

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil KBIHU NU Kudus

KBIHU NU Kudus berdiri pada tahun 2000 dan Meneruskannya ke MWC-MWC dan mencari calon jemaah haji di seluruh penjuru kota. KBIHU NU Kudus pertama kali menerima calon jemaah haji sebanyak 58 orang, rombongan hanya berjumlah 45 orang, kemudian KBIHU NU Kudus Manasih, dan pada tahun 2001 untuk pertama kalinya KBIHU NU Kudus mengirimkan calon jemaah haji di bawah pimpinan Dr. K.H. Munawar Cholil, Drs.H. Chadiq, Ulul Ilmi.

2. Visi dan Misi

Mengenai Visi dan Misi yang dimiliki KBIHU NU Kudus yaitu, sebagai berikut:

a. Visi

Menuju haji yang mabrur, mantap dalam beraqidah Ahlussunnah Wal Jama'ah, tekun beribadah menurut salah satu Madzhibil Arba'ah dan santun berakhlaqul karimah

b. Misi

Memberikan bimbingan dan layanan kepada jemaah haji agar dapat:

- 1) Berpegang teguh pada aqidah Ahlussunnah Wal Jamaah baik sebelum, sewaktu maupun setelah melaksanakan ibadah haji dan pada waktu berziarah ke tempat-tempat bersejarah.
- 2) Melaksanakan ibadah haji dan umrah baik rukun wajib maupun sunnahnya menurut salah satu madzhab empat, dan dalam beribadah lainnya seperti thaharah, sholat dan lain-lain.
- 3) Menjunjung tinggi akhlaqul karimah, baik dalam mengerjakan rukun wajib maupun sunnah haji dan umrah serta dalam pergaulan sehari-hari baik di tanah suci maupun di tanah air.

3. Letak Geografis

KBIHU NU Kudus merupakan biro haji nahdatul ulama yang berdiri sejak tahun 2000 hingga saat ini 23 tahun. Secara geografis, KBIHU NU Kudus berlokasi di jalan Agil Kusumadya No. 2, Cobowo, Ploso, Kec. Jati, Kab. Kudus, yang mempunyai letak yang cukup strategis untuk mencari jemaah

dan mempermudah para jamaah yang ingin mendaftar haji serta mempermudah kegiatan-kegiatan haji dan umrah, dikarenakan akses jalan yang berada di tengah kota Kudus, akses menuju kantor KBIHU NU Kudus mudah diakses dengan transportasi umum. Dilihat dari lingkungan sekitar, KBIHU NU Kudus merupakan tempat yang sangat cocok untuk ceramah Presiden KBIHU NU Kudus. Selengkapnya dapat dilihat pada data di bawah ini.¹

Nomer HP/WA : (0291) 438939

Instagram : kbihunuKudus (KBIHU NU KUDUS)

Kantor : Kudus

4. Struktur Organisasi

Didalam susunan organisasi suatu lembaga sangatlah penting dan sangat berperan untuk suksesnya kegiatan atau pelaksanaan dalam lembaga tersebut. Struktur organisasi secara fungsional dapat membagi tugas pokok dan fungsi sehingga secara individu dapat melaksanakan kinerjanya masing-masing pada tugas yang telah disepakati bersama dalam suatu lembaga. Adapun struktur organisasi KBIHU NU Nahdlotul Ulama Kab. Kudus. Sebagai berikut:²

- a. Penasehat
 - 1) K.H.M. Ulil Albab Arwani
- b. Pembina
 - 1) K.H.M. Chusnan, Ms.
 - 2) Pof. Dr. K.H. Muslim A.Kadir, M.A.
 - 3) K.H. Abdullah Tamami
 - 4) Drs. K.H. Abdul Hamid, M.Pd
 - 5) K.H. Abdullah Aniq Nafisah
 - 6) Drs. K.H. Chadiq ZU, M.Ag
 - 7) K.H. Nor Rasyid
- c. Penanggung Jawab
Ketua PCNU Kabupaten Kudus
- d. Pengurus Harian

1) Ketua	:	Drs. K.H. Shodiqun, M.Ag
2) Wakil Ketua	:	Drs. K.H. Sanusi MH, M.Ag
3) Wakil Ketua	:	K.H. M. Ulul Ilmi
4) Wakil Ketua	:	K.H. M. Syahroni, S.Ag

¹ Hasil Observasi di KBIH NU Kudus pada hari Minggu, Tanggal 16 April 2023.

² Dokumentasi dari KBIH NU Kudus terkait kegiatan di KBIH NU Kudus.

- 5) Wakil Ketua : K.H. Zaenal Afroni
 - 6) Sekretaris : Drs. H. Ahmad Muntoha, M.Pd.I
 - 7) Wakil sekretaris : H.M. Suyitno, S.Pd.I., M.pd
 - 8) Bendahara : Drs. H. Aris Syamsul Ma'arif
 - 9) Wakil Bendahara : H.M. Subchan
- e. Koordinator Bidang

Mengenai coordinator masing-masing bidang yang sesuai dengan kedudukan di KBIHU NU Kudus, yaitu:

- 1) Bidang Manasik atau Majelis Ta'lim
 - a) K.H. Nur Halim Ma'ruf
 - b) H. Noor Chosim, S.Pd.I
 - c) H. Abdul Wahab, S.Ag., M.Pd.I
 - d) H. M. Chumaidi, S.Pd.I
- 2) Bidang Perlengkapan atau Sarpras
 - a) Drs. H. Fathul Anam
 - b) H. Dalkhin, S.Pd
 - c) H. Najmuddin Hanif, S.Pd
 - d) H. Samito
- 3) Bidang Pembinaan Pasca Haji
 - a) Drs. K.H. Mashud Siroj, S.H., M.H
 - b) K.H. Kustur Faiz, S.Ag
 - c) K.H. Ibrohim Cholili
 - d) K.H. Ahmad Rajab
- 4) Bidang Humas
 - a) H. Fajar Nugroho, S.Pt
 - b) H. Mulyono Abbas Ibrahim
 - c) H. Kartono, S.Pd., M.Pd
 - d) H. Hartono, S.Pd
- 5) Bidang kewanitaan
 - a) Hj. Chumaidah Hamim, S.Pd.I
 - b) Hj. Sri Purwanti, S.Pd.I
 - c) Hj. Sri Wahyuni, S.Pd.I
 - d) Hj. Ida Wahyuni, S.Ag., M.Pd.I

Dalam struktur organisasi di atas, dapat dijelaskan seperti ini: bagaian tersebut menunjukkan penasehat, pembina, penanggung jawab, pengurus harian, koordinator bidang. Sebagai pemimpin dan badan komando dari otoritas tertinggi koordinasi dan pengawasan semua aspek.

5. Program Kegiatan

Program adalah suatu sistem kegiatan, yang disebut sebagai rangkaian kegiatan yang mengarah pada pencapaian suatu tujuan. Program pencapaian tujuan disusun melalui perencanaan program aksi untuk mendukung kemajuan organisasi atau lembaga, termasuk KBIHU NU Kudus. Program yang dirancang atau disusun hendaknya disesuaikan dengan masyarakat, dan beberapa program kegiatan yang pertama manasik haji yang dilaksanakan sebelum keberangkatan ke tanah suci ada 22 kali pertemuan, yang kedua memberikan bimbingan atau bekal untuk persiapan keberangkatan nanti.³ maka program di KBIHU NU Kudus adalah sebagai berikut:⁴

- a. Bimbingan yang berupa pengajian manasik haji, praktik manasik haji dan kesehatan haji.
- b. Untuk memudahkan layanan kepada jama'ah haji, KBIHU NU Kudus mengusahakan tanda pengenalan bagi anggota jama'ah yang dikenakan di pakaian dan tas/koper.
- c. Bersama petugas haji, KBIHU NU Kudus memberikan bimbingan selama dalam perjalanan, embarkasi, Bandar udara, di tanah suci Mekkah dan Madinah serta tempat ibadah lainnya seperti Arafah, Muzdalifah dan Mina.
- d. Ketika jama'ah berada di Madinah, membimbing:
 - 1) Ibadah shalat Arbain di masjid Nabawi, di Raudlah
 - 2) Ziarah ke Makam Nabi dan Para Sahabat, Ziarah ke Baqi' e Uhud
 - 3) Berkunjung ke masjid Quba', Qiblatain, Khamsah dan Khandaq
- e. Ketika jama'ah berada di Makkah, memandu:
 - 1) Survei ke Arafah, Muzdalifah, Mina dan tempat Jamarat
 - 2) Ziarah ke Jabal Nur/Hira', Jabal Tsur
 - 3) Ziarah ke Ma'la, masjid Jin dan masjid Kucing
 - 4) Membimbing jama'ah haji dalam melaksanakan rukun, wajib, sunnah haji dan umrah serta fadilahnya
 - 5) Membimbing umrah dari Tan'im dan Ji'ronah

³ Subchan, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

⁴ Dokumentasi dari KBIHU NU Kudus.

- 6) Mengikuti istighotsah, tahlil dan mauled Al Barzanji di pondok Assyaikh Sayyid Abbas bin Alwi bin Abbas Al Maliki Al Hasani
- f. Melaksanakan program Tanazul
- g. Wisata ziarah di Jeddah
- h. Melaksanakan haji amanat
- i. Bekerja sama dengan Asosiasi Bini Haji dan Umrah Nahdlatul Ulama (ASBIHU NU) pusat Jakarta dalam membimbing pelaksanaan ibadah umrah

B. Deskripsi Data

1. Manajemen Pembinaan Calon Jama'ah Haji Pasca Pandemi Covid-19 di KBIHU NU Kudus

Manajemen, yang berarti manajemen, kepemimpinan dan manajemen. Manajemen adalah proses dimana individu atau kelompok terlibat dalam mengkoordinasikan upaya untuk mencapai tujuan yang disepakati bersama. Pengelolaan pembinaan calon calon jemaah haji KBIHU NU Kudus erat kaitannya dengan fungsi kepengurusan dan kepengurusan itu sendiri.

KBIHU NU Kudus adalah Lembaga penasehat haji yang bertujuan mendampingi dan membimbing calon jemaah haji di Distrik Qudus sebelum mereka berangkat menunaikan ibadah haji atau umrah ke Tanah Suci. Manajemen yang diterapkan KBIHU NU Kudus untuk membina calon jemaah haji di tengah pandemi Covid-19 sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Usaha apa pun, apa pun tujuannya, hanya dapat berjalan efektif dan efisien jika telah dipersiapkan dan direncanakan secara matang sebelumnya. KBIHU NU Kudus dalam melaksanakan kegiatan perencanaan pengembangan potensi jemaah haji.

Berdasarkan hasil wawancara dari anggota KBIHU NU Kudus yaitu bapak H. Sanusi dan bapak Shodiqun selaku ketua mengatakan bahwa, untuk perencanaan yang sudah dilakukan oleh KBIHU NU Kudus dilakukan setiap tahun, sehingga pada satu tahun itu sudah beberapa kali manasik haji dan umroh, dan KBIHU NU Kudus memberikan pelayanan membentuk jadwal bimbingan haji dan umroh pada setiap bulannya, sehingga para jemaah

dapat memahami materi yang sudah diberikan.⁵ Pihak KBIHU NU Kudus juga sudah memberikan perencanaan jauh-jauh hari sebelum pemberangkatan perencanaan yang meliputi pemberian materi, dan jadwal untuk manasik haji dan umroh sebelum keberangkatan.⁶

Jadi dapat di simpulkan bahwa fungsi manajemen perencanaan oleh KBIHU NU Kudus ialah para pengurus KBIHU NU KUDUS selalu merencanakan kegiatan pelayanan jemaah haji dari kampung halaman ke Tanah Suci terlebih dahulu. Tujuan dari perencanaan yang dilakukan adalah untuk menjamin pemahaman terhadap materi, teori, praktek dan waktu pelaksanaan ibadah haji. Bentuk-bentuk yang ditempuh KBIHU NU KUDUS untuk meningkatkan kualitas bimbingan jemaah haji, meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji dari rumah hingga Tanah Suci, mewujudkan kemandirian masyarakat, dan menjamin keselamatanjemaah.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses dimana strategi dan taktik yang dirumuskan selama perencanaan dimasukkan ke dalam struktur organisasi, sistem dan lingkungan organisasi yang tepat dan bertanggung jawab yang membantu memastikan bahwa seluruh bagian organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. Organisasi ini sangat penting sebagai proses membagi pekerjaan menjadi tugas-tugas yang lebih kecil dan sekaligus memberikan tugas-tugas tersebut kepada orang-orang berdasarkan keterampilan dan kemampuannya. Selain itu proses pengorganisasian juga akan membantu mengalokasikan sumber daya manusia dan mengkoordinasikannya dalam rangka efektifitasnya pencapaian tujuan organisasi atau lembaga

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Suyitno dan bapak H. Shodiqun menyatakan bahwa, struktur organisasi yang sudah lengkap meliputi kepengurusan, pembimbing dan relawan, pada setiap kecamatan yang berada di kabupaten Kudus sudah ada relawan yang membantu mencari dan menerima calon

⁵ Sanusi, wawancara oleh penulis, 7 Mei, 2023, wawancara 2, transkrip.

⁶ Shodiqun, wawancara oleh penulis, 9 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.

jamaah haji dan umroh dan memberikan pelayanan yang baik sehingga pandangan masyarakat bahwa di KBIHU NU Kudus memiliki standard yang baik.⁷ KBIHU NU Kudus sudah melaksanakan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hingga manajemen pelaksanaan, yang terjadi secara berkala sesuai dengan program. Program kerja disusun oleh KBIHU NU Kudus. Seluruh direktur mempunyai tanggung jawab untuk saling berkoordinasi untuk memaksimalkan kinerjanya dan memberikan kegiatan penasehatan.⁸

Jadi dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen organisasi oleh KBIHU NU Kudus ialah penerapan fungsi manajemen organisasi sudah dilakukan di lembaga KBIHU NU KUDUS yaitu ada kepengurusan, pembimbing, dan relawan pada setiap kecamatan yang membantu mencari dan menerima calon jamaah haji dan umroh dan memberikan pelayanan yang baik sehingga pandangan masyarakat bahwa di KBIHU NU Kudus memiliki standard yang baik, selain itu program yang sudah di buat dapat berjalan sesuai individu masing-masing.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Mobilisasi merupakan tindakan atau upaya untuk menyelaraskan atasan dengan bawahan. KBIHU NU Kudus menghubungi majelis melalui pengurus untuk memberikan bimbingan dan motivasi agar bekerjasama dan berpartisipasi dalam pelaksanaan program kerja yang direncanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Sanusi dan Bapak Suyitno menyatakan: “Pimpinan mendorong berkumpulnya untuk mengikuti program kegiatan yang disiapkan oleh KBIHU NU Kudus.” Kegiatan yang dilaksanakan oleh KBIHU NU Kudus. ada lima bulan sebelum pemberangkatandalam menyelenggarakan pertemuan di gedung SMA Al-Maruf. yang ada di lantai 3, kegiatan yang dilakukan yaitu memberikan materi, teori, dan praktik sehingga para

⁷ Suyitno, wawancara oleh penulis, 13 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

⁸ Shodiqun, wawancara oleh penulis, 9 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.

jamaah mampu memahami materi yang sudah di sampaikan untuk bekal di tanah suci nanti.⁹ Semua pengurus, pembimbing, dan relawan ikut dalam semua program kegiatan yang tersusun di KBIHU NU Kudus, sebelum keberangkatan sekitar 5 bulan mengadakan pertemuan di gedung SMA Al-Maruf Kudus yang berada di lantai 3.¹⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen pelaksanaan oleh KBIHU NU Kudus ialah pengurus menggerakkan para jamaah agar ikut program kegiatan yang telah di susun oleh KBIHU NU Kudus, kegiatan yang diberikan yaitu 5 bulan sebelum pemberangkatan dengan cara mengadakan pertemuan untuk di berikan materi, praktik, serta jadwal manasik haji kegiatan di lakukan di gedung SMA Al-Maruf yang ada di lantai 3, sehingga para jamaah mampu memahami materi yang sudah di sampaikan untuk bekal ke tanah suci nanti.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pemantauan merupakan salah satu fungsi manajemen yang diperlukan untuk menjamin seluruh keputusan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dengan hasil yang efektif dan efisien.

Dalam arti lain, pengawasan pada hakikatnya adalah upaya memberikan bimbingan kepada pelaksana agar selalu mengikuti rencana. Pemantauan melibatkan penetapan standar untuk aktivitas atau pengendalian, membandingkan hasil dengan standar, dan mengoreksi aktivitas atau standar dalam setiap aktivitas KBIHU NU Kudus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak H. Sanusi dan bapak Subchan menyatakan bahwa, pengawasan di tanah air dilakukan oleh para aktivis atau para relawan, ketika di tanah suci sewaktu melaksanakan ibadah haji dan umroh KBIHU NU Kudus merekrut pembimbing dan juga merekrut aktivis NU di seluruh kabupaten Kudus yang memiliki porsi yang dapat membantu memantau pelayanan ibadah haji dan umroh di KBIHU NU Kudus, di KBIHU NU KUDUS sendiri

⁹ Sanusi, wawancara oleh penulis, 7 Mei 2023, wawancara 2, transkrip.

¹⁰ Suyitno, wawancara oleh penulis, 13 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

memberikan pelayanan dengan menambah tenaga di Arab Saudi yang di ambil dari para mukminin yang setiap dari mereka menguasai lapangan untuk bisa melaksanakan pembinaan dan bimbingan yang di butuhkan sekitar 7 sampai 10 orang di Arab Saudi, mereka membantu di lapangan ketika waktu di Arafah, Mina dan waktu memesan bis. Biasanya KBIHU NU Kudus menyiapkan tenaga khusus para mukminin yang ada di Arab Saudi, termasuk juga KBIHU NU KUDUS mempunyai akses orang Kudus yang menetap di Arab dan Makkah, Madinah, yang ketika ada kejadian yang tidak diinginkan bisa membantu dan teratasi, sehingga para jamaah dapat mempercayakan kepada KBIHU NU Kudus.¹¹ Pengawasan yang diberikan oleh KBIHU NU Kudus ialah merekrut orang-orang yang berada di tanah suci yang sudah didapatkan sebelumnya untuk membantu pelaksanaan ibadah.¹²

Jadi dapat di simpulkan fungsi manajemen pengawasan oleh KBIHU NU Kudus ialah pengawasan yang dilakukan di tanah air oleh para aktivis atau para relawan, kerika di tanah suci sewaktu melaksanakan ibadah haji KBIHU NU Kudus merekrut pembimbing dan juga merekrut aktivis untuk membantu para jamaah menunaikan ibadah haji, di Arab Saudi KBIHU NU Kudus juga menambah tenaga yang di ambil dari para mukminin yang setiap dari mereka menguasai lapangan, yang di butuhkan KBIHU NU Kudus yaitu sekitar 7 sampai 10 orang untuk membantu di Arab Saudi, mereka membantu ketika di Arafah, Mina, dan ketika memesan bis. Aktivis yang di ambil yaitu yang mempunyai akses orang Kudus yang menetap di Arab, Makkah, Madinah, yang ketika ada kejadian yang tidak diinginkan bisa membantu dan teratasi.

e. Evaluasi (*Evaluation*)

Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam merawat jemaah haji adalah evaluasi prosesnya. Bentuk evaluasi yang dilakukan antara lain menilai proses pengelolaan jemaah haji sebelum, saat, dan sesudah haji, serta mengukur sejauh mana pegawai dan pengelola

¹¹ Sanusi, wawancara oleh penulis, 7 Mei 2023, wawancara 2, transkrip.

¹² Subchan, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

bekerja sesuai rencana yang telah dilaksanakan sebelumnya. Dan mengevaluasi apakah semua proses berjalan sesuai rencananya yang diharapkan atau tidak.

Seperti yang dikatakan oleh bapak H. Sanusi dan bapak H. Shodiqun menyatakan bahwa, evaluasi yang diberikan oleh KBIHU NU Kudus bagi pembinaan calon jamaah. Petugas memberikan evaluasi secara langsung ketika di tanah suci dengan membentuk mengadakan istigosah dan langsung mencari tempat untuk melaksanakan istigosah. Petugas mengevaluasi mungkin ada aktivitas Ikhram atau larangan-larangan ketika berikhram membayar dam atau semacamnya.¹³ KBIHU NU Kudus melakukan evaluasi dengan cara mempertemukan secara langsung oleh para pengurus dan pembimbing KBIHU NU Kudus, sehingga sewaktu di tanah suci ketika ada yang perlu di evaluasi pihak KBIHU NU Kudus mengevaluasi dengan cepat.¹⁴

Jadi dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen evaluasi oleh KBIHU NU Kudus ialah pembimbing memberikan evaluasi secara langsung ketika di tanah suci dengan membentuk istigosah dan langsung mencari tempat untuk melaksanakan istigosah. Pembimbing mengevaluasi mungkin ada aktivitas ikhram atau larangan-larangan ketika berikhram membayar dam atau semacamnya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pembinaan Calon Jama'ah Haji Pasca Pandemic Covid-19 di KBIHU NU Kudus

Enabler adalah faktor yang mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam suatu kegiatan, sedangkan faktor penghambat adalah faktor yang menghambat kemajuan suatu kegiatan. Berikut faktor pemungkin dan penghambat pengelolaan calon jemaah haji pasca pandemi Covid-19 di KBIHU NU Kudus seperti yang disampaikan oleh Bapak H. Sanusi dan Bapak H. Shodiqun, yaitu:

a. Faktor Pendukung

- 1) Sarana prasarana KBIHU NU Kudus mempunyai sekretariat tersendiri, namun lokasinya satu lokasi dengan Sekolah Menengah Al-Ma'ruf Kudus.

¹³ Sanusi, wawancara oleh penulis, 7 Mei 2023, wawancara 2, transkrip.

¹⁴ Shodiqun, wawancara oleh penulis, 9 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.

KBIHU NU Kudus telah memiliki kantor yang berlokasi strategis dan mudah dijangkau di lokasi pusat kota dengan SMA Al-Ma'ruf Kudus. Kantor tersebut didukung dengan sarana prasarana yang memadai dengan cara pemberian materi dengan menggunakan laptop, monitor, LCD, dan auditoriumnya dilengkapi dengan sound system dan AC, sehingga mempermudah pelayanan ibadah haji.¹⁵

- 2) Sumber daya pembimbing dan karyawan yang professional dan berpengalaman.

Pengelola dan staf sumber daya manusia KBIHU NU Kudus profesional dan berpengalaman. Oleh karena itu Anda sekarang siap dan diperlengkapi untuk memberikan kepemimpinan dan pelayanan yang baik baik di tanah air Anda maupun di Tanah Suci. Atasan wajib mempertanggung jawabkan pengelolaan lembaga KBIH agar kelak dapat berfungsi dengan baik dan efisien dalam melayani atasan kepada masyarakat.¹⁶

KBIHU NU Kudus juga memiliki para relawan atau aktivis yang sudah berpengalaman di bidang haji dan umroh, sehingga di KBIHU NU Kudus ini bisa di percaya oleh para calon jamaah.¹⁷

- 3) Dukungan instansi pemerintah

Pemerintah juga mendukung pelayanan KBIHU NU KUDUS karena KBIHU NU Kudus merupakan mitra pemerintah yang dapat menciptakan lembaga yang memberikan pelayanan kepada jamaah haji agar merasa aman dan nyaman.¹⁸

Dalam KBIHU NU Kudus sudah ada perizinan serta dukungan dari pemerintahan, sehingga di KBIHU NU Kudus memiliki kepercayaan dari para calon

¹⁵ Sanusi, wawancara oleh penulis, 7 Mei 2023, wawancara 2, transkrip.

¹⁶ Shodiqun, wawancara oleh penulis, 9 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.

¹⁷ Suyitno, wawancara oleh penulis, 13 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

¹⁸ Shodiqun, wawancara oleh penulis, 10 September 2023, wawancara 1, Transkrip.

jamaah untuk mendaftarkan diri di KBIHU NU Kudus dengan rasa aman.¹⁹

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung oleh KBIHU NU Kudus ialah sarana prasarana kantor KBIHU NU KUDUS yang mempunyai sekretariat sendiri meskipun satu tempat dengan SMA Al-maruf Kantor tersebut didukung dengan sarana prasarana yang memadai dengan cara pemberian materi dengan menggunakan laptop, monitor dan LCD sehingga para jamaah mampu memahami materi yang di sampaikan. Sumber daya pembimbing dan karyawan yang professional dan berpengalaman yang mempunyai bekal dan kemampuan dalam membimbing dan melayani dengan baik pada saat di tanah air maupun di tanah suci. Dukungan dari instansi pemerintah karena KBIHU NU Kudus adalah mitra kerja pemerintah yang dapat mewujudkan lembaga dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji agar menjadi rasa aman dan nyaman.

b. Faktor Penghambat

1) Tingkat kedisiplinan pengurus yang rendah

Keaktifan pengurus KBIHU NU Kudus, kurangnya rasa tanggung jawab terhadap satu sama lain dan terhadap atasan yang bertempat tinggal berjauhan dapat menjadi hambatan bagi kepemimpinan dini mereka. Sikap pengurus yang kurang disiplin sehingga tidak semua orang hadir dalam operasional dan membagikan undangan secara langsung.

2) Faktor usia yang berbeda-beda

KBIHU NU Kudus menarik para jamaah menciptakan hambatan dalam pelayanan. Faktor usia anggota masyarakat tertua yang berusia 50 tahun ke atas mempunyai pengaruh yang besar terhadap pengasuh dalam memberikan pelayanan, sehingga pengasuh mempunyai tanggung jawab penuh. Tantangan bagi pengelola dan pengawas adalah

¹⁹ Subchan, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

memberikan informasi kepada masyarakat yang rumahnya terpencil dan sulit diakses.²⁰

3) Kurangnya ketenagakerjaan tetap

Yang dimaksud adalah KBIHU NU Kudus hanya memiliki satu karyawan yang melayani di kantor, sementara jamaah yang begitu banyak sangat kualahan dalam memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga menjadikan pelayanan yang kurang maksimal dan memberikan kesan yang kurang efektif kepada para jamaah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat oleh KBIHU NU Kudus ialah tingkat kedisiplinan pengurus yang rendah kurangnya tanggung jawab satu dengan yang lain dan para pembimbing tidak tepat waktu pada saat rapat diadakan, sikap pengurus yang kurang disiplin yang menjadikan kurang efektif saat mengadakan musyawarah. Faktor usia yang berbeda-beda terutama usia di atas 50 tahun keatas sehingga pembimbing bertanggung jawab secara penuh dalam memberikan pelayanan. Kurangnya ketenagakerjaan tetap yang dimaksud adalah KBIHU NU Kudus hanya memiliki staff satu sehingga jamaah yang begitu banyak sangat kualahan dalam memberikan pelayanan secara maksimal sehingga KBIH harus menambah ketenagakerjaan dalam hal pelayanan di kantor KBIH.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat kita simpulkan bahwa dalam mengerjakan suatu kegiatan atau program pasti memiliki berbagai macam hambatan tidak terkecuali pada kegiatan yang ada di KBIHU NU Kudus dalam melakukan bimbingan ibadah haji. Pendukung dan Hambatan yang dihadapi oleh KBIHU NU Kudus antara lain; sarana prasarana kantor KBIHU NU KUDUS mempunyai sekretariat sendiri meskipun satu tempat dengan SMA Al-Maruf Kudus, sumber daya pembimbing dan karyawan yang profesional dan berpengalaman, sedangkan hambatannya yaitu tingkat kedisiplinan pengurus yang rendah, faktor usia yang berbeda-beda.

²⁰ Shodiqun, wawancara oleh penulis, 9 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.

C. Analisis Data

Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan peneliti tentang manajemen pembinaan calon haji pasca pandemi covid 19 di KBIHU NU Kudus telah mendapatkan beberapa hasil sebagai berikut :

1. Analisis Manajemen Pembinaan Calon Jama'ah Haji Pasca Pandemi Covid-19 di KBIHU NU Kudus

KBIHU NU Kudus pada mulanya berdiri pada tahun 2000 dan menyebar luaskan ke MWC-MWC dan mencari calon jamaah haji di wilayah masing-masing kota. Pada awalnya KBIHU NU Kudus hanya mendapatkan 58 calon jamaah haji pada masa itu, satu rombongan hanya 45 orang²¹

Berkaitan dengan manajemen pembinaan calon haji pasca pandemi covid-19 di KBIHU NU Kudus, para pengurus mampu menyusun manajemen sesuai dengan keadaan para calon jamaah yang akan diberikan pembinaan sesuai dengan yang diberikan oleh KBIHU NU Kudus. Para pengurus membutuhkan tahapan perkenalan kepada calon jamaah agar mengetahui dan memahami kondisi setiap masing-masing calon jamaah agar para pengurus dapat mengatur proses kegiatan yang akan dilaksanakan.

Jadi hadirnya KBIHU NU Kudus ini sebagai membantu dan mengarahkan calon jamaah haji yang ada di kabupaten Kudus sebelum berangkat dan setelah sampai di tanah suci. KBIHU NU Kudus adalah lembaga yang membantu mempermudah masyarakat Kudus mendaftarkan dirinya untuk pemberangkatan haji dan umrah. Manajemen pembinaan calon jamaah haji pasca pandemic covid-19 di KBIHU NU Kudus adalah yang pertama dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi sehingga para pengurus dapat mempermudah pelaksanaan kegiatan dan program yang disusun oleh KBIHU NU Kudus untuk para calon jamaah haji dan umrah.

a. Perencanaan (*Planning*)

Sebelum pelaksanaan program kerja dalam pemberangkatan calon jamaah haji, KBIHU NU Kudus telah merancang beberapa perencanaan (*Planning*) yang akan dilaksanakan dalam pemberangkatan calon jamaah

²¹ Shodiqun, wawancara oleh penulis, 9 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.

haji, diantaranya yaitu : 1) pembuatan program kerja , 2) penetapan jadwal kegiatan pemberian bimbingan ibadah haji yang dilakukan di tanah air dan tanah suci.²² Pembentukan kegiatan yang akan di rencanakan adalah membuat iklan atau brosur, menentukan jumlah jamaah yang di rekrut, merencanakan pelayanan pendaftaran, sampai penentuan tanggal keberangkatan. Ketua di KBIHU pengurus dan pembimbing yang mengikuti partisipasi pembuatan program (Drs. H. Shodiqun, M.Ag., Drs. K.H. Sanusi MH, M.Ag).

Pada dasarnya, perencanaan mempunyai fungsi sebagai hasil dari beberapa pemikiran yang mempunyai kegunaan untuk dilaksanakan pada program tertentu. Dalam perencanaan akan terdapat beberapa opsional yang kemudian akan dipilih untuk ditentukan menjadi pilihan dalam perencanaan pada program manajemen pemberangkatan calon jamaah haji di KBIHU NU KUDUS Kabupaten Kudus. Penanganan pasca pandemi covid 19 hendaknya menjadi perhatian khusus untuk dilaksanakan pada perencanaan program tersebut.

Analisis yang dilaksanakan oleh peneliti pada lembaga KBIHU NU KUDUS Kabupaten Kudus yaitu dalam merancang dan melaksanakan perencanaannya dilakukan secara baik dan intensif melalui beberapa forum rapat yang dilakukan oleh beberapa jajaran pengurusnya. Fokus perencanaan yang dilakukan tidak hanya pada bagaimana memberikan pelayanan yang baik dalam tingkat kepuasan pemberangkatan calon jamaah haji, akan tetapi pada proses secara mendetail seperti proses haji, tingkat pemahaman syarat haji, tatacara pemakaian pakaian ihram, tingkat pemahaman rukun haji, dan hal-hal yang dianjurkan dalam proses haji dan dilarang saat pelaksanaan ibadah haji.

Perencanaan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan keseluruhan tujuan dan upaya perusahaan untuk mencapai perusahaan. Seorang manajer bertindak selalu menemukan *problem solving* atau alternatif untuk mencapai tujuan bersama baik jangka pendek, menengah maupun panjang. Tanpa perencanaan

²² Sanusi, wawancara oleh penulis, 7 Mei, 2023, wawancara 2, transkrip.

yang tepat dalam perusahaan yang sedang berkembang, bisnis tidak akan berjalan sesuai rencana. Penyimpangan ini dapat menyebabkan kebangkrutan.²³

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Manajemen organisasi sudah dilakukan di lembaga KBIHU NU KUDUS yaitu ada kepengurusan, pembimbing, dan relawan pada setiap kecamatan yang membantu mencari dan menerima calon jamaah haji dan umroh dan memberikan pelayanan yang baik sehingga pandangan masyarakat bahwa di KBIHU NU Kudus memiliki standard yang baik selain itu program yang sudah di buat dapat berjalan dengan baik.²⁴

Fungsi manajemen setelah perencanaan adalah pengorganisasian. Pengorganisasian bertujuan untuk mengelompokkan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi atau lembaga dengan berbagai tugas dan tanggung jawab yang akan dilaksanakan oleh setiap individu. Dalam pengorganisasian, individu akan dikelompokkan berdasarkan tugas dan fungsi yang akan dijalankan pada setiap kegiatan atau program yang akan dilaksanakan. Dengan pengorganisasian akan menjadikan individu tersebut sesuai dengan arahan dan aturan yang telah disepakati, pembagian kerja mengenai apa yang telah disepakati oleh para anggota organisasi adalah hal yang penting untuk dilaksanakan. Struktur keorganisasian yang telah dibentuk bertujuan supaya dapat menjalankan dan mengimplementasikan rencana dan bertujuan tercapainya tujuan organisasi yang telah disepakati.

Dari observasi dan melalui pendekatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa KBIHU NU Kudus telah menerapkan fungsi dan tujuan dalam berorganisasi dengan baik, yaitu dengan cara membagi tugas dan tanggungjawab kepada setiap individu yang telah diamanahkan sehingga kegiatan terlaksana dengan baik dan lancar. Setiap anggota organisasi juga

²³ Samuel Batlajery, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen pada Pemerintahan Kampung Tabat Kabupaten Merauke," *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* 7, no.2, oktober 2016, 135

²⁴ Shadiqun, wawancara oleh penulis, 9 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.

telah melaksanakan tugasnya masing-masing dengan cara bekerjasama antar satu dengan anggota lainnya dan berkoordinasi dengan baik.

Pengorganisasian dalam organisasi dapat dibentuk mulai dari susunan terkecil hingga terbesar sesuai dengan kebutuhan kegiatan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kontrol yang dilakukan oleh inspektur dan lebih efektif dalam menentukan tugas dan target setiap anggota bawahannya. Organisasi dapat disederhanakan dengan mendeskripsikan tugas dan target yang akan dicapai oleh anggota. Tujuannya adalah untuk mencapai tujuan perusahaan melalui proses yang lebih terstruktur atau terorganisir.²⁵

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pengurus menggerakkan para jamaah agar ikut program kegiatan yang telah di susun oleh KBIHU NU Kudus, kegiatan yang dilakukan yaitu lima bulan sebelum pemberangkatan dengan cara mengadakan pertemuan untuk diberikan materi, praktik, serta jadwal manasik haji kegiatan dilakukan di kantor KBIHU NU Kudus.²⁶ Selain itu para pengurus juga memberikan kesempatan untuk bertanya kepada jamaah agar para jamaah lebih memahami materi yang sudah di sampaikan sehingga dapat di lakukan saat di Arab Saudi.²⁷

Didalam pelaksanaan suatu tindakan adalah bagian yang terpenting yang bertujuan untuk mengusahakan semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai tujuan organisasi bersama yang telah disepakati yang sesuai dengan perencanaan manajerial dengan usaha-usaha lembaga atau organisasi. Sedangkan fungsi dari pelaksanaan atau “*actuating*” merupakan bagian proses pengarahan dari pimpinan kepada karyawan atau anggota agar mempunyai prestasi dalam kinerja menggunakan potensi yang ada pada dirinya.

Dalam fungsi pelaksanaan dapat disimpulkan KBIHU NU Kudus telah melakukan tahap pelaksanaan

²⁵ Burhanudin Gesi, “Manajemen dan Eksekutif,” Jurnal Manajemen 3, no.2, oktober 2019, 57.

²⁶ Suyitno, wawancara oleh penulis, 13 Mei 2023, wawancara 3, transkrip

²⁷ Sanusi, wawancara oleh penulis, 7 Mei 2023, wawancara 2, transkrip.

yang baik dan secara maksimal. Bimbingan oleh para calon jamaah haji, di tanah air maupun di tanah suci telah dilaksanakan secara maksimal dan kompeten. Program kerja yang dibuat oleh KBIHU NU Kudus menjadikan para calon ibadah haji ataupun umroh merasa lebih tenang dan khusyu' dalam menjalankan rukun, syarat, segala sesuatu yang diperbolehkan atau tidak boleh dalam setiap tahapan-tahapan pelaksanaan umroh maupun haji.

Mobilisasi merupakan proses penyalarsan sumber daya manusia dengan program kerja yang akan dilaksanakan oleh semua pihak, serta arahan dan motivasi dalam menyelesaikan tugasnya. Tujuan mobilisasi adalah merekrut satuan-satuan yang mampu bekerja sesuai tugas dan petunjuk guna mencapai tujuan yang diharapkan.²⁸

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan yang dilakukan di tanah air oleh para pengurus, tetapi pada saat di tanah suci KBIHU NU Kudus merekrut para relawan atau aktivis untuk membantu kegiatan selama berada di tanah suci, yang di ambil KBIHU NU Kudus yaitu para mukimin yang setiap dari mereka yang mampu menguasai lapangan, para mukimin ini membantu para jamaah ketika berada di Arafah, Mina, dan ketika memesan bis.²⁹

Fungsi pengawasan adalah salah satu dari bagian fungsi manajemen. Dalam hal ini pengawasan adalah tindakan mengawasi serta memastikan bahwa penetapan tujuan oleh suatu lembaga berjalan sesuai dengan semestinya.³⁰ Fungsi pengawasan dalam manajemen membantu dalam pelaksanaan kegiatan untuk menyesuaikan dengan perencanaan dan setiap aturan-aturan yang telah disepakati di lembaga KBIHU NU Kudus.

Fungsi pengawasan pada KBIHU NU Kudus ini sangat efektif untuk dilaksanakan pada setiap tahap-tahap kegiatan. Melalui pendekatan wawancara dan observasi secara langsung, penulis dapat menyimpulkan bahwa kegiatan KBIHU NU Kudus ini dalam fungsi pengawasan

²⁸ M. Munir, dkk., *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana, 2006), 10.

²⁹ Subchan, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

³⁰ Fanatut Thoifah, *Manajemen Dakwah* (Malang: Madani Press, 2015), 25.

telah dilaksanakan dengan baik. Pengurus dan pembina menjadi kunci utama dalam fungsi pengawan ini. Mereka mengontrol setiap kegiatan baik melalui internal maupun eksternal yaitu pada setiap keuangan atau pendanaan dan juga pelaksanaan pemberangkatan calon jamaah haji dan umroh.

Rencana dan tindakan rangkaian harus dipantau atau dikendalikan. Dalam hal ini, tugas manajemen adalah mengevaluasi kinerja sumber daya perusahaan secara menyeluruh. Manajer secara aktif memantau sumber daya yang telah diatur sebelumnya dan memastikan semuanya berjalan sesuai rencana. Kemungkinan kesalahan atau penyimpangan dalam pelaksanaan tugas dapat diperbaiki pada tahap perencanaan pembelajaran berikutnya.³¹

e. Evaluasi (*Evaluation*)

Para petugas memberikan evaluasi langsung baik dalam kegiatan ketika di tanah air maupun di tanah suci, biasanya yang dilakukan KBIHU NU Kudus adalah melakukan perkumpulan yang perlu di evaluasi maka harus di evaluasi sehingga bisa memberikan pelajaran supaya bisa di tanggulasi permasalahan yang sedang di hadapi³²

Di dalam fungsi manajemen terdapat fungsi evaluasi. Dalam hal ini evaluasi adalah salah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas, serta kinerja atau produktivitas suatu satuan lembaga dalam melaksanakan suatu program.³³ Adanya evaluasi yang dilakukan juga dapat meningkatkan pelayanan KBIHU NU Kudus untuk kedepannya kepada jamaah.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka penulis dapat menganalisis bahwa pada fungsi evaluasi KBIHU NU Kudus dalam pelaksanaannya telah menerapkan fungsi evaluasi dengan baik, yaitu dengan cara melakukan evaluasi kegiatan ibadah haji melalui pertemuan secara langsung oleh pengurus KBIH, dan pembimbing sehingga sewaktu di tanah air maupun di tanah suci apabila ada yang perlu di evaluasi KBIH melakukan evaluasi

³¹ Burhanudin Gesi, "Manajemen dan Eksekutif," Jurnal Manajemen 3, no.2, oktober 2019

³² Sanusi, wawancara oleh penulis, 7 Mei 2023, wawancara 2, transkrip.

³³ Rina Febriana, Evaluasi Pembelajaran (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019), 7

dengan cepat sehingga KBIHU NU Kudus mencapai tujuan yang sudah di rencanakan.

Salah satu fungsi dari manajemen yang bertujuan untuk menentukan efektivitas dan efisiensi hasil pelaksanaan dari sebuah rencana dan mengukur subjektif mungkin dari hasil pelaksanaan dengan ukuran yang dapat diterima pihak yang mendukung maupun yang tidak mendukung dari suatu perencanaan.³⁴

2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pembinaan Calon Jama'ah Haji Pasca Pandemic Covid-19 di KBIHU NU Kudus

Dalam pelaksanaan lembaga atau organisasi pastinya tidak lepas dari suatu hambatan. Hambatan menjadi pemicu untuk memotivasi baik secara individu maupun pada organisasi. Perbaikan dan menemukan solusi adalah hal yang paling dicari dalam menjalankan pelaksanaan di KBIHU NU Kudus ini. Lembaga perlu memperhatikan dengan baik bagaimana jalannya pelayanan dalam lembaga yang dijalankan, sehingga KBIHU NU Kudus dapat memberikan berbagai pelayanan yang baik kepada jamaah haji maupun umroh untuk memiliki poin lebih dari lembaga lainnya.³⁵ Faktor pendukung dan penghambat manajemen pembinaan calon jamaah haji pasca pandemic covid-19 di KBIHU NU Kudus adalah sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung manajemen pembinaan calon haji pasca pandemic covid-19 di KBIHU NU Kudus

1) Sarana prasarana kantor KBIHU NU KUDUS mempunyai sekretariat sendiri meskipun satu tempat dengan SMA Al-Ma'ruf Kudus.

Sarana merupakan sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, dengan penggunaan alat dan media. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya. Manajemen sarana prasarana dapat diartikan sebagai proses saling

³⁴ Ai Siti Hapsah, Manajemen Pelayanan pada KBIH salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah, 87.

³⁵ Marlin Mamangkey, Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan 3, no. 3 (2019), 5.

kerjasama dalam mendayagunakan semua sarana dan prasarana yang ada pada pendidikan secara efektif dan efisien.

Sarana kantor KBIHU NU Kudus yaitu adanya tempat sendiri yang dimiliki oleh KBIHU NU Kudus walaupun masih satu lokasi dengan SMA Al-Maruf Kudus. Yang didalamnya memiliki sarana prasarana yang memadai dengan cara pemberian materi dengan menggunakan laptop, monitor, LCD, dan auditoriumnya dilengkapi dengan sound system dan AC. Dengan adanya fasilitas tersebut dapat mempermudah pelayanan untuk para calon jamaah haji dan umroh di KBIHU NU Kudus.³⁶ Pelayanan dengan tingkat kenyamanan yang sesuai dengan aturan yang disepakati adalah kunci utama dari kepuasan para jamaah calon ibadah haji maupun umroh.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka penulis dapat menganalisis bahwa dalam faktor pendukung di KBIHU NU Kudus sarana prasarana sudah diterapkan, yaitu adanya kantor sendiri walaupun satu lokasi dengan SMA yang sudah dilengkapi dengan laptop, monitor, LCD, dan sound system. Dengan adanya sarana prasarana yang dimiliki oleh KBIHU NU Kudus maka dapat memudahkan para jamaah memahami materi yang di berikan oleh pembimbing.

- 2) Sumber daya pembimbing dan karyawan yang profesional dan berpengalaman.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan individu yang siap, mau dan juga mampu memberikan sumbangan terhadap usaha untuk mencapai tujuan organisasi atau lembaga. Sumber daya alam merupakan tindakan individu maupun kelompok untuk menjalankan usaha dengan berbagai macam metode demi melaksanakan tujuan tertentu.³⁷

Para pengurus di KBIHU NU Kudus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional, maksudnya adalah memiliki pengalaman pada saat di

³⁶ Sanusi, wawancara oleh penulis, 7 Mei 2023, wawancara 2, transkrip.

³⁷ Samsuni, "Manajemen Sumber Daya Manusia," Jurnal Al Falah XVII, no. 31 (2017), 113.

tanah suci dan saat pemberian materi dalam bidang haji dan umroh. Maka mereka para pengurus di KBIHU NU Kudus mempunyai bekal dan kemampuan dalam memberikan bimbingan dan layanan yang baik di tanah air maupun di tanah suci, para pengurus memiliki tanggung jawab untuk melayani pengelolaan lembaga KBIHU yang bisa berjalan dengan baik dan lancar.³⁸

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka penulis dapat menganalisis bahwa dalam faktor pendukung di KBIHU NU Kudus Sumber Daya Manusia (SDM) sudah memenuhi yaitu, para pengurus dan pembimbing yang sudah berpengalaman dalam hal haji dan umroh sehingga para jamaah dapat mempercayai KBIHU NU KUDUS yang mempunyai pengalaman dan kemampuan di Arab Saudi.

3) Dukungan intansi pemerintah

Pemerintah perlu memaksimalkan peran melalui dukungan pada upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan public di daerahnya. Apa yang dilakukan pemerintah daerah berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan prima di daerahnya adalah memberikan dukungan baik berupa dukungan kebijakan, dan sebagainya.³⁹

KBIHU NU Kudus juga dapat dukungan dari intansi yaitu berupa Surat Keputusan (SK) yang mendapat perizinan dari pemerintah. Karena tanpa adanya dukungan dari intansi pemerintah KBIHU NU Kudus tidak dapat memberikan pelayanan kepada para jamaah dengan rasa aman dan nyaman. Pemerintah juga terbantu adanya lembaga KBIHU NU Kudus untuk membantu pemerintah dalam memeberikan pelayanan kepada para jamaah.⁴⁰

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka penulis dapat menganalisis bahwa dalam faktor pendukung di KBIHU NU Kudus Dukungan dari

³⁸ Shodiqun, wawancara oleh penulis, 9 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.

³⁹ DR. Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Intansi Pemerintah* (Jakarta: Kencana 2018), 196.

⁴⁰ Shodiqun, wawancara oleh penulis, 10 September 2023, wawancara 1, transkrip.

intansi yaitu berupa surat keputusan yang mendapatkan perizinan dari pemerintah. Sehingga KBIHU NU KUDUS dapat memberikan rasa kenyamanan dan kepercayaan dari para jamaah. Tanpa adanya dukungan dari pemerintah KBIHU NU KUDUS tidak dapat berjalan dengan baik maka dari itu harus dapat dukungan dari intansi pemerintah.

b. Faktor penghambat manajemen pembinaan calon haji pasca pandemic covid-19 di KBIHU NU Kudus

1) Tingkat kedisiplinan pengurus yang rendah

Perilaku disiplin merupakan tingkah laku yang teratur dan terarah menyesuaikan tata kelola aturan yang berlaku dan disesuaikan dengan waktu dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta mengetahui akan pekerjaannya, juga tidak melanggar aturan yang telah menjadi kesepakatan bersama. Perilaku disiplin itu hadir melalui kesadaran diri untuk berbuat sesuai dengan keinginan guna mencapai sebuah tujuan pada suatu lembaga atau organisasi. Semakin tinggi sikap disiplin seseorang maka semakin mudah juga untuk mencapai sebuah tujuan.⁴¹

Kurangnya kesadaran para pengurus menjadikan kurang disiplin dari suatu individu itu sendiri, dan para pembimbing yang rumahnya jauh bisa menimbulkan hambatan dalam membimbing tidak tepat waktu. KBIHU NU KUDUS dalam mengadakan Musyawarah para pembimbing sebagian ada tidak hadir sehingga menjadi kurang efektif dan efisien, dan KBIHU NU Kudus pembagian undangannya secara manual, dengan cara mengambil undangan ke tempat kantor tidak dengan internet atau WAG (Whatsapp Grup). Sehingga jika menggunakan internet lebih mudah dan efisien tetapi ada kekurangan jika menggunakan internet jamaah yang umurnya yaitu 60 ke atas kesulitan dalam menggunakan internet apalagi kalau informasi-informasi penting.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka penulis dapat menganalisis bahwa dalam faktor penghambat di KBIHU NU Kudus tingkat kedisiplinan

⁴¹ Khilda rosyda, Peran Pengurus dalam Menerapkan Nilai Disiplin Belajar pada Santri, *Journal Of Islamic Education* 1, no. 2 (2023), 19.

pengurus yang rendah yaitu kesadaran para pengurus yang sangat rendah menjadikan kurangnya kedisiplinan dari individu itu sendiri. Maka dari itu para pengurus harus merubah sikap menjadi individu yang disiplin. KBIHU NU KUDUS juga dalam pembagian undangan masih manual sehingga para jamaah yang rumahnya jauh harus datang ke kantor untuk mengambil undangannya, menjadikan kurang efektif dan efisien.

2) Faktor usia yang berbeda-beda

Menurut Elisabeth BH usia adalah umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun. Sedangkan menurut Huclok semakin cukup umur, tingkat kematangan, kedewasaan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam proses berfikir dan dalam melaksanakan pekerjaan. Kepercayaan masyarakat yang lebih dewasa akan dipercayai dari orang yang belum tinggi kedewasaannya. Hal ini sebagai pengalaman dan kematangan jiwa dari seseorang.⁴²

Faktor usia yang berbeda-beda menjadi tanggung jawab penuh kepada para pengurus untuk membimbing jamaah yang lanjut usia terutama yang umurnya 50 ke atas yang menyebabkan hambatan dalam pelayanan, dan KBIHU NU Kudus kesulitan dalam memberikan informasi kepada para jamaah yang rumahnya jauh dan tidak menggunakan handphone atau internet sehingga menjadi hambatan bagi pembimbing untuk memberikan pelayanan.⁴³

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka penulis dapat menganalisis bahwa dalam faktor penghambat di KBIHU NU Kudus usia yang berbeda-beda yaitu para pengurus harus memiliki tanggung jawab penuh dalam pelayanan kepada jamaah, karena usia yang berbeda-beda terutama usia 50 ke atas harus mendapatkan pelayanan penuh. Para jamaah yang rumahnya jauh menjadi kesulitan dalam memberikan informasi.

⁴² Niken Kusumaning, Pengaruh Faktor Usia Terhadap Minat dan Kemampuan Guru PPKN dalam Penggunaan TIK 3, no. 1, 6.

⁴³ Sanusi, wawancara oleh penulis, 7 Mei 2023, wawancara 2, transkrip

3) Kurangnya ketenagakerjaan tetap

Hal yang tak kalah penting dalam pelaksanaan suatu lembaga adalah permasalahan tentang ketenagakerjaan. Ketenagakerjaan adalah manajemen tata kelola tenaga kerja yang mengatur tentang profesionalitas setiap individu yang bekerja di suatu lembaga. Tenaga kerja merupakan objek, yaitu setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan untuk menghasilkan barang atau jasa, untuk kebutuhan sendiri dan orang lain.⁴⁴

KBIHU NU Kudus hanya memiliki satu karyawan yang tetap di kantor. Sehingga menjadikan pelayanan yang kurang maksimal dan memberikan kesan yang kurang efektif dan efisien kepada para jamaah apalagi pendaftaran haji sudah di buka kembali sehingga menjadi kualahan dalam pelayanan di kantor.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka penulis dapat menganalisis bahwa dalam faktor penghambat di KBIHU NU Kudus kurangnya ketenagakerjaan tetap yaitu pelayanan yang ada di kantor KBIHU NU Kudus hanya ada 1 karyawan. Sehingga KBIHU NU Kudus harus menambah karyawan yang tetap untuk membantu dalam pelayanan di kantor apalagi pendaftaran haji sudah di buka, sangat kualahan jika tidak ada yang membantu dalam pelayanan di kantor.

⁴⁴ Whimbo Pitoyo, *Panduan Praktis Hukum Ketenagakerjaan* (Jakarta: Visi Media, 2010), 3