukan sebanyak tiga kali yaitu pada waktu satu bulan pelaksanaan kegiatan, satu minggu sebelum kegiatan dan satu hari sebelum kegiatan manasik haji dilaksanakan agar jamaah bisa mengikuti manasik sebelum keberangkatan ketanah suci. Dalam pelaksanaan ibadah haji calon jamaah haji tidak kebingungan sehingga ibadah menjadi mabrur sesuai dengan harapan semua jamaah.”

4) Mengatur jamaah di ruangan

Dari hasil wawancara kepada Bapak H. Muhammad Amin, S.Hi, beliau mengatakan:

“Yang mengatur jamaah dalam ruangan adalah para pembimbing manasik haji yang ditunjuk langsung oleh ketua PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin”.

5) Penyampaian materi manasik

Penyampaian materi manasik pada kegiatan bimbingan manasik haji biasanya dilakukan oleh pembimbing manasik haji sesuai dengan tabel jadwal manasik haji diatas.

6) Pemandu Praktek Manasik

Pemandu praktek manasik haji beberapa pembimbing yang sudah cakap dan ahli dalam bidang pelaksanaan manasik haji. Begitu pula kegiatan kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia

mempunyai arti penting dalam kegiatan manasik, seperti ruang lokal/aula sebagai tempat pembelajaran berlangsung, maket mini perjalanan haji, alat pengeras suara, papan tulis, laptop, infokus, tempat melakukan praktik manasik haji atau setidaknya ada alat peraga yang dapat menggairahkan jamaah. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai akan memuat jamaah bimbingan ibadah haji lebih terfokus dan bersemangat mengikuti manasik haji.

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai suatu tujuan dengan hasil yang efektif dan efisien.

Dalam pengertian lain pengawasan pada hakikatnya merupakan usaha memberi petunjuk pada para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana. Lebih lanjut dikatakan bahwa pengawasan terdiri dari penentuan-penentuan standar kegiatan atau pemeriksaan, perbandingan hasil dengan standar serta mengoreksi kegiatan atau standar dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin terkait dengan pelayanan manasik haji perlu pengawasan dan pengendalian. Pengawasan dan pengendalian merupakan sebuah proses memastikan bahwa segala yang sudah diatur mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan kegiatan telah berjalan dengan baik.

Dari hasil wawancara penulis dengan Bapak H. Muhammad Amin S.Hi, beliau mengatakan:

“kami tidak membuat program khusus di bagian pengawasan atau pengendalian akan tetapi pengawasan dilakukan langsung oleh saya H. Muhammad Amin S.Hi”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak H. Muhammad Amin, S.Hi,:

“Setelah melakukan bimbingan manasik haji, sebelum keberangkatan kami berkunjung ke jemaah haji untuk melihat kembali bagaimana persiapan dari calon jemaah haji.”

Hal serupa juga telah disampaikan oleh Ibu Raudhatun Ni'mah:

“Kami juga melakukan kunjungan terhadap calon jemaah haji, baik di saat di tanah air maupun ditanah suci, untuk menjamin kelancaran dan mengulas kembali materi-materi yang telah disampaikan ketika manasik haji, agar jemaah haji mengingat kembali.”

C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penyelenggaraan Manasik Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

Dalam sebuah lembaga tidak terlepas dari yang namanya peluang dan tantangan seperti halnya PT Kamilah Wisata Muslim yang marak terjadi akibat ulah dari beberapa pegawai yang tidak memfungsikan dirinya sebagaimana mestinya. Berikut beberapa penjelasan mengenai peluang dan tantangan PT Kamilah Wisata Muslim dalam melaksanakan manasik haji adalah sebagai berikut.

a. Faktor Pendukung

Untuk dapat berhasil dalam menjalankan bisnis dalam menjalankan PT Kamilah Wisata Muslim, maka faktor pendukung berasal dari berbagai aspek yang dilihat oleh masyarakat. Menurut H Muhammad Amin S.Hi mengenai faktor pendukung dalam manasik haji adalah:

“jamaah mungkin melihat bahwa PT Kamilah Wisata Muslim ini sudah lama berdiri dan sudah banyak memberangkatkan jamaah sampai dipelosok-pelosok Kabupaten di Kalsel. Bukan Cuma itu kami tentu berpengalaman dan juga terpercaya lebih dari 10 tahun terakhir sebagai mitra dari pemerintah bidang biro haji dan umrah serta kami juga sebelum memberangkatkan jamaah kami cek lokasi dulu mengenai perubahan-perubahan yang terjadi di tanah suci supaya nanti kamu tidak kebingungan membimbing manasik haji”.

Sejalan dengan pendapat salah seorang jamaah yang telah mengikuti bimbingan manasik haji di PT Kamilha Wisata Muslim H. Abdullah S.Sos mengatakan bahwa:

“saya mengikuti manasik haji di PT Kamilah Wisata Muslim karena saya melihat orang-orang atau pegawai disana yang sudah berpengalaman, sudah banyak keberangkatan jamaah, dan pelayanan yang saya dapatkan sangat baik karena kami benar-benar dibimbing dari penerimaan materi manasik di tanah air sampai pembimbing di tanah suci”

b. Faktor Penghambat

Hambatan cenderung bersifat negatif, yaitu memperlambat laju suatu hal yang dikerjakan oleh seseorang. Dalam melakukan kegiatan seringkali ada beberapa hal yang menjadi penghambat tercapainya tujuan, baik itu hambatan dalam pelaksanaan program maupun dalam hal pengembangannya. Meskipun fungsi manajemen telah berjalan dengan baik, bukan berarti PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin ini tidak memiliki faktor penghambat dan beberapa persoalan dalam memberikan pelayanan manasik haji, menurut pengamatan penulis dari beberapa pernyataan narasumber ada beberapa faktor penghambat mengenai isu keburukan kinerja PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin terkait persoalan manasik haji sampai dengan masalah-masalah yang ada pada calon jamaah haji yang akhirnya berimbas pada PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sehingga tidak terlaksana dengan baik.

1) Isu terlantarnya jamaah PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

Hal ini mengakibatkan calon jamaah manasik haji ragu melaksanakan manasik haji di PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

dan lebih memilih menjadi calon jamaah haji mandiri. Calon jamaah haji yang dibimbing PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin berusaha sebisa mungkin untuk tetap mendiplinkan tugas sehingga calon jamaah tidak ragu sama sekali untuk berhaji bersama PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

2) Materi tidak sesuai dengan lapangan

Salah seorang staff/anggota dari PT KAmilah Wisata Muslim Banjarmasin mengatakan bahwa:

“Menanggapi hal ini, memang ada beberapa PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin yang kurang pengalaman sehingga jamaah merasakan perbedaan materi yang didapat dengan apa yang ada di lapangan. Pihak PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin yang bertugas membimbing jamaah mereka yang telah cek lokasi mengenai perubahan-perubahan yang terjadi di tanah suci seperti pintu masuk yang berubah, infrastruktur yang berkembang terus dan ditambah dengan beberapa mahasiswa Indonesia yang kuliah di tanah suci ditunjuk sebagai pembimbing calon jamaah haji dan lain sebagainya”

3) Wisuda haji

Wisuda haji memang sering dilakukan bagi orang-orang yang memiliki kepercayaan tersendiri terkhusus bagi pihak-pihak yang memanfaatkan hal ini sebagai ladang pendapatan atau bisnis bagi pendapatan, namun hal ini tidak bagi PT Kamilah Wisata Muslim

Banjarmasin karena mereka lebih mengutamakan rukun haji dan ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan ibadah haji.

Demikian faktor penghambat yang dihadapi PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin terkait isu-isu keburukana KBIH. Adapaun tantangan-tantangan yang kami dapatkan dalam proses manasik haji adalah menurut hasil wawancara penulis kepada Bapak Muhamamd Amin S.Hi, beliau mengatakan:

“masalah yang kami hadapi ketika proses manasik haji adalah pendidikan jamaah yang rendah, banyak jamaah berusia lanjut usia akibatnya pendengarannya tidak berfungsi dengan baik dan daya tangkapnya yang kurang baik, jamaah yang tidak mengikuti aturan serta amanah yang memiliki penyakit kronis”.

D. Pembahasan

1. Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Pada PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan telaah dokumentasi maka selanjutnya dilakukan analisis terhadap hasil penelitian dalam bentuk deskriptif. Dari hasil analisis penulit, penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada PT. Kamilah Wisata muslim Kota Banjarmasin dilaksanakan sebanyak 20 kali pertemuan dengan metode ceramah, visualisasi infokus dan praktek lapangan menggunakan sistem diskusi dan konsultasi. Metode yang digunakan dalam memberikan manasik haji kepada calon jamaah haji adalah

ceramah dan tanya jawab. Dalam hal ini disampaikan dan mengingatnya ditanah suci.

PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin memberikan keringan atau cara lain supaya calon jamaah haji lebih mengingat materi yang diberikan yaitu pembayaran atau pelunasan uang manasik haji bagi yang berangkat satu tahun kedepan tidak dipungut biaya lagi asalkan calon jamaah haji mau mengikuti pembelajaran rutin untuk memahami ilmu-ilmu yang diberikan selama bimbingan manasik haji dengan tulus dan ikhlas tanpa ada paksaan dikarenakan banyak sekali calon jamaah haji yang sudah berulang kali mengikuti bimbingan manasik haji yang belum paham dengan apa yang disampaikan oleh pemateri dan juga sering lupa terhadap apa yang disampaikan karena kebanyakan calon jamaah haji yang sudah berumur atau 50 tahun keatas.

Biaya manasik haji adalah Rp. 1.750.000 dengan pembayaran awal untuk pendaftaran mengikuti bimbingan manasik haji sebesar Rp. 500.000, dengan biaya tersebut semua perlengkapan atau keperluan manasik haji sudah disediakan untuk calon jamaah haji.

Dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan, tercapai atau tidaknya tergantung pada manajer dalam menerapkan sistem manajemen dan menggerakkan orang-orang serta memperdayakan sumber-sumber daya yang ada.

Manajemen dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin berdasarkan hasil observasi,

wawancara dan telaah dokumentasi yang telah penulis teliti, adalah sebagai berikut:

a. Fungsi Perencanaan (*Planing*)

Berdasarkan hasil penelitian fungsi perencanaan sudah diterapkan dalam proses penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin, karena untuk mencapai tujuan secara maksimal dan optimal, organisasi membutuhkan manajemen. Berbicara tentang manajemen tidak lepas dari pembicaraan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi manajemen yang pertama kali yang harus diterapkan adalah perencanaan.

Fungsi perencanaan adalah suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaknya.

Pada kelompok bimbingan manasik haji PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin di dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji, penerapan fungsi manajemen yang pertama kali oleh PT, Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin adalah perencanaan, karena perencanaan merupakan fungsi manajemen yang paling penting.

PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin dalam setiap kegiatan selalu membuat perencanaan, seperti materi apa saja yang disampaikan,

bagaimana sistem bimbingannya, apa yang harus dilakukan pembimbing, dan masih banyak yang lainnya.

Jadi berdasarkan data diatas bahwa sudah jelas didalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin sudah menerapkan fungsi perencanaan. Penerapan fungsi perencanaan tersebut sesuai dengan teori AM. Kadar dan Yusuf Udaya bahwa perencanaan berarti pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaknya.⁵⁰ Dengan demikian penerapn fungsi perencanaan yang diterapkan sudah selaras dengan teori yang ada.

b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Berdasarkan hasil penelitian PT. Kamilah Wisata Muslim kota Banjarmasin melakukan pengorganisasian dengan membagi tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, karena memang dengan mengorganisasikan adalah pengelompokan kegiatan-kegiatan yang diperlukan yakni penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi.

Menurut teori fungsi pengorganisasian yang dikemukakan oleh Ahmad Fadli HS, yaitu keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga

⁵⁰ AM. Kadarman dan Yusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen*, h. 47.

tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.⁵¹

Menurut Penulis, PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin sudah melaksanakan pengorganisasian dengan sebaik-baiknya walaupun masih terdapat kekurangan dan kelemahan dalam berorganisasi. Namun kekurangan dan kelemahan di tutupi dengan kerja keras dari pada pengurus Manasik Haji PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin.

c. Fungsi Penggerakkan (*Actuating*)

Menurut Ahmad Fadli HS penggerakkan adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja para bawahan sedemikian rupa sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dan ekonomis.⁵²

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa di PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin fungsi penggerakkan telah dilaksanakan sesuai dengan teori yang disampaikan di atas bahwa yang di tuntut dalam penggerakkan itu adalah seorang pemimpin yang dapat bekerjasama dengan anggota atau staf-staf yang ada, sehingga memotivasi semangat untuk bergerak dalam rangka mencapai tujuan dari PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin ini. Adapun penggerakkan yang telah dilakukan oleh PT. kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin: 1) pendaftaran calon jamaah haji, 2) Mengadakan rapat koordinasi dengan para pembimbing dan semua pengurus PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin. Melaksanakan bimbingan manasik haji

⁵¹ Ahmad Fadli HS, *Organisasi dan Administrasi*, h. 30.

⁵² *Ibid.*, h. 30.

baik teori maupun praktek, dan melaksanakan pelatihan kepada ketua regu dan ketua rombongan.

d. Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana-rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.⁵³

Bimbingan manasik haji pada PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin semua fungsi yang sebelumnya tidak akan efektif tanpa fungsi pengawasan atau juga disebut pengendalian. Dalam melakukan pengawasan PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin menyelenggarakan bimbingan, baik bimbingan pada saat di tanah air maupun di tanah suci. Pengawasan tersebut dilakukan dengan sistem mengelompok.

Jadi untuk fungsi pengawasan ini tidak dapat dilihat hanya dalam bimbingan manasik haji saja, karena untuk mengetahui apakah fungsi-fungsi sebelumnya berhasil atau tidaknya dapat dilihat dari fungsi pengawasan ini. Oleh sebab itu PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin, mengawasi para jamaah haji baik di tanah air sampai ke tanah suci.

Tidak hanya untuk mengawasi, PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin juga melakukan evaluasi terhadap alumni jamaah haji nya, agar tetap terjaga kemabruran haji tersebut, yaitu dengan mengadakan pertemuan setiap satu bulan sekali dengan memberikan siraman rohani ataupun memberikan ceramah tentang menjaga kemabruran haji. Menurut peneliti,

⁵³ Handoko, *Manajemen Edisi II*, h. 25.

fungsi pengawasan juga telah diterapkan dengan baik oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin. Sehingga fungsi-fungsi manajemen yang lainnya dapat dijamin telah diterapkan dengan sangat baik.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penyelenggaraan Manasik Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

Dari pernyataan dan hasil wawancara diatas penulis mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelaksanaan manasik haji di PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, sebagai berikut:

a) Faktor Pendukung

Dalam segi perencanaan yang dilakukan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sudah baik yaitu:

- 1) Penetapan tujuan yang dilakukan PT. Kamilah Wisata Muslim kepada calon jamaah haji dalam pelatihan bimbingan manasik haji cukup efektif dan efisien.
- 2) Penjadwalan, dalam penjadwalan yang dilakukan oleh KBIH dalam nebetapkan lokasi dan pembentukan jadwal pada pokok bahasan materi bimbingan dan apabila dilihat dari segi tempat dan waktu pelaksanaan ppenjadwalan ini sudah disepakati antara pihak jamaah dan pengurus PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.
- 3) PT Kamilah Wisata Muslim merupakan kelompok bimbingan ibadah haji yang tersebar dan dikenal luas di kalangan

masyarakat, baik itu di pelosok-polosok maupun di sekitar PT. Kamilah Wisata Muslim.

- 4) PT Kamilah Wisata Muslim merupakan mitra kerja Departemen Agama Kalsel, dengan demikian calon jamaah haji tidak lagi merasa khawatir akan adanya penipuan-penipuan yang sering terjadi pada calon jamaah haji.
 - 5) Tenaga ahli pembimbing PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin sangat disiplin dalam membimbing jamaahnya karena selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan jamaahnya
 - 6) Mendapatkan kepercayaan dari jamaah yang dibimbing, hal ini juga menjadi faktor pendukung bagi PT Kamilah Wisata muslim Banjarmasin karena kepercayaan dari jamaah merupakan sesuatu yang tidak dapat dibeli dengan apapun.
 - 7) Pengalaman kerja, sudah lebih 10 tahun PT Kamilah Wisata muslim Banjarmasin menjalankan tugasnya sebagai sebuah yayasan yang bergerak dibidang bimbingan manasik haji.
- b) Faktor Penghambat

Faktor yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan manasik haji di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin yaitu:

- 1) Dari pernyataan diatas dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

latar belakang pendidikan jamaah, hal ini bisa mempengaruhi

pemahaman jamaah dalam menangkap materi yang diberikan karena jamaah yang kurang lancar dalam membaca tulisan Indonesia akan sulit mendapatkan bimbingan yang baik dari PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

- 2) Jamaah yang berusia lanjut, jamaah ini akan kesulitan dalam menerima materi karena beberapa diantaranya mereka secara fisik sudah tidak bisa diberikan asumsi dan beban pada otaknya. Para pembimbing khususnya PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin memberikan saran bagi jamaah yang lanjut usia agar didampingi oleh anaknya atau siapa saja yang secara fisik dan rohani masih sehat dan kuat.
- 3) Sebagian jamaah berusia tidak produktif dan berpendidikan rendah sehingga penerapan bimbingannya harus menyesuaikan usia jamaah dan pembinaannya dilakukan dengan secara bertahap dan juga kesulitan dalam menghafal doa'a-do'a manasik.
- 4) Jamaah yang mengidap penyakit kronis, jamaah ini akan menjadi jamaah bersyarat karena penyakit yang dideritanya, PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga memiliki pembimbing kesehatan mereka inilah yang akan mendiagnosa dan memutuskan jamaah pengidap penyakit kronis bisa ikut manasik haji atau tidak dengan beberapa pertimbangannya.

- 5) Ada sebagian jamaah yang memiliki kesibukan kerja, sehingga jamaah tersebut sulit untuk meluangkan waktunya untuk pembinaan yang berkesinambungan, sehingga pengurus mengambil kebijakan untuk memberikan bimbingan dengan skala prioritas kepada jamaah.
- 6) Jamaah yang tidak mengikuti aturan yang berlaku dalam kegiatan manasik haji, jamaah yang seenaknya saja memutuskan ikut manasik haji atau tidak. Hal ini juga akan membuat pihak PT kesulitan terutama ketika praktek manasik haji dilaksanakan karena jamaah yang tidak sepenuhnya ikut manasik kurang materi yang didapatkan sehingga mereka akan kesulitan menyesuaikan diri ketika sedang peragaan haji. Sebaliknya jamaah yang mengikuti pelaksanaan manasik haji mendapat bekal yang lebih dan tidak kebingungan lagi pada saat praktek dilapangan.

Dalam hal ini PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin mengatasi hambatan-hambatan tersebut dengan cara mengevaluasi permasalahan-permasalahan tersebut untuk lebih diperhatikan, diperbaiki dan melakukan pendekatan dengan calon jamaah haji dengan lebih maksimal dalam pelatihan bimbingan manasik haji