

**OTORISASI BAGI ALUMNI DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
MASYARAKAT
(Studi Kasus pada KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo)**

Moh. Rifa'i

Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo
mohrifaiahmad@unuja.ac.id

Ahmad Tijani

STEBI BAMA (Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam
Badri Mashduqi) Probolinggo
dani.cungrolink@stebibama.ac.id

Zubairi

STAI Asy-Syukriyyah Tangerang
zubairimuzakki@gmail.com

Abstract: *The embodiment of public trust cannot be carried out by all pilgrimage guidance groups, in order to attract people's hearts. This effort requires perfect service and cooperation with alumni of the pilgrims. KBIHU Nurul Haramain has congregations that increase in volume from year to year. Done by good service in reliability system, professional management, and other capabilities. This research was conducted using a qualitative method, with a descriptive type, and the data was taken directly from KBIHU Nurul Haramain through direct interviews, observation and documentation. While the data analysis is by collecting all the data, reducing the data and concluding the data, the validity of the data uses the triangulation model (researchers, data sources, methods and theories). This research uses Sunarno's theory about alumni involvement in an institution. The results of research in this journal are to form a forum for alumni reunion of pilgrims, create good relations with alumni of pilgrims, collaborate with alumni, and create quality alumni, so as to increase public trust.*

Keywords: *Otorisasi Alumni, Peningkatan Kepercayaan Masyarakat*

PENDAHULUAN

Keyakinan atau kepercayaan adalah salah satu sikap yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa cukup dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Keyakinan kepada Allah SWT merupakan sesuatu yang wajib untuk diwujudkan dan ditingkatkan setiap saat dengan berbagai kegiatan-kegiatan beribadah kepada-Nya karena mengharap ridlo-Nya¹. Salah satu kegiatan beribadah adalah ibadah haji yang merupakan perintah Allah SWT kepada manusia dalam rukun islam yang nomor 5. Manusia mengunjungi Baitullah, dalam rangka melaksanakan rukun Islam yang ke-lima. Setiap manusia dari Negara dan suku yang berbeda

¹ Zubairi Zubairi, Asep Mulyawan, and Nur Illahi, 'Nilai-Nilai Pendidikan Islam Dalam Asma'ul Husna (Al-Rahman, Al-Rahiim, Al-Lathiif, Al-Haliim, Al-Syakuur)'.

bertemu semua pada saat pelaksanaan ibadah haji di Makkah maupun di Madinah. Hal ini merupakan wujud nyata dari persaudaraan umat Muslim sedunia.²

Kewajiban tersebut diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang menjelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap penyelenggaraan ibadah haji, yakni pemerintah memiliki kewajiban untuk membina, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, layanan kesehatan, dan hal hal yang diperlukan oleh jamaah haji.³

Peraturan tersebut menjadi penguat bagi masyarakat untuk melaksanakan layanan ibadah haji bagi masyarakat dengan sempurna. Demikian pemerintahpun memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat dalam layanan tersebut dengan terwujudnya KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) yang dikelola dengan manajemen yang efektif dan efisien agar dapat memberikan layanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan masyarakat yang ingin pelaksanaan ibadah haji mereka menjadi sempurna.⁴ Layanan terbaik bagi jamaah haji dan umrah menjadi hal yang mutlak harus terjadi kontemporer ini, di samping ibadah ini menjadi kewajiban bagi manusia di seluruh dunia⁵.

Allah SWT dalam kewajiban ibadah haji ini berfirman dalam al-Qur'an, yaitu:

وَأْتُمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَخْلِفُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَنَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامًا ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ.

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan ‘umrah karena Allah SWT. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di

² Moh & Dela Maghfirah Kamila Rifa’i, ‘Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji’, *Haramain*, 01.01 (2021), 1–11.

³ Presiden Republik Indonesia, ‘UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI’, in *UU No 13 2008*, 2008, c.

⁴ Moh. Rifa’i, *Community Empowerment In Islamic Boarding School: Pemberdayaan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.*, 2022.

⁵ Zubairi Muzakki, Nur Illahi, and Asep Muljawan, ‘ETIKA BELAJAR DALAM AL-QURAN: (Studi Analisis Surat Al-Kahfi Ayat 66-78)’, *JIQTA: Jurnal Ilmu Al-Qur’an dan Tafsir*, 1.1 (2022), 72–84
<<https://doi.org/10.36769/jiqta.v1i1.216>>.

kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfid-yah, yaitu berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah SWT dan ketahuilah bahwa Allah SWT sangat keras siksaan-Nya.”

Ayat di atas menjelaskan tentang perintah melaksanakan haji dan umrah secara sempurna, karena mengharap ridho Allah SWT. Maka ini merupakan peluang bagi biro-biro dan pemerintah untuk menawarkan pembinaan kepada calon jamaah haji dan umrah. Maka dibutuhkanlah sebuah straragi terbaik, khususnya dalam pelayanan jamaah haji, dan memperoleh sebuah kepercayaan dari masyarakat⁶ terutama dalam melibatkan alumni-alumninya.⁷ Peran alumni terhadap masyarakat merupakan salah satu pengembangan sebuah lembaga, sehingga alumni itu sendiri sudah merasa puas menikmati dan merasakan sendiri kualitas pelayanannya, dan secara otomatis alumni itu sendiri yang akan membawa nama baik lembaganya. Sehingga perusahaan ataupun lembaga kelompok KBIH harus bisa memberikan pelayanan yang baik dan membuat jamaah haji merasakan puas.

Perkembangan di lapangan, tidak semua kelompok bimbingan haji itu memberikan pelayanan yang baik kepada kelompok jamaah haji, dikarenakan beberapa faktor lemahnya dalam segi pelayanan dari kelompok bimbingan haji itu sendiri. Sudah banyak kasus yang terjadi disebabkan kurang memperhatikan pelayanan manasik haji hingga pemberangkatan ke tanah suci tidak maksimal, sehingga di sinilah penyebab alumni jamaah menerangkan bahwa bimbingan dan pelayanan yang tidak maksimal akan berdampak buruk terhadap kelompok tersebut.⁸

⁶ Zubairi Zubairi, 'PERILAKU AKHLAQ DALAM PENDIDIKAN ISLAM', 13 (2014).

⁷ Siti Aisyah and Nurul Ajizah, 'Strategi Pemasaran Paket Umroh Dan Haji Plus Era New Normal Di PT Nur Haramian Mulia', *HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1.3 (2021), 150–53.

⁸ S Sarwan and M Fauzi, 'Problematika Biro Haji Dan Umrah Di Kota', *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2018, 17–30.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Soepurrahmat menjelaskan bahwa manajemen promosi yang dilakukan oleh KBIH Assyakur melalui periklanan, dengan media cetak (Brosur), media internet (*Website*), media sosial (*Facebook*). Penjualan perorangan dan promosi dari mulut ke mulut yang dilakukan oleh alumni-alumni yang sudah pernah dibimbing di KBIH Assyakur, promosi dengan menggunakan dari mulut.⁹ Target yang sama namun belum dikupas tentang otorisasi yang dilakukan oleh manajemen KBIHU. Penelitian lain yang berkaitan dilakukan juga oleh Moh. Rifa'i yang menjelaskan bahwa strategi layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji terdiri atas layanan dokumentasi perjalanan (*Travel document*), memberikan layanan kesehatan (Teoritis & praktis), *TL (Tour Leader)* dan *TG (Tour Guide)* profesional, memberikan layanan manasik haji secara maksimal, memfasilitasi pembentukan forum reuni alumni haji setiap tahun, memberikan fasilitas yang memadai berkaitan dengan konsumsi dan media manasik haji, pelibatan tokoh dan profesional dalam bimbingan jamaah.¹⁰ Penelitian ini lebih kepada strategi layanan dalam memberikan kepuasan agar menggunakan layanan yang ditawarkan yang mana salah satunya adalah membentuk forum reuni, namun belum dikupas tentang otorisasi untuk memberikan kewenangan kepada alumninya untuk melakukan sesuai secara maksimal.

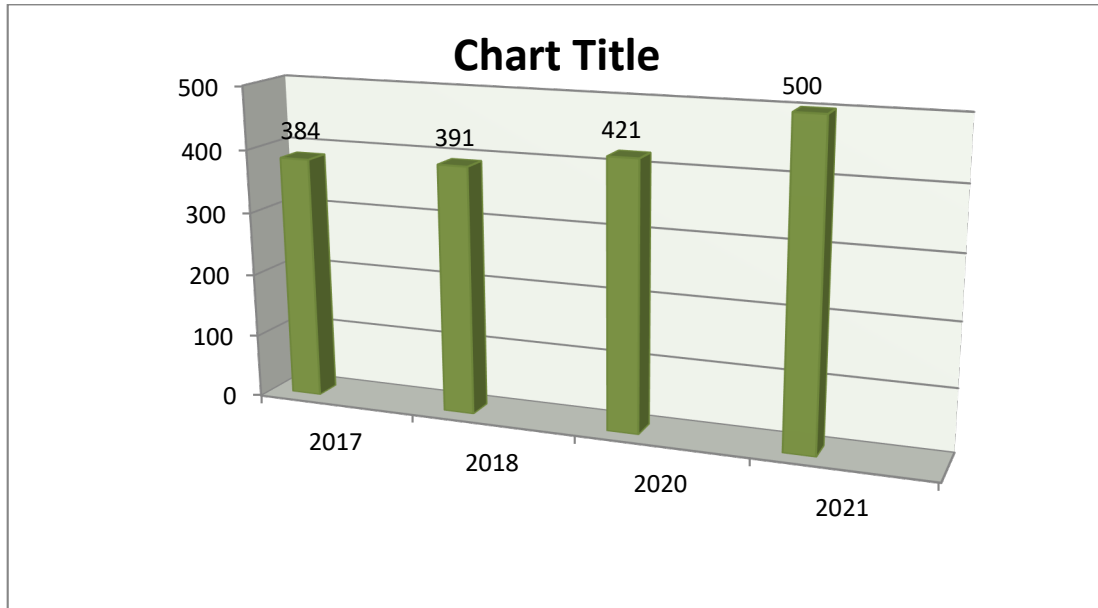
Kajian yang cukup menarik untuk dikembangkan, maka penulis meneliti kelompok KBIHU Nurul Haramain Kraksaan, Probolinggo. Dimana KBIHU ini memiliki banyak calon jamaah haji dari tahun ke-tahun dan perkembangannya sangatlah baik, sehingga banyak calon jamaah haji yang mendaftar untuk mengikuti bimbingan manasik haji mulai dari tanah air sampai dengan tanah suci. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh segi pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai sampai pembimbing yang sudah berpengalaman, sehingga alumninya dengan otomatis memberikan rekomendasi kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan yang dirancang sendiri oleh para alumni tersebut.¹¹ KBIHU Nurul Haramain sudah memiliki banyak alumni jamaah haji yang mana mereka sendiri sudah merasakan pelayanan yang baik. Maka tidak sedikit calon jamaah haji yang mendaftar, berdasarkan rekomendasi dari hasil dari informasi alumni-alumni jamaah haji KBIH Nurul Haramain di tengah-tengah masyarakat.

⁹ Saepurrahmat Saepurrahmat, 'Implementasi Manajemen Promosi KBIH Dalam Meningkatkan Minat Bimbingan Jamaah Haji', *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17.2 (2019), 183–202 <<https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5063>>.

¹⁰ Moh & Dela Maghfirah Kamila Rifa'i.

¹¹ Aisyah and Ajizah.

Data yang diperoleh oleh peneliti pada survey pendahuluan memberikan penjelasan sebagai indikator KBIHU tersebut menjadi objek penelitian, sebagai berikut:



Gambar 1. Data jamaah Haji 4 tahun terakhir.

KBIHU Nurul Haramain memiliki prinsip kerja berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.¹² Penulis menjadikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIHU Nurul Haramain sebagai obyek penelitian disebabkan lembaga sosial ini telah mengimplementasikan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan selain adanya figur pemimpin lembaga tersebut di benak masyarakat, yang mewujudkan meningkatnya kepercayaan masyarakat dari waktu ke waktu guna bergabung menggunakan layanan manasik yang ditawarkan demi kesempurnaan ibadah haji mereka yang hanya 1 kali menjadi kewajiban dalam hidup.¹³

Guna mengetahui bagaimana Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIHU melibatkan alumni jamaah haji dalam menciptakan sebuah kepercayaan masyarakat yang rekomendatif. Tentu diperlukan penelitian-penelitian secara mendalam. Alasan peningkatan layanan serta kepuasan jamaah haji menjadi sangat penting untuk diketahui dalam rangka mendapat

¹² Nabeel Al Amiri, Rabiah Eladwiah Abdul Rahim, and Gouher Ahmed, 'Leadership Styles and Organizational Knowledge Management Activities: A Systematic Review', *Gadjah Mada International Journal of Business*, 22.3 (2020), 250–75 <<https://doi.org/10.22146/gamaijb.49903>>.

¹³ Didin Chonyta, Taufiqur Rahman, and Jawa Timur, 'METODE BIMBINGAN MANASIK HAJI DI KBIHU NURUL : اهتمدختسا تيلا فقيرطلا نا جناتنلا ترهظاً . ةاكالمحا ، ةعبارلا . كسانلما بلع KBIHU صخلملا داشرا في ينمرلحا رون : (بردت ةسراملما في روصق هجوا كانه لازت لا هنا نم مغرلا بلع ينمئلما جاجلل ةديفمو قباغل ةديفم تناك ' , 1.3 (2021)

informasi-informasi positif dalam mengembangkan layanan bagi jamaah haji pada berbagai KBIHU nantinya. Adapun judul penelitian yang menjadi fokus peneliti adalah *Otorisasi Alumni dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* dengan menjadikan teori Sunarno yang mengemukakan bahwa otorisasi atau pelimpahan wewenang dapat berupa kewenangan dalam pengambilan keputusan, melakukan hubungan dengan orang lain, dan mengadakan tindakan tanpa perlu meminta persetujuan terlebih dahulu kepada atasannya.¹⁴

LANDASAN TEORI

Otorisasi Alumni Haji

Otorisasi merupakan pemberian wewenang kepada bawahan dalam organisasi maupun kepada orang lain dalam arti umum. Ia adalah pemberian kekuasaan dan hak untuk melakukan suatu tindakan.¹⁵ Otorisasi alumni haji adalah pemberian wewenang, kekuasaan untuk melakukan tindakan positif dalam mengembangkan layanan organisasi yang dikelolanya. Ia mengandung pengertian adanya kewajiban yang harus ditaati untuk melakukan tugas dan tanggungjawab. Otoritas merupakan dasar dari suatu manajemen, karena dengannya seseorang dalam organisasi dapat melakukan manajemen. Wewenang yang dilimpahkan dapat berupa kewenangan dalam pengambilan keputusan, melakukan hubungan dengan orang lain, dan mengadakan tindakan tanpa perlu meminta persetujuan terlebih dahulu kepada atasannya.¹⁶

Adapun sumber-sumber wewenang dapat berasal dari beberapa hal berikut ini:¹⁷

1. Sumber-sumber hukum yang disebut juga teori wewenang formil, karena mempunyai segi-segi yuridis formil dan bersifat legal serta diatur dengan adanya surat-surat berkekuatan hukum seperti surat keputusan dan sebagainya.
2. Sumber tradisi atau kebiasaan, yaitu suatu pengesahan *authority* yang didasari rasa percaya dan adanya anggapan suci-tradisionil. Contohnya adalah pemilihan Lurah di pedesaan, penobatan ratu atau raja yang disebabkan faktor keturunan.
3. Sumber pelimpahan (*Delegation*) yang disebut juga *acceptance authority*. Seorang pemimpin atau manajer tidak mungkin menyelesaikan tugas-tugasnya sendiri, karenanya, ia perlu melimpahkan wewenangnya kepada para pimpinan di bawahnya. Dalam hal ini,

¹⁴ Sunarno, *Pengantar Studi Organisasi Dan Manajemen, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2019, VII.

¹⁵ Sunarno, VII.

¹⁶ Sunarno, VII.

¹⁷ Sunarno, VII.

pelimpahanlah yang menjadi sumber kekuatan *authority*. Beberapa *authority* yang dapat dilimpahkan seperti *program Authority*, *organizational authority*, dan *personnel authority*.

4. Sumber rahmat & hidayah Allah SWT atau juga disebut *moral authority*. Pelimpahan otoritas ini diberikan kepada para Rasul dan Nabi.

Urgensi peran alumni yang telah mendapatkan layanan terbaik dari suatu KBIHU di tengah-tengah merupakan salah satu faktor pendukung yang kontributif dalam pemasaran bagi sebuah lembaga layanan sosial. Mereka memiliki hubungan silaturrahi dengan masyarakat yang lebih kuat sebagai bentuk implementasi perintah Rosullah SAW.¹⁸ alumni juga merupakan aset yang sangat potensial untuk membantu kelangsungan sebuah KBIHU dalam memberikan layanan yang terbaik, berkualitas, dan profesional.

Peningkatan Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan adalah mengakui akan kejujuran dan kompetensi seseorang yang benar-benar dapat memenuhi harapan. Kepercayaan merupakan kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain secara pribadi atau kelompok dimana kita memiliki keyakinan terhadapnya.¹⁹ Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi dan kondisi seseorang dan konteks sosial dalam kehidupannya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih suatu keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dan telah merasakan sesuatu yang telah disampaikan kepadanya untuk diikuti. Bila hal tersebut salah, maka seseorang bisa mendapatkan kesulitan dalam pilihannya.

Dalam hal mempercayai sesuatu Allah SWT berfirman dalam surat al-Hujuraat ayat 06, yang berbunyi:

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang Fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu." (Q.S. al-Hujuraat: 06).

¹⁸ Moh & Dela Maghfirah Kamila Rifa'i.

¹⁹ Reza Nasution and Angela Widjajanto, 'Proses Pembentukan Kepercayaan Konsumen : Studi Kasus Pada Sebuah Usaha Kecil Menengah Percetakan Digital Di Bandung.', *Journal of Technology Management*, 6.2 (2007), 95–114.

Kepercayaan merupakan faktor utama yang menentukan menciptakan loyalitas antara penyedia jasa dengan penggunanya.²⁰ Kualitas layanan prima dibutuhkan dalam berbagai organisasi social untuk mewujudkan kepercayaan tersebut. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa yang percaya pada diri jamaah haji. Kualitas layanan dapat diartikan suatu proses memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung dalam mensejahterakan masyarakat. Kepercayaan bermula dari suatu harapan dalam diri orang yang akan memberikan kepercayaan kepada orang yang diharapkan percaya. Kepercayaan dikatakan bersifat umum bilamana layanan yang ditawarkan belum orang yang diharapkan percaya atas tawaran yang diberikan tersebut.²¹

Pembentukan kepercayaan yang dapat dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi kepada masyarakat sasaran yang diharapkan dapat bergabung dalam organisasinya, antara lain:²²

1. Harapan akan berubah menjadi “*confidence in the exchange partner's reliability and integrity*” melalui serangkaian interaksi di antara *trustor* dengan *trustee*. Harapan akan berubah menjadi suatu keyakinan pada diri *trustor* manakala mulai terjadi interaksi antara dirinya dengan *trustee*. Dalam interaksi tersebut *trustor* dapat menilai keterandalan dan integritas *trustee* dalam menjalankan suatu pekerjaan. Adler (2001) menambahkan bahwa keyakinan tidak hanya pada keterandalan dan integritas, namun juga pada niat baik (*Goodwill*) dari orang yang telah mempercayainya.
2. Proses lanjutan dari keyakinan adalah tindakan. Tindakan yang dimaksud adalah pendelegasian suatu pekerjaan kepada *trustee* yang mereka sebut sebagai “*the willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party.*” Denganya akan tercipta level yang lebih tinggi daripada sekedar keyakinan. *Trustor* dikatakan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap *trustee* manakala ia bersedia atau rela mendelegasikan sesuatu pekerjaan kepada *trustor*, artinya ia bersedia menerima konsekuensi apapun dari keputusannya tersebut.

²⁰ Nasution and Widjajanto.

²¹ Muhamad Aqim Adlan, ‘Persepsi, Motif, Dan Perubahan Perilaku Jama’ah Umrah Pada Biro Travel Haji Dan Umrah Di Kota Kediri’, *Tribakti: Jurnal Pemikiran Keislaman*, 32.1 (2021), 35–56
<<https://doi.org/10.33367/tribakti.v32i1.1425>>.

²² Nasution and Widjajanto.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif²³ dalam rangka mengkaji data temuan secara detail. Sumber data penelitian didapatkan dari pemimpin KBIHU Nurul Haramain (*Purpose Sampling*) dan berlangsung secara rekomendatif (*Snowball Sampling*).²⁴ Lokasi ini relatif mudah terjangkau dari tempat tinggal peneliti, yang memungkinkan efektivitas dan efisiensi dalam pengumpulan data-data.²⁵ Adapun teknik pengumpulan data dilakukan wawancara mendalam, pengamatan, dan dan dokumentasi. Sedangkan teknis analisis datanya dengan cara mengumpulkan data, mereduksi data, mendisplay data, dan mengambil kesimpulan. Sedangkan keabsahannya menggunakan triangulasi dengan menguji data antara sumber data, metode, teknik pengumpulan data. Data dikomparasikan dengan teori Sunardo yang berperan sebagai pisau analisis terhadap temuan penelitian. Kemudian melakukan perpanjangan waktu bila dibutuhkan data yang lebih valid.²⁶

HASIL DAN PEMBAHASAN

KBIHU Nurul Haramain merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang jasa yang menyelenggarakan ibadah haji dan umroh. KBIHU Nurul Haramain berada di Jl. Ir. H. Juanda No. 370 Kec. Kraksaan Kab. Probolinggo, 67282. KBIHU Nurul Haramain Mengkenalkan dengan cara membuat poster, melalui website, dakwah Kyai dan Nyai, radio, dan adanya bentuk *feedback* dari alumni jamaah haji, atau masyarakat yang sudah mendatarkan dirinya di KBIHU Nurul Haromain. Informasi Yang diberikan oleh jamaah haji di lakukan secara sukarela tanpa dipinta oleh pihak KBIHU. Hal ini dilakukan karena jamaah haji merasa puas dari pelayanan yang diberikan dari lembaga.

Hasil dari penelitian yang saya teliti dengan fokus otorisasi alumni dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat diantaranya membentuk forum reuni alumni jamaah haji, menciptakan hubungan baik dengan alumni haji, melakukan kerja sama dengan alumni dan menciptakan alumni yang berkualitas.

²³ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Syakir (Syakir Media Press, 2021).

²⁴ Nasution and Widjajanto.

²⁵ Moh & Dela Maghfirah Kamila Rifa'i.

²⁶ MA Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan, Journal of Chemical Information and Modeling*, 2019, LIII.

A. Pembentukan Forum Reuni Alumni

Untuk menjalin hubungan antara alumni dan pihak KBIHU Nurul Haramain maka terbantuklah forum reuni alumni jamaah haji dari tahun ketahun. Reuni alumni jamaah haji ini dilakukan setiap tahun, sehingga alumni jamaah haji bisa lebih dekat dengan kelompok KBIHU Nurul Haramain. Dalam acara reuni biasanya KBIHU Nurul Haramain menghadirkan tokoh tokoh agama. Sambutan yang diberikan oleh pembawa acara sangatlah bagus tidak menyingung perasaan jamaah haji. Disaat acara reuni KBIHU Nurul Haramain Menyediakan sovenir untuk dibawa pulang sehingga jamaah merasa senang.

Reuni yang sudah dilakukan setiap tahunnya sesuai jumlah jamaah haji setiap tahun, sehingga memiliki dampak dalam meningkatkan kepercayaan (*Covert selling*) seolah olah KBIHU Nurul Haramain telah melakukan promosinya, dan mereka akan saling bertukar informasi. Sehingga walaupun banyaknya saingan dari berbagai kelompok, KBIHU tetap memiliki *brand* yang bagus sebab itu KBIHU dari tahun ketahun kepercayaan masyarakat selalu meningkat. Adapun bimbingan yang diberikan berupa pengelompokan bimbingan Haji yang diatur oleh manajemen KBIHU tersebut, pelaksanaan dengan layanan prima, materi, dan metode bimbingan dilaksanakan dengan melibatkan pemerintah, tokoh masyarakat dan sebagainya.

Pembentukan kelompok alumni ini merupakan tindakan yang dilakukan oleh para alumni secara mandiri setelah mengetahui otorisasi yang diberikan oleh manajemen KBIHU Nurul Haramain. Hal ini sependapat dengan apa yang disampaikan oleh Sunarno dalam pelimpahan wewenang yang berkaitan dengan kewenangan dalam pengambilan keputusan, melakukan hubungan dengan orang lain, dan mengadakan tindakan tanpa perlu meminta persetujuan terlebih dahulu kepada atasannya.²⁷ Kesimpulannya bahwa keputusan yang dilakukan oleh alumni KBIHU dan diberikanya merupakan langkah terbaik dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KBIHU tersebut.

B. Perwujudan Hubungan Harmonis dengan Alumni.

Otorisasi alumni haji terhadap masyarakat melalui lingkungan kehidupan sehari hari dalam wadah yang telah dibentuknya merupakan langkah tepat dalam menciptakan kepercayaan masyarakat secara sistematis. Manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan antar sesama makhluk dalam setiap harinya manusia akan berkomunikasi, di

²⁷ Sunarno, VII.

dalamnya mereka akan mendapatkan berbagai kesempatan untuk melakukan komunikasi secara aktif, efektif, dan efisien. otorisasi tersebut berimplikasi terhadap kenyamanan para alumni haji guna berkomunikasi secara terbuka secara terus menerus yang nantinya berimplikasi juga terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh KBIHU Nurul Haramain.

Masyarakat akan menanamkan suatu kepercayaan maksimal kepada manajemen KBIHU Nurul Haramain, sehingga masyarakat akan memahami bahwasanya ia memiliki pelayanan, manajemen dan administrasi yang sudah terkendali dengan pemanfaatan sistem yang ideal. Otorisasi ini memberikan kenyamanan bagi para alumni untuk melakukan tindakan-tindakan maksimal berkaitan dengan pengambilan keputusan, melakukan hubungan dengan orang lain.²⁸ Intinya bentuk otorisasi bagi alumni dapat berupa pertemuan-pertemuan yang selalu mengatasnamakan KBIHU Nurul Haramain, yang secara otomatis berimplikasi terhadap baiknya *brand image* organisasi tersebut.

C. Kerjasama yang Intensif dengan Alumni

Kerjasama KBIHU Nurul Haramain dengan para alumni haji terus dilakukan dikembangkan guna memberikan layanan yang terbaik. KBIHU Nurul Haramain sebagai kelompok bimbingan ibadah haji yang sudah menghasilkan banyak alumni jamaah haji menggunakan strategi dengan cara memanfaatkan alumni untuk bekerjasama memberikan informasi layanan yang disebarluaskan kepada masyarakat yang belum bergabung dengan bimbingan manasik yang ditawarkan.

Reward diberikan dalam rangka memberikan penghargaan kepada alumni yang telah memberikan informasi maksimal kepada masyarakat. Salah satu bentuk kerjasama yang dilakukan adalah menjadikan alumni sebagai agen, perwakilan, atau manajemen cabang dari layanan ibadah haji bagi masyarakat. Masyarakat merasa memiliki wewenang yang jelas dan leluasa dalam mengkomunikasi layanan-layanan yang ditawarkan oleh KBIHU Nurul Haramain yang telah mereka rasakan sebelumnya. Maka menjadi tepat untuk dilakukan, karena segala informasi secara teoritis dan praktis telah valid diperoleh untuk kemudian disampaikan kepada masyarakat.

Keleluasaan alumni dalam mendapatkan otoritas memberikan kemudahan dalam dalam mengambil suatu keputusan cerdas dengan melakukan tindakan-tindakan yang tidak

²⁸ Sunarno, VII.

perlu meminta persetujuan terlebih dahulu kepada manajemen KBIHU Nurul Haramain secara berkala. Tindakan ini selaras dengan pendapat Sunarno dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat secara maksimal terhadap layanan yang ditawarkan untuk diikuti.²⁹

D. Perwujudan Alumni Haji yang Berkualitas

Dalam melakukan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan KBIHU Nurul Haramain serta mendapatkan keberhasilan suatu perusahaan. Maka dibutuhkan sebuah nilai tinggi bahwasanya kelompok bimbingan haji itu bisa memberikan pelayanan yang memenuhi impian jamaah haji. Pada tahapan ini masyarakat akan lebih percaya bahwa KBIHU Nurul Haramain yang memiliki pelayanan yang berkualitas, dengan adanya bukti bahwa para alumni jamaah haji tidak memiliki kendala dalam pelaksanaan ibadah hajinya di tanah air maupun di tanah suci Makkah dan Madinah.

Bimbingan manasik haji yang diberikan terjadwal secara seksama. Jadwal manasik yang telah dilengkapi dengan tanggal, bulan, materi manasi baik teoritis maupun praktis, penyaji materi yang terdiri atas tokoh-tokoh masyarakat yang kompeten dari jajaran pemerintahan, atau kiai dan nyai pemimpin dan pengasuh Pondok Pesantren terlibat di dalamnya guna memberikan layanan kepada masyarakat dengan kompetensi yang berbeda-beda dengan tujuan peningkatan kualitas pengetahuan dan pemahaman manasik jamaah haji agar bisa mandiri.

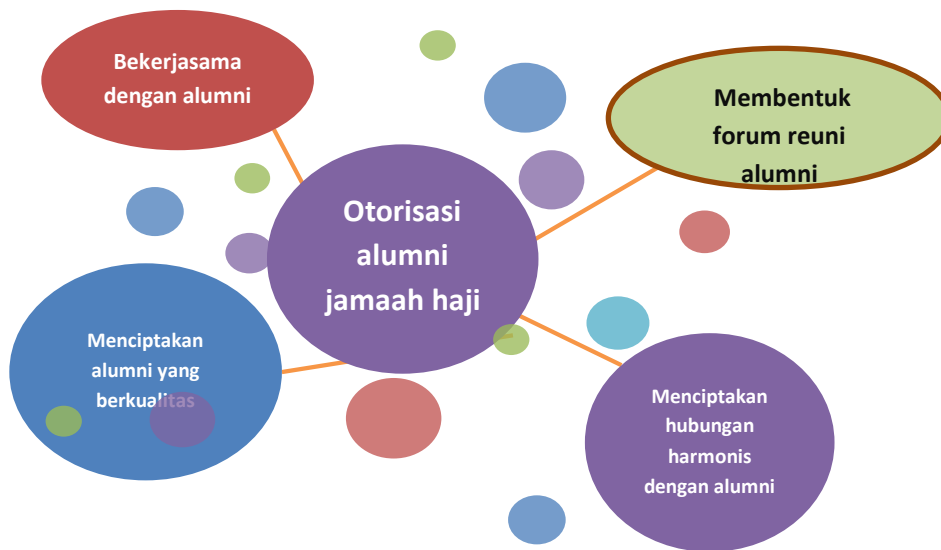
Implikasi ini berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat dalam meningkatkan kepercayaannya secara menyeluruh kepada manajemen KBIHU Nurul Haramain. Implikasi selanjutnya menerangkan bahwa kualitas alumni kemudian diketahui oleh masyarakat secara umum dan hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat yang terjadi dan diprakarsai oleh alumni tersebut di tengah-tengah masyarakat secara sistematis, efektif dan efisien. alumni melakukan tindakan pengambilan keputusan melalui kegiatan-kegiatan berhubungan dengan masyarakat secara luas tanpa perlu mendapatkan izin lagi dari manajemen KBIHU dan tentu hal ini memberikan keuntungan maksimal bagi manajemen KBIHU Nurul Haramain.

Kasus ini selaras dengan pendapat Sunarno bahwa peningkatan kepercayaan masyarakat dapat dilakukan dengan pemberian wewenang kepada para alumni dalam kegiatan pengambilan keputusan, melakukan hubungan dengan orang lain, dan mengadakan

²⁹ Sunarno, VII.

tindakan tanpa perlu meminta persetujuan terlebih dahulu kepada atasannya.³⁰ Kesimpulannya adalah penciptaan kualitas sumberdaya manusia yang baik akan berimplikasi terhadap perkembangan organisasi yang memberikan layanan yang berkualitas secara otomatis.

Kesimpulan temuan dalam pembahasan penelitian ini dapat peneliti sajikan dalam bentuk *flowchart* agar dapat dimengerti dengan mudah oleh para pembaca dan pihak-pihak yang memberikan layanan bimbingan manasik haji kepada masyarakat. *Flowchart* tersebut sebagai berikut:



Gambar 2. *Flowchart* Otorisasi Alumni dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi merupakan tujuan akhir yang sangat urgen dalam bekerja. Hal tersebut seyogyanya menjadi perhatian khusus dalam mengembangkan KBIHU saat ini dan untuk masa yang akan datang. Hasil dari penelitian ini menerangkan bahwa dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat, sebuah organisasi

³⁰ Sunarno, VII.

dapat melakukannya dengan melibatkan para alumninya dengan memberikan bekal dan wewenang maksimal yang bersifat *win-win solution*. Otorisasi tersebut dapat berupa pembentukan forum reuni untuk alumni jamaah haji yang bisa mempererat hubungan komunikasi serta tali silaturahmi, menjalin kerjasama dengan alumni, dan mewujudkan alumni yang berkualitas melalui bimbingan-bimbingan maksimal sehingga berimplikasi dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat yang belum bergabung dengan organisasi layanan ibadah haji, dan hal ini menguntungkan bagi kelompok KBIHU Nurul Haramain.

Berdasarkan penelitian di atas, perlu kiranya untuk pelaku bisnis yang bergerak di bidang jasa terutama bagi kelompok bimbingan jamaah haji dan umrah, untuk melihat hasil temuan yang telah penulis paparkan dalam jurnal ini, sehingga nanti dapat mengembangkan strategi-strategi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap usaha yang dikelolanya. Pelibatan alumni jamaah haji dalam memberikan informasi melalui berbagai kegiatan merupakan salah satu strategi dalam mengembangkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlan, Muhamad Aqim, 'Persepsi, Motif, Dan Perubahan Perilaku Jama'ah Umrah Pada Biro Travel Haji Dan Umrah Di Kota Kediri', *Tribakti: Jurnal Pemikiran Keislaman*, 32.1 (2021), 35–56 <<https://doi.org/10.33367/tribakti.v32i1.1425>>
- Abnisa, Almaydza Pratama, Zubairi Zubairi, [Personality Competence Educator and Students Interest in Learning](#), *Scaffolding: Jurnal Pendidikan Islam dan Multikulturalisme* Vol. 4 Nomor 1 Maret 2022
- Aisyah, Siti, and Nurul Ajizah, 'Strategi Pemasaran Paket Umroh Dan Haji Plus Era New Normal Di PT Nur Haramian Mulia', *HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1.3 (2021), 150–53
- Amiri, Nabeel Al, Rabiah Eladwiah Abdul Rahim, and Gouher Ahmed, 'Leadership Styles and Organizational Knowledge Management Activities: A Systematic Review', *Gadjah Mada International Journal of Business*, 22.3 (2020), 250–75
<<https://doi.org/10.22146/gamaijb.49903>>
- Chonyta, Didin, Taufiqur Rahman, and Jawa Timur, 'METODE BIMBINGAN MANASIK HAJI DI KBIHU NURUL : اهمتدختسا تيلا فقيرطلا نا جناتنلا ترهظأ KBIHU صخلملا داشرا في ينمرلحارون

. ةاكالمحا ، ةعبار لا . كسانلما بلع بردت ةسراملما في روصق هجوأ كانه لازت لا هنا نم مغر لا بلع ينلمتلما جاجلال
(ةديفمو ةياغلل ةديفم تناك ، 1.3 (2021)

Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan, Journal of Chemical Information and Modeling*, 2019, LIII

Indonesia, Presiden Republik, 'UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI', in *UU No 13 2008*, 2008, c

Muzakki, Zubairi, Nur Illahi, and Asep Muljawan, 'ETIKA BELAJAR DALAM AL-QURAN: (Studi Analisis Surat Al-Kahfi Ayat 66-78)', *JIQTA: Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir*, 1.1 (2022), 72–84 <<https://doi.org/10.36769/jiqta.v1i1.216>>

Muzakki, Zubairi, Nur Illahi, Asep Muljawan, [Etika Belajar Dalam Al-Quran:\(Studi Analisis Surat Al-Kahfi Ayat 66-78\)](#), *JIQTA: Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir* Vol. 1 Nomor 1 Maret 2022

Muzakki, Zubairi, [Teacher Morale and Professionalism: Study on Improving the Quality of Islamic Education](#), *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* Vol. 11 Nomor 1 Mei 2022

Nasution, Reza, and Angela Widjajanto, 'Proses Pembentukan Kepercayaan Konsumen : Studi Kasus Pada Sebuah Usaha Kecil Menengah Percetakan Digital Di Bandung.', *Journal of Technology Management*, 6.2 (2007), 95 - 114

Rifa'i, Moh., *Community Empowerment In Islamic Boarding School: Pemberdayaan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.*, 2022

Rifa'i, Moh & Dela Maghfirah Kamila, 'Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji', *Haramain*, 01.01 (2021), 1–11

Saepurrahmat, Saepurrahmat, 'Implementasi Manajemen Promosi KBIH Dalam Meningkatkan Minat Bimbingan Jamaah Haji', *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17.2 (2019), 183–202 <<https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5063>>

Sarwan, S, and M Fauzi, 'Problematika Biro Haji Dan Umrah Di Kota', *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2018, 17–30

Sunarno, *Pengantar Studi Organisasi Dan Manajemen, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2019, VII

Zubairi, Zubairi, 'PERILAKU AKHLAQ DALAM PENDIDIKAN ISLAM', 13 (2014)