

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum KBIH Arwaniyyah

#### 1. Profil KBIH Arwaniyyah Kudus

- a. Nama KBIH : KBIH ARWANIYYAH
- b. Pendiri : KH. Mc. Ulinnuha Arwani
- c. Nomor izin : Nomor 1346 Tahun 2015
- d. Alamat : Jl. KH.M. Arwani Kajeksan No. 24 Kudus
- e. Telp. / Fax. : (0291) 445161
- f. Email : [admin@arwaniyyah.com](mailto:admin@arwaniyyah.com)  
[mohamad.rifan@ymail.com](mailto:mohamad.rifan@ymail.com)

#### 2. Sejarah KBIH Araniyyah Kudus

Kelompok Bimbingan Haji berdasarkan keputusan Menteri Agama No. 396 Tahun 2003 merupakan lembaga sosial keagamaan islam yang mengadakan bimbingan haji. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji atau yang secara umum disebut dengan KBIH adalah lembaga yang focus dalam bidang bimbingan dan pembinaan dan penyuluhan. Eksistensi KBIH didukung dan dilindungi UU RI No. 13 Tahun 2008. Dalam perkembangan selanjutnya, KBIH juga didukung eksistensinya oleh Menteri agama No:373 Tahun 2002 yang membahas tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten atau Seluruh Kota Indonesia.<sup>1</sup>

Semakin pesatnya Ibadah Haji di Negara Indonesia, dengan berjalannya perkembangan KBIH diberbagai daerah Indonesia. Seperti halnya, peristiwa di Kabupaten Kudus Jawa Tengah. Yang terjadi pada awal Tahun 1996, KH Ulinnuha Arwani selaku ketua Yayasan Arwaniyyah mempunyai ide untuk memberi pembimbing Ibadah Haji terhadap murid murid Thoriqoh Naqsyabandiyah Kholidiyah Yang sedang melaksanakan ibadah haji. Disisi lain juga hal tersebut diharapkan oleh sebagian jam'iyah Thoriqoh ketika akan melaksanakan ibadah haji. Para jamaah ibadah haji merasa kurangnya oada hal bimbingan dan manasik yang diagendakan pemerintah, dimulai dari waktu melaksanakan ibadah haji hingga waktu diadakannya bimbingan yang singkat. Jamaah Thoriqoh menilai bahwa Yayasan Arwaniyyah sudah mampu dalam mengelola pemandu manasik haji yang baik kepada para jamaah

---

<sup>1</sup> Undang-undang No. 13 Tahun 2008 Pasal 30.

haji di tanah suci, sehingga mereka berkemauan untuk dapat bimbingan dan pendampingan sampai di tujuan yaitu tanah suci.<sup>2</sup>

Dilihat Dari banyaknya jamaah Thoriqoh yang akan menunaikan ibadah haji disetiap tahunnya, jamaah Thoriqoh sepaat bahwa akan mendirikan sebuah lembaga manasik atau disebut juga kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) di Yayasan Arwaniyyah Kudus. Dikarenakan semakin meningkatnya jamaah Thoriqoh yang diawali dari menjadi murid murid Di Yayasan Arwaniyyah, dengan patokan berdirinya pondok pesantren Yanbu' Al-Qur'an dari anak – anak hingga remaja putra-putri, maka jamaah Thoriqoh percaya bahwa Yayasan Arwaniyyah mampu membentuk sebuah lembaga KBIH di Kabupaten Kudus, yang bertujuan agar jamaah mendapatkan bimbingan ketiak melaksanakan ibadah haji yang lebih baik dari yang diagendakan oleh pemerintah.

Keinginan dan harapan jamaah Thoriqoh tersebut disampaikan kepada para pengurus Yayasan Arwaniyyah. Selaku sebagai atasan kepengurusan Yayasan yaitu KH. Ulinuha Arwani menanggapi keinginan para jamaah thoriqoh secara positif. Para Ulama' dan Aghniya' kota Kudus juga ikut serta membantu, maka dibentuklah lembaga kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang pertama kalinya di kota Kudus. Setelah berjalan selama satu tahun, kemudian pada tahun 1997 jamaah KBIH Arwaniyyah mengadakan kegiatan pengajian atau pendidikan kepada murid-murid sehingga membuat lembaga Arwaniyyah semakin meningkat.

Pada setiap hari selasa para jamaah thoriqoh yang sudah mendaftar haji dikumpulkan setelah pertemuan rutin majelis Thoriqoh yang bertujuan untuk menyampaikan bimbingan manasik haji kepada para jamaah ibadah haji. Berawal dari 24 jamaah sehingga menjadi 45 jamaah, dengan diadakannya saling berbagi informasi kepada masyarakat tentang bimbingan ibadah haji di Arwaniyyah yang berujung pada meluasnya jamaah yang mendaftar di bimbingan haji Arwaniyyah. Pda tahun 1998 kelompok bimbingan haji Arwaniyyah secara resmi mendapatkan izin operasional sebagai kelompok bimbingan haji yang kemudia sejak itu jamaah haji yang mendaftar di KBIH Arwaniyyah semakin meningkat disetiap tahunnya. Jamah yang mendaftar di Kelompok Bimbingan Haji Arwaniyyah ternyata tidak hanya besar dari kelompok thoriqoh itu saja, namun

---

<sup>2</sup> KBIHU Arwaniyyah, Profil KBIH Arwaniyyah Kabupaten Kudus (2021).

meluas dari berbagai kota disekitar kota kudu seperti ota Jepara, Pati, Rembang dan Grobogan.

Dalam pemberian pelayanan, KBIH Arwaniyyah memberikan pelayanan jamaah dengan kombinasi antara teori secara teknis dan prakter secara langsung. Pemberian bbimbingan dengan model seperti ini dimaksudkan agar jamaah KBIH Arwaniyyah paham secara mendetai baik dari sisi teori maupun praktek secara langsung. pemandu yang diangkat oelh KBIH Arwaniyyah dalam melaksanakan bimbingan haji tidak hanya pemandu yang berasal dari petugas local dari Indonesia, namun KBIH Arwaniyyah juga mendatangkan petugas Asli dari kota Makkah sebagai pembimbing para jamaah, sehingga jamaah akan lebih paham tentang kondisi dan situasi yang akan dihadapi saat melaksanakan ibadah haji ataupun umroh berdasarkan pengalaman dan cerita yang disampaikan oleh petugas dari Makkah tersebut. koordinasi dan konsultasi selalu dilakukan secara maksimal oleh KBIH Arwaniyyah dalam melaksankanan tugas sebagai membimbing jamaah haji, yang kemudian hal tersebut sangat efektif guna kelangsungan dan kelancaran jamaah haji yang akan diberangkatkan oleh KBIH Arwaniyyah.<sup>3</sup>

Pelayanan yang diberikan KBIH Arwaniyyah Kabupaten Kudus adalah dalam bentuk manasik teknis maupun manasik ibadah yang merupakan kombinasi antara teori dan praktik. Disamping itu dalam memberikan pelayananan terbaik, KBIH Arwaniyyah juga mengikutsertakan pembimbing teknis dan ibadah haji langsung dari Mekah. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing haji KBIH senantiasa berkoordinasi dan berkonsultasi dengan para petugas baik persiapan keberangkatan (manasik), dalam perjalanan, maupun saat berada di Arab Saudi.

Terdapat berbagai jenis strategi Pemasaran menurut Arifin (1984) yaitu Redundancy, Canalizing (dilihat dari tata cara pelaksanaannya) Informatif, Persuasif, Edukatif, Koersif (dilihat dari bentuk isinya). Strategi Pemasaran KBIH Arwaniyyah Kudus 2019 dalam melakukan bimbingan manasik haji adalah dengan menggunakan strategi Pemasaran yang dilihat dari tata cara pelaksanaannya berupa strategi Pemasaran redudancy yaitu peserta dibekali dengan bimbingan yang diberikan oleh para pembimbing KBIH sebelum berangkat haji, dan stategi Pemasaran canalizing yakni dengan melakukan Pemasaran terlebih dahulu kepada peserta haji dan

---

<sup>3</sup> KBIHU Arwaniyyah, Profil KBIHU Arwaniyyah Kabupaten Kudus (2021).

menyampaikan bimbingan secara umum agar mudah dipahami oleh peserta haji. Dalam rangka mewujudkan bimbingan manasik yang optimal, maka diperlukan media Pemasaran yang mendukung strategi yang tengah dijalankan.

Pada tahun 2019, media Pemasaran yang paling memiliki trend tinggi adalah youtube dengan presentase 94% dari keseluruhan jumlah penduduk Indonesia setiap bulannya (kompas.com). Dari angka tersebut, jelas dapat dikatakan bahwa penduduk Indonesia mendapat pengaruh besar terhadap informasi dari kanal Youtube. Hal tersebut juga dilakukan oleh instansi-instansi besar untuk memberikan edukasi dan informasi aktual kepada masyarakat, termasuk lembaga keagamaan seperti KBIH. KBIH dapat mengambil keuntungan dari tersedianya fasilitas video berbagi gratis ini untuk membagikan video peragaan manasik haji maupun bacaan serta aturan-aturan lain terkait haji.

### **3. Visi dan Misi KBIH Arwaniyyah Kudus**

Kelompok Bimbingan Manasik (KBIH) Arwaniyyah Kudus merupakan sebuah organisasi yang tentunya memiliki Visi, Misi dan Tujuan. Karena dengan adanya Visi, Misi serta Tujuan maka suatu organisasi akan lebih terarah. Adapun Visi, Misi, dan Tujuan didirikannya Kelompok Bimbingan Manasik (KBIH) Arwaniyyah Kudus adalah sebagai berikut :

#### **a. Visi**

“Tercapainya bimbingan menuju haji mabrur”.

#### **b. Misi**

- 1) Memberikan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat khusus bagi para tamu-tamu Allah.
- 2) Menyelenggarakan bimbingan manasik secara teori & praktik, di tanah air dan di tanah suci, dengan prinsip ta’awun.

### **4. Tujuan Didirikannya KBIH Arwaniyyah Kudus**

KBIH Arwaniyyah merupakan Majelis Ta’lim yang bersifat sosial, sebagai mitra Departemen Agama bertujuan memberikan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat khusus bagi para calon tamu-tamu Allah dengan menyelenggarakan bimbingan manasik secara teori dan praktek, baik di tanah air maupun di tanah suci, dengan prinsip ta’awun dalam rangka tercapainya haji mabrur.

### **5. Struktur kepengurusan KBIH Arwaniyyah**

Struktur organisasi atau kepengurusan merupakan susunan dan hubungan antar bagian komponen dan posisi dalam

suatu perkumpulan. Struktur organisasi juga menspesifikasi pembagian aktivitas kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau aktivitas yang beraneka macam dan dihubungkan sampai batas tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arrwaniyyah Kudus, dalam progam kerjanya tidak hanya melakukan bimbingan dan pendampingan di Tanah Air sampai Tanah Suci saja. Tetapi juga melakukan bimbingan dan pembimbingan pasca ibadah haji dengan tujuan tetap menjalin tali persaudaraan dan menjaga tali silaturahmi mulai dari adanya pengajian tiap Ahad yang di adakan secara bergilir di tiap kecamatan. Untuk menjalankan suatu organisasi dibutuhkan struktur kepengurusan. Begitu halnya dengan KBIH Arwaniyyah juga membutuhkan struktur kepengurusan dalam menjalankan organisasi. Susunan pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus sebagai berikut<sup>4</sup> :

*Tabel 4. 1 susunan pengurus KBIH Arwaniyyah*

Pelindung	Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus
Penasehat	1. KH. Mc.Ulinuha Arwani 2. KH. Muhammad Ulil Albab Arwani
Ketua	KH. Misbahuddin Nashan Amir, M.Pd
Wakil Ketua	KH. Ahmad Nashiih,S.Ag
Sekertaris	H. Muhammad Izzuna
Wakil Sekertaris	H. Noor Qoyyim, S.Pd.I
Bendahara	H. Mohammad Rif'an
Wakil Bendahara	H. Yusron Kafandin, SE,Sy
Bidang Manasik	1. KH. M. Haris Nashan 2. KH. Ma'ruf Sidiq, Lc 3. KH. Masyhuri 4. KH. Nafi'an 5. KH. Khoirul Faizin
Bidang Kesehatan	1. dr. H. Fatkhur Rohman 2. dr. H. Abdul Aziz Akh 3. dr. H. Edy Sugiyanto, Sp.Pd
Pembimbing	KH. Khoirul Faizin A, Lc. KH. M. Haris Nashan, LC

<sup>4</sup> Dokumentasi KBIH Arwaniyyah Kudus

	KH. Misbahuddin Nashan
	KH. Nafi'an Mustika Dawud, Lc. H. Saeun Adhim
	KH. Mashuri
	KH. Fauzi Muslih

## 6. Sarana dan Prasarana KBIH Arwaniyyah Kudus

Kata sarana dan prasarana sudah tidak lagi asing didengar oleh telinga, namun kebanyakan dari pemilik telinga tersebut tidak mengetahui apa itu sarana dan apa itu prasarana. Secara singkat, sarana ditunjukkan untuk benda atau alat-alat yang sifatnya bergerak, sedangkan prasarana ditunjukkan untuk benda atau alat-alat yang sifatnya tidak bergerak. Sarana dan prasarana sangat penting untuk diperhatikan karena kedua elemen tersebut merupakan bentuk cerminan dari pelayan yang baik. Sarana dan prasarana yang terawat dan terjaga tentu menjadikan penggunaannya merasa puas dan senang, sedangkan sarana dan prasarana yang tidak terawat dan terjaga tentu membuat penggunaannya merasa kecewa karena tidak maksimal dalam penggunaan.

Pengelolaan sarana dan prasarana merupakan kegiatan penting di perusahaan karena keberadaannya akan sangat mendukung terhadap suksesnya pelayanan dan kinerja Sumber Daya Manusianya. Selain sebagai dukungan sarana dan prasara juga dapat dijadikan sebagai pertimbangan oleh konsumen atau cutomer untuk memilih saja mana yang akan di minta untuk bekerjasama. Sarana dan prasaranan yang yang ada di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel adalah sebagai berikut:

### a. Gedung KBIH Arwaniyyah

KBIH Arwaniyyah memiliki Gedung pengelolaan yang terletak di Jl. KH.M. Arwani Kajeksan No. 24 Kudus, Gedung merupakan pusat pengelolaan KBIH Arwaniyyah, semua proses pengelolaan berupa pendaftaran, pemberangkatan, briefing, administrasi dan program yang lainnya dilakukan digedung ini. Gedung ini tegolong luas dan nyaman dengan fasilitas AC yang terpasang disetiap ruangan. Kenyamanan yang diberikan KBIH Arwaniyyah kepada calon jamaah yang mendaftar merupakan bentuk pelayanan yang dapat menjadikan jamaah atau calon jamaah merasa nyaman. Karena itu jamaah dan calon jamaah merasa diperlakukan sebagaimana seorang raja, karena hakikat tamu adalah seorang raja bagi yang menerima tamu. Kenyamanan

Gedung yang diberikan KBIH Arwaniyyah tentu menjadikan jamaah merasa senang dan tidak kecewa sehingga kemungkinan besar jamaah akan datang Kembali.

*Gambar 4. 1 Gedung KBIH Arwaniyyah*



b. Loket administrasi

Loket Administrasi KBIH Arwaniyyah merupakan ruangan yang diisi oleh petugas Arwaniyyah yang bertugas sebagai penerima jamaah dan calon jamaah KBIH Arwaniyyah. Loket ini diisi oleh petugas sebagai tempat pendaftaran awal bagi calon jamaah, tempat bertanya bagi jamaah, dan tempat pencatatan administrasi. Petugas loket administrasi yang sopan dan santun merupakan suatu hal yang harus di prioritaskan, karena kepuasan jamaah dapat diukur pertama kali setelah melalui loket administrasi. Pelayanan administrasi yang baik merupakan sumber dari kepuasan jamaah. KBIH Arwaniyyah menempatkan petugas yang sopan, santun, komunikatif, dan informatif. Sehingga jamaah yang datang dengan pengetahuan nol dapat mengerti banyak tentang KBIH Arwaniyyah.

*Gambar 4. 2 loket administrasi*



c. Ruang Administrasi Petugas

Ruang administrasi petugas berfungsi sebagai tahap kedua setelah data yang didapat oleh calon jamaah diterima oleh loket administrasi. Ruang ini berfungsi sebagai tempat pengolahan data kedua dari calon jamaah yang mendaftarkan diri di KBIH Arwaniyyah. Selain itu, ruangan ini juga berguna sebagai ruang rapat petugas KBIH Arwaniyyah untuk membahas hal-hal yang menjadi tanggung jawab bersama. Ruang ini bersifat privat karena hanya peyugas yang diperbolehkan masuk kedalam. Privasi ruangan ini juga bertujuan untuk menjaga rahasia perusahaan dari publik.

*Gambar 4. 3 Ruang administrasi petugas*



d. Ruang tunggu jamaah

Ruang tunggu jamaah atau calon jamaah berada satu ruangan dengan layanan administrasi. Ruang ini berada dipaling depan setelah pintu masuk. Tersedia beberapa kursi tunggu yang disediakan KBIH Arwaniyyah untuk jamaah dan calon jamaah yang akan mengurus administrasi. Ruang ini disejukan dengan AC guna menjaga kenyamanan jamaah dan calon jamaah yang mengantri sesuai urutan untuk mengurus administrasi dan lain-lain.

*Gambar 4. 4 ruang tunggu jamaah*



e. Kulkas minuman

Kulkas minuman disediakan oleh KBIH Arwaniyyah untuk jamaah dan calon jamaah yang menunggu di ruang tunggu. Kulkas ini berisi minuman yang disediakan secara gratis bagi camaaah dan calon jamaah yang haus saat mengantri untuk mengurus administrasi.

Gambar 4. 5 kulkas



1) Program kerja KBIH Arwaniyyah Kudus<sup>5</sup>

Tabel 4. 2 Program Kerja KBIH Arwaniyyah

NO	BULAN	PROGRAM	AGENDA
1	Muharrom	Evaluasi Bimbingan Haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan Pengurus Kafilah</li> <li>2. Evaluasi Bimbingan di Tanah Air &amp; di Saudi (Pengurus KBIH, Pembimbing, Pengurus Kafilah/Karu Karom)</li> <li>3. Laporan pasca haji (kemenag)</li> </ol>
2	Shafar	Persiapan Manasik haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Validasi data jamaah</li> <li>2. Menyiapkan perlengkapan Bimbingan Manasik:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Buku manasikb</li> <li>b. Buku panduan do'a haji dan umroh</li> <li>c. Pemesanan</li> </ol> </li> </ol>

<sup>5</sup> Dokumentasi KBIH Arwaniyyah Kudus

			<p>souvenir haji (tas, sajadah, jam dinding dan seragam)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Undangan pembukaan pengajian manasik</li> <li>4. Penjadwalan pengajian manasik</li> <li>5. Penetapan Biaya bimbingan haji 67 KBIHU Arwaniyyah, Profil KBIH</li> <li>6. Booking JHK untuk Praktik Haji &amp; Umroh</li> </ol>
3	R. Awwal	Persiapan manasik haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembentukan panitia manasik (Panitia dan pengurus IHYA pusat dan koordinator kecamatan)</li> <li>2. Laporan pra pengajian manasik (kemenag)</li> </ol>
4	R. Akhir	Pengajian Manasik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberkasan paspo</li> <li>2. Penyusunan Formulir Ziarah</li> <li>3. Akta Mufakat jamaah dengan KBIHU</li> </ol>
5	J. Ula	Pengajian manasik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemasaran susunan kloter (rombongan – regu)</li> <li>2. Pemasaran Seragam haji nasional</li> <li>3. Penyusunan Rombongan – Regu</li> <li>4. Persiapan buku agenda setiap kecamatan dan rombongan</li> <li>5. Pemasaran Kesehatan</li> </ol>

			Haji 6. Pemasaran Pelunasan Haji
6	J. Akhirroh	Pengajian manasik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan praktik umroh dan haji (penempatan panitia manasik)</li> <li>2. Pembagian souvenir</li> <li>3. Koordinasi pertemuan per rombongan bulan Ramadhan</li> </ol>
7	Rajab	Pengajian Manasik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Praktik umroh</li> <li>2. Praktik haji</li> <li>3. Penutupan Pengajian Manasik</li> <li>4. Jadwal foto paspor</li> </ol>
8	Sya'ban	Manasik tingkat kecamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi via surat, telepon atau sms</li> <li>2. Penyelenggara Kemenag tingkat Kecamatan / KUA</li> </ol>
9	Ramadhan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan anggota per rombongan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi jamaah per rombongan</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Buka bersama Calhaj dan IHYA</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pembentukan pengurus kafilah</li> </ol>
10	Syawwal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelepasan Haji</li> <li>2. Manasik tingkat kabupaten</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembagian buku agenda haji (per rombongan)</li> <li>2. Penyusunan jadwal perjalanan haji</li> <li>3. Pembaiatan pengurus kafilah</li> <li>4. informasi manasik tingkat kabupaten via surat, telepon atau sms</li> </ol>

11	Dz. Qo'dah	Pemberangkatan jamaah haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengantaran jamaah haji</li> <li>2. Validasi Data Jamaah Risti (membutuhkan pendamping)</li> </ol>
12	Dz hijjah	Perjalanan haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istighosyah Arofah Bersama IHYA</li> </ol>
13	Kondisional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran BPIH pembimbing haji</li> <li>2. Pendaftaran dan pendataan calon haji serta laporan keuangan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pernyataan kesanggupan menjadi pembimbing haji. (dokumen pribadi: KTP, KK, Akta Kelahiran/Ijazah/Surat Nikah dan Surat Kesehatan)</li> <li>2. Formulir pendaftaran, buku pendaftaran, brosur, kwitansi, komputerisasi dan arsip dokumen.</li> </ol>

**B. Deskripsi Data penelitian**

**1. Strategi Pemasaran Pengurus KBIH Arwaniyyah dalam Menarik Minat Calon Jamaah Haji.**

Sebuah manajemen akan berjalan dengan baik jika pelakunya mengetahui dan memahami bagaimana konsep manajemen itu berlangsung. Karena tanpa pengetahuan tentang manajemen dalam melakukan sesuatu, maka seseorang tidak akan dapat maksimal dalam menjalankan tugasnya untuk mengatur dan mengelola sesuatu terlebih dalam mengelola masjid. Hal tersebut merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi seseorang sebelum mengelola sebuah masjid. Karena tanpa ilmu tersebut dia tidak akan bisa mencapai visi dan misi yang telah disepakati bersama.

Kepala staf KBIH Arwaniyyah mengatakan bahwa manajemen memang sangat dibutuhkan dalam dunia seperti yang kita jalani. Manajemen membantu kita dalam melaksanakan pelayanan dengan baik, memberi pelayanan terbaik, mengataur bagaimana jamaah bisa merasa nyaman, tenang, dan percaya terhadap apa yang kita lakukan. Disamping itu pengetahuan tentang manajemen juga berguna sebagai pencegahan dan

Analisa masalah yang dihadapi. Karena itu manajemen yang tidak berjalan dengan baik tentu akan sangat amat berdampak kepada jalan tersebut.

“Strategi ini di anggap paling ampuh dan mempunyai kontribusi yang paling besar diantara kesemua cara berpromosi yang ada karena entang keberadaan suatu produk yang di miliki sangat bermutu beredar dari pembicaraan orang ke orang secara beranting sampai meliputi jumlah besar dengan demikian produk tersebut banyak di cari orang karena pergerakan informasi yang bergerak dengan sendirinya secara alami. Promosi jenis ini, memang sangat ampuh, dan mempunyai beberapa manfaat sekaligus, yang tidak bisa didapat dari jenis promosi lainnya. Pertama promosi ini bebas dari biaya atau gratis. Sebab informasi berawal dari pembicaraan seorang jamaah haji yang merasa puas dengan sebuah layanan, lalu menyampaikannya secara sukarela kepada orang lain, orang lainpun yang telah membuktikan kebenaran cerita itu akan menceritakan kepada orang lain juga sehingga lama kelamaan berita produk yang di maksud dengan segala keistimewaannya menyebar luas dikalangan masyarakat. Akan tetapi dari metode ini mempunyai kelemahan yang paling jelek, karena apabila beberapa alumnus mengatakan bahwa pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan maka akan sulit mendapatkan jamaah dikemudian hari.”<sup>6</sup>

Strategi yang jalankan oleh KBIH Arwaniyyah dalam menarik jamaah adalah dengan mengenal lembaga KBIH Arwaniyyah melalui beberapa poster yang disebar di beberapa jalan umum, dengan demikian lembaga KBIH Arwaniyyah banyak dikenal oleh masyarakat secara luas. Selain itu mereka juga menerapkan pelayanan secara maksimal. Dengan pelayanan yang maksimal, jamaah merasa diayomi dan diprioritaskan. Sehingga dengan mudah mereka menyampaikan informasi baik tentang KBIH dari mulut ke mulut.

Pelayanan yang diberikan oleh KBIH Arwaniyyah adalah dengan memberikan informasi secara terbuka kepada jamaah, pelayanan yang struktural dan jelas, dan mudahnya komunikasi dengan jamaah. Pelayanan tersebut mejadinya

---

<sup>6</sup> H. Yusron Kafidin, S.E., Sy., ketua pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus wawancara oleh penulis, 23 Oktober 2023

jamaah untuk memberi feedback yang maksimal juga. Jamaah merasa sepenuhnya percaya kepada KBIH Arwaniyyah karena mereka menganggap KBIH Arwaniyyah dapat dipercaya dengan pelayanan yang diberikan

Uraian tersebut menunjukkan bahwa tujuan atau pencapaian yang maksimal akan lebih mudah dan efektif untuk dicapai jika melalui jalur yang bagus, dan sebaliknya. Pentingnya strategi dalam hal menggapai pencapaian juga merupakan dasar penulis untuk mengungkap dan menjabarkan apa dan bagaimana strategi Pemasaran yang diterapkan oleh KBIH Arwaniyyah dalam menarik minat calon jamaah haji. Berikut penulis uraikan data yang penulis dapatkan dari hasil observasi maupun wawancara:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah sebuah permulaan pada kegiatan manajemen disetiap organisasi. Perencanaan adalah bagian dari fungsi manajemen, maka dengan demikian perencanaan adalah bagian dari kondisi yang mengharuskan untuk bisa melakukan manajemen dengan baik. Untuk melakukan sebuah perencanaan kita wajib mempersiapkan jauh sebelum kegiatan tersebut.<sup>7</sup>

Perencanaan merupakan sebuah Langkah awal yang sangat menentukan hasil dari sebuah perjalanan. Perencanaan yang matang akan menjadi sebuah standar dan pedoman yang digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan sebuah kegiatan. Perencanaan yang baik dan matang akan memudahkan dalam pelaksanaan sedangkan perencanaan yang seadanya dan tidak matang akan menyulitkan dalam pelaksanaan. Kesulitan tersebut akan muncul dan terasa ketika berada ditengah perjalanan. Karena itu penting sekali melakukan sebuah perencanaan guna membantu dalam pelaksanaan untuk mencapai sebuah tujuan.

“Mengarahkan kegiatannya menghasilkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah, sehingga dapat mempertahankan pelayanan yang diharapkan dapat menjadi investasi, dengan melalui pelayanan yang baik, maka KBIH arwaniyyah akan dengan mudah mendapatkan kepercayaan dari calon jamaah haji karena jamaah sebelumnya akan dengan

---

<sup>7</sup> Candra Wijaya, Muhammad Rifa’I, Dasar-Dasar Manajemen, (Medan: Dana Publishing, 2016), hlm 27.

senang hati merekomendasikan KBIH arwaniyyah kepada calon berikutnya.”<sup>8</sup>

“Dari awal kita sangat mengedepankan pelayanan yang baik, aman, dan dapat dipercaya. Pelayanan tersebut sangat kita jaga agar selalu dalam keadaan optimal, karena kita berjalan dibidang jasa, jadi satu-satunya kunci untuk mengembangkan bisnis kita adalah dengan memberikan pelayanan yang baik”<sup>9</sup>

Uraian tersebut menggambarkan bahwa KBIH Arwaniyyah menyadari bahwa bidang yang ditekuni adalah bidang jasa. Jasa merupakan suatu hal yang tidak bisa terlihat dengan mata manun bisa dirasakan. Karena itu menjaga agar jasa pelayanan yang diberikan dapat optimal harus direncanakan dari awal dengan baik dan memuaskan. Karena jika dari awal berantakan ditengan jalan tentu akan menimbulkan banyak masalah dan sangat merugikan karena jamaah merasa kecewa. Sikap kecewa dari jamaah merupakan awal mula dari kegagalan.

#### b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah usaha menciptakan hubungan tugas antar individu, sehingga tiap-tiap individu dapat bekerjasama dengan keadaan yang prima dalam suatu hubungan organisasi.<sup>10</sup> KBIH Arwaniyyah menjalankan skema pengorganisasian dengan fokus selalu meningkatkan pelayanan yang diberikan.

“Dalam suatu lembaga yang baik tentunya diperlukan sebuah organisasi yang terstruktur dan juga jelas, jelas dalam artian jelas program kerjanya serta pertanggungjawabannya. Begitu pula di KBIH Arwaniyyah yang mempunyai struktur organisasi yang sudah ditentukan. Khususnya dalam pengembangan pelayanan, pengurus KBIH arwaniyyah akan memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah sehingga mendapatkan kepercayaan lebih dari jamaahnya. Pemilihan petugas yang kita lakukan juga semaksimal mungkin, contohnya kita

---

<sup>8</sup> H. Yusron Kafidin, S.E., Sy., ketua pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus wawancara oleh penulis, 23 Oktober 2023

<sup>9</sup> H. Yusron Kafidin, S.E., Sy., ketua pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus wawancara oleh penulis, 23 Oktober 2023

<sup>10</sup> Candra Wijaya, Muhammad Rifa’I, Dasar-Dasar Manajemen, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hlm 40.

mengangkat seorang pemandu haji yang bertugas memberi pengarahan saat manasik yang dilakukan oleh orang Arab asli, karena mereka yang kami anggap sebagai seorang yang paham tentang kondisi sosial dan kultur masyarakat Arab tanpa mengesampingkan keilmuannya di bidang haji dan umroh”<sup>11</sup>

“pemilihan petugas yang kompeten dan sesuai dengan tujuan ternyata sangat berdampak besar bagi keberlangsungan KBIH ini, logikanya jika sang pembimbing asli orang Arab, para jamaah akan merasa yakin dan sangat percaya dengan pelayanan yang kita berikan”<sup>12</sup>

Pengorganisasian yang diterapkan oleh KBIH Arwaniyyah yaitu dengan menetapkan petugas dengan merekrut orang-orang yang memiliki kompetensi dan kemampuan dibidangnya, terlebih dalam bidang pelayanan. Seperti pembimbing yang didatangkan langsung dari Arab Saudi, pemilihan petugas administrasi yang ramah, sopan, santun, informatif, dan komunikatif, penetapan petugas administrasi yang memiliki kompetensi dalam mengatur dan mengelola lembaga dan sebagainya. Penetapan dan pemilihan tersebut akan sangat berdampak bagi KBIH Arwaniyyah yaitu lebih produktif dan bagi jamaah dengan merasa tenang, aman, dan percaya.

c. Pelaksanaan/penggerakan

Penggerakan adalah keseluruhan Teknik penyampaian untuk bawahan agar dapat bekerja dengan lebih giat untuk sampai pada ambisi organisasi secara efisien dan ekonomis. Secara sugestif berarti bahwa pemimpin organisasi diantaranya kaki tangannya mampu menganjurkan petunjuk, gagasan, dan perbaikan sesuai porsinya.<sup>13</sup>

“Dalam penerapan programnya, pengurus KBIH selalu memberikan pelayanan terbaik.

---

<sup>11</sup> H. Yusron Kafidin, S.E., Sy., ketua pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus wawancara oleh penulis, 23 Oktober 2023

<sup>12</sup> H. Yusron Kafidin, S.E., Sy., ketua pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus wawancara oleh penulis, 23 Oktober 2023

<sup>13</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, Manajemen Dakwah, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2006), hlm 139.

Tidak hanya itu, pengurus KBIH juga memberi fasilitas-fasilitas yang sekiranya diperlukan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik.”<sup>14</sup>

“semaksimal mungkin kita melaksanakan program dan memberi tanggung jawab kepada setiap petugas agar melaksanakan tugasnya dengan efektif dan produktif. Selalu berpedoman dengan program kerja yang telah dijdwalkan sesuai dengan perencanaan guna memuaskan jamaah dengan pelayanan yang maksimal.”<sup>15</sup>

KBIH Arwaniyyah melaksanakan semua perencanaan dan program kerja sesuai dengan rencana awal. Dengan demikian jamaah merasa bahwa KBIH Arwaniyyah merupakan sebuah lembaga KBIH yang serius dalam membantu jamaah untuk melaksanakan ibadah haji atau umroh.

d. pengawasan

Pengawasan sebagai upaya sistematis oleh manajemen untuk membandingkan kinerja dengan standar atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menetapkan apakah implementasi sesuai dengan tujuan yang telah disepakati serta mengambil keputusan perbaikan yang dibutuhkan untuk menilai apakah SDM tersebut dipakai secara efektif.<sup>16</sup> Prosedur pengawasan yang diterapkan oleh KBIH Arwaniyyah adalah dengan

“Program yang telah direncanakan, dikonsep serta dilaksanakan terkadang ada saja kendala atau masalah yang tidak diinginkan itu datang sehingga memperlambat upaya dalam mencapai tujuan. Begitu pula di KBIH arwaniyyah terkadang memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Namun, dengan adanya pengawasan apakah proses pemberian pelayanan terbaik untuk jamaah sudah terpenuhi atau belum itu akan dapat dilihat jika ada pengawasan.”

“pengawasan yang kita lakukan adalah dengan mempertimbangkan banyak hal, diantaranya kita

---

<sup>14</sup> H. Yusron Kafidin, S.E., Sy., ketua pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus wawancara oleh penulis, 23 Oktober 2023

<sup>15</sup> H. Yusron Kafidin, S.E., Sy., ketua pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus wawancara oleh penulis, 23 Oktober 2023

<sup>16</sup> M Anang Firmansyah dan Budi W Mahardika, Pengantar Manajemen, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm 140.

melakukan pengawasan secara langsung kepada petugas apakah tuganya dijalankan secara baik sesuai procedure atau tidak. Selain itu kita juga melakukan pengawaan terhadap beberapa kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, dan kita antisipasi dengan mencari jalan keluar yang memiliki resiko paling minim.”<sup>17</sup>

Prosedur pengawan yang dilakukan oleh KBIH Arwaniyyah adalah dengan melakukan pengawasan 2 model. Yaitu pengawasan secara langsung kepada petugas dan pengawasan jangka panjang terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah yang jauh hari sudah melakukan Analisa untuk mencari solusi jika masalah tersebut terjadi.

Gambar 4. 6 Banner Promosi KBIH Arwaniyyah



Selain mengandalkan *value* pelayanan KBIH Arwaniyyah yang sudah terkenal baik dimata publik. KBIH Arwaniyyah juga menerapkan beberapa poster ditempat ramai. Poster tersebut salah satunya penulis dapatkan di perempatan Mejobo Kabupaten Kudus, poster tersebut bertujuan untuk mengenalkan kepada masyarakat bahwa KBIH Arwaniyyah merupakan sebuah lembaga yang terjun dibidang pelayanan jasa umroh dan haji. Pengenalan diri lembaga dengan pemasangan poster ditempat-tempat ramai dan memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah yang telah bergabung merupakan kolaborasi internal dan eksternal bagi KBIH Arwaniyyah dalam meningkatkan mknat jamaah haji baik di kota kudus maupun luar kota kudus.

<sup>17</sup> H. Yusron Kafidin, S.E., Sy., ketua pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus wawancara oleh penulis, 23 Oktober 2023

## 2. Kendala Pengurus KBIH Arwaniyyah dalam Menarik Minat Calon Jamaah Haji

Sebuah lembaga yang terjun dibidang jasa tentu memiliki kendala-kendala yang dihadapi, baik kendala tersebut telah dianalisa maupun yang datang tiba-tiba. kendala tersebut sering terjadi dan bahkan menghambat terlaksananya sebuah program yang telah direncanakan. Begitu juga yang dialami oleh KBIH Arwaniyyah dalam hal jasa haji dan umroh.

“Kendala yang kami hadapi sangat sekali. yang paling sering adalah menghadapi jamaah yang memiliki tingkat pemahaman yang berbeda, jadi tika harus menyesuaikan dalam memberikan bimbingan kepada jamaah. Selain itu faktor usia juga menjadi kendala berat bagi kami, jamaah yang berusia senja kami harapkan mereka memiliki pendamping saat melaksanakan ibadah. Karena kami sangat memastikan para jamaah diberikan pelayanan yang maksimal dan ssma”

Berbagai kendala yang menghadang jalanya program KBIH Arwaniyyah antara lain timbul dari internal maupun eksternal. Dari segi internal adalah terjadinya ketidaksesuaian pendataan adminisrasi oleh petugas pertama dan yang lainnya. Hal tersebut tentu sangat membuang waktu yang seharusnya lebih produktif justru terbuang cuma-cuma.

Sedangkan kendala eksternal yang dihadapi oleh KBIH Arwaniyyah antara lain adalah kebijakan pemerintah yang tiba-tiba berubah tidak sesuai dengan yang telah diprogramkan. Hal ini juga sangat berdampak bagi KBIH Arwaniyyah. Lembaga harus menginformasikan kebijakan ersebut dengan jamaah dan harus menjelaskan secara detail kepada jamaah guna menjaga kepercayaan yang telah jamaah berikan kepada KBIH Arwaniyyah.

Kendala dari faktor eksternal yang dialami KBIH Arwaniyyah antarlain adalah dari sisi jamaah sendiri. Mengingat bahwa jamaah haji dan umroh merupakan sekelompok manusia yang memiliki usia berbeda dan tingkat pemahaman berbeda. Hal ini tentu menjadikan KBIH Arwaniyyah harus bekerja lebih ekstra bagaimana bisa memberikan bimbingan yang memahamkan baik bagi jamaah usia muda maupun usia senja. Faktor usia menjadi kendala yang hadapi pembimbing di KBIH Arwaniyyah. Dengan faktor usia jama'ah yang berbeda-beda sangat mempengaruhi tingkat pemahaman jama'ah, sehingga tanggung jawab pembimbing lebih besar untuk membantu jama'ah yang belum paham khususnya jama'ah

yang sudah lanjut usia. Selain itu pembimbing juga memberi waktu tambahan untuk menjelaskan lebih detail kepada jama'ah yang belum paham dengan materi yang telah disampaikan.<sup>18</sup>

Faktor lain yang juga menjadi tantangan dan kendala oleh KBIH Arwaniyyah adalah jamaah yang berusia senja dan memiliki kondisi tubuh yang tidak kuat dan harus didampingi. KBIH Arwaniyyah dari awal menekankan jama'ah supaya bisa mandiri dan tidak bergantung satu dengan yang lain dan tidak saling merepotkan, maka bagi jama'ah yang sudah tidak mampu atau jama'ah yang sudah lansia dari pembimbing KBIH Arwaniyyah menawarkan pendamping untuk mendampingi baik di tanah air sampai ke tanah suci. Bagi jama'ah yang sudah tidak bisa berjalan dan memakai kursi roda akan dipandu pendamping yang dipercayai untuk mendampingi mulai dari awal bimbingan sampai pelaksanaan ibadah haji di tanah suci hingga pulang ke tanah air.<sup>19</sup>

### C. Analisis Data Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti di KBIH Arwaniyyah dari proses tanya jawab, investigasi, sampai dengan dokumentasi melalui narasumber yang menjadi sumber terpercaya. Maka untuk tindakan berikutnya adalah menguarikan data dari hasil penelitian yang telah didapat melalui teori maupun petunjuk lapangan. Berikut merupakan dasar dari judul yang sudah dilakukan penelitian yaitu, Strategi Sosialisasi KBIH Arwaniyyah Dalam Menarik Minat Jamaah, menggunakan metode yang dipakai. Maka, peneliti dapat menganalisis sebagai berikut:

#### 1. Analisis Strategi Pemasaran Pengurus KBIH Arwaniyyah dalam Menarik Minat Calon Jamaah Haji.

Penelitian menganalisa bahwa KBIH ARwaniyyah dalam penerapan strategi Pemasaran guna meningkatkan minat jamaah sudah berjalan dengan baik. Perihal ini dapat dilihat secara mata maupun data bahwa KBIH Arwaniyyah sukses menarik minat banyak calon jamaah. Dalam pembahasan ini penulis menganalisis fungsi strategi Pemasaran KBIH Arwaniyyah dalam menarik minat jamaah sebagai berikut:

---

<sup>18</sup> H. Yusron Kafidin, S.E., Sy., ketua pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus wawancara oleh penulis, 23 Oktober 2023

<sup>19</sup> H. Yusron Kafidin, S.E., Sy., ketua pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus wawancara oleh penulis, 23 Oktober 2023

a. Perencanaan

Perencanaan adalah serangkaian tindakan yang telah direncanakan untuk pencapaian suatu hasil yang diharapkan. Dalam proses perencanaan terdapat serangkaian pokok yang meliputi tindakan apa, kapan, siapa, dan bagaimana kegiatan akan dilaksanakan. Oleh karena itu, makin tepat jika proses pelaksanaan rencana dilakukan perumusan yang diperuntukkan sebagai penetapan tujuan, prosedur, keuangan, dan program dari sesuatu Lembaga. Jadi, fungsi manajemen dalam perencanaan organisasi menetapkan aturan-aturan dan pedoman-pedoman pelaksanaan tugas, menetapkan urutan-urutan pelaksanaan yang harus diikuti, dan diperlukan pemasukan dana yang diharapkan akan diperoleh tindakan yang rangkaianannya akan dilakukan di masa datang.

KBIH Arwaniyyah menyadari bahwa bidang yang ditekuni adalah bidang jasa. Jasa merupakan suatu hal yang tidak bisa terlihat dengan mata manun bisa dirasakan. Karena itu menjaga agar jasa pelayanan yang diberikan dapat optimal harus direncanakan dari awal dengan baik dan memuaskan. Karena jika dari awal berantakan ditengan jalan tentu akan menimbulkan banyak masalah dan sangat merugikan karena jamaah merasa kecewa. Sikap kecewa dari jamaah merupakan awal mula dari kegagalan.

Perencanaan dengan fokus memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada jamaah merupakan sebuah aset yang bernilai mahal dikemudian hari. Asset tersebut berupa kpercayaan dari jamaah. Kepercayaan tersebut akan tertanam dan merka dengan ringan mulut akan mengatakan kepada jamaah lain untuk menggunakan jasa KBIH Arwaniyyah dalam masalah haji dan umroh. Bagaimanapun jasa adalah suatu hal yang diberikan untuk menyentuh rasa dalam diri. Jika rasa tersebut tersentuh dan merasa nyaman dengan jasa tersebut tentu dengan muda jamaah memberi informasi kepada jamaah yang dail dari mulut ke mulut atau melalui media sosial. Perpindahan informasi tersebut adalah buah yang didapat oleh KBIH Arwaniyyah karena telah menanam jasa pelayanan yang memuaskan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan segala teknik penyatuan individu, sarana, kewajiban, dan kedaulatan untuk menciptakan suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai

satu kesatuan untuk sampai pada arah yang ditentukan. Pengorganisasian yang dilakukan pengurus KBIH Arwaniyyah telah dilakukan dan disepakati oleh tim formatur untuk membagi tugas setiap petugas agar sesuai dengan tugas yang di amanahkan.

Hasil wawancara peneliti kepada berbagai narasumber menunjukkan bahwa dalam sektor struktural keorganisasian dan pemilihan petugas, pengurus memilih seseorang yang memiliki elektabilitas dan kapabilitas dalam menjalankan tugas tersebut, dengan tujuan maksimalnya tugas yang dijalankan oleh petugas dapat membantu mendongkrak kepercayaan dari jamaah.

Pemilihan petugas sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan agar kegiatan dapat berjalan dengan maksimal merupakan bentuk pengorganisasian yang sangat baik. Karena yang bisa menjalankan sebuah kegiatan adalah orang-orang yang paham mendalam dalam hal tersebut. Sehingga kegiatan yang berlangsung akan semakin produktif dalam meningkatkan minat dan kepercayaan jamaah.

c. Penggerakan

Penggerakan adalah suatu proses penerapan program kepada semua petugas dengan proses pemberian tanggung jawab. Sesuai dengan teori tersebut, pengurus KBIH Arwaniyyah, merealisasi penggerakan dengan motivasi, dan bimbingan untuk menjalin hubungan. Penggerakan adalah proses lanjutan dari mengorganisasikan dalam suatu manajemen. Menggerakkan seluruh petugas KBIH Arwaniyyah secara maksimal guna meningkatkan pelayanan yang berdampak pada meningkatnya minat dan rasa percaya jamaah. Penggerakan memiliki arti penting dalam suatu manajemen untuk menjalin hubungan dengan individu atau SDA untuk melaksanakan fungsi penggerakan tersebut.

Upaya yang dilakukan oleh KBIH Arwaniyyah adalah dengan memantau, mengawasi dan menganalisa. Pembagian petugas sebagaimana yang telah penulis jelaskan dalam hal perencanaan dan pengorganisasian juga memudahkan dalam melakukan pemantauan dan evaluasi disetiap program yang dilakukan.

d. Pengawasan

Pengawasan adalah proses akhir dari suatu strategi. Pengawasan merupakan suatu tahap seorang untuk mengetahui apakah sudah sesuai dengan tujuan awal yang

ingin dicapai. Maksud dari fungsi pengawasan tidak mencari celah, melainkan mencegah ketidak selarasan antara pelaksanaan kegiatan dengan tujuan yang sudah disepakati. Dengan adanya pengawasan diharapkan tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan benar-benar mencapai sasaran secara cepat dan tepat sehingga terhindar dari pemborosan waktu, tenaga, dan dana.

Fungsi pengawasan ialah mengetahui sampai mana perencanaan berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan pengurus masjid dalam hal meningkatkan nilai keagamaan disetiap program yang berlangsung di KBIH Arwaniyyah. Dengan adanya pengawasan dapat diketahui kendala yang dihadapi kemudian diikuti dengan perbaikan, sehingga pelaksanaan dapat berjalan dengan baik.

Prosedur pengawan yang dilakukan oleh KBIH Arwaniyyah adalah dengan melakukan pengawasan 2 model. Yaitu pengawasan secara langsung kepada petugas dan pengawasan jangka panjang terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah yang jauh hari sudah melakukan Analisa untuk mencari solusi jika masalah tersebut terjadi.

Pengawasan secara langsung dilakukan dengan melihat langsung pekerjaan petugas lainnya, sehingga bisa menyaksikan sendiri hasil kerja para petugas. Sedangkan, pengawasan yang dilakukan dengan menganalisa dampak atau masalah yang terjadi akibat adanya kebijakan-kebijakan baru berguna untuk mengantisipasi jauh hari dengan menganalisa masalah yang akan terjadi, bagaimana solusi yang memungkinkan dan kemudian mengkomunikasikannya keberbagai pihak agar tidak terjadi kesalah pahaman baik dari petugas maupun dari jamaah. komunikasi tersebut tentu akan menjaga kepercayaan jamaah meskipun jika jamaah merasa kecewa, mereka tidak akan merasa kecewa yang terlalu dalam. Sehingga rasa percaya masih terjaga.

Penerapan strategi sosialisai dengan model informasi alumni KBIH Arwaniyyah yang disampaikan kepada orang lain ternyata sangat membantu KBIH Arwaniyyah dalam menarik minat jamaah haji dan umroh. Terbukti dari berbagai observasi dan wawancara yang penulis lakukan kepada beberapa pihak yang merupakan alumni dari KBIH Arwaniyyah mereka merasa senang, aman, dan nyaman. Dengan pertanyaan mengapa anda memilih KBIH Arwaniyyah?.

“karena KBIH Arwaniyah sudah dikenal masyarakat dengan pelayanan yang baik dan terpercaya. pelayanannya baik dari administrasi, registrasi, manasik haji, pelayanan perjalanan, pelayanan transit semua itu dilaksanakan dengan jelas rinci dengan penuh loyalitas. Pelayanan yang diberikan pihak KBIH kepada jamaah baik dan para jamaah merasa puas dengan pelayanan bimbingan ibadah haji KBIH Arwaniyyah”<sup>20</sup>

“karena KBIH Arwaniyyah ini sudah terpercaya dalam pelayanannya yang sangat baik. Memberikan pelayanan yang baik sopan jelas dan dapat dipahami dari kalangan muda sampai tua dengan adanya pengarahan, penyuluhan, dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji). pihak KBIH Arwaniyyah memberikan pelayanan yang baik dari segi pelayanan pembimbing, pengurus maupun ketuanya, maka dari itu para jamaah haji KBIH Arwaniyyah merasa puas dan nyaman saat melakukan ibadah haji.”<sup>21</sup>

Selain itu, penulis menarik sebuah persepsi bahwa strategi KBIH Arwaniyyah dalam meningkatkan minat jamaah yang diawali dengan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kepercayaan jamaah sangat tinggi kepada KBIH Arwaniyyah menjadikan KBIH Arwaniyyah sebagai lembaga KBIH yang dipercaya. Bukti ini penulis dapatkan dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada beberapa calon jamaah KBIH Arwaniyyah dengan pertanyaan dari mana anda mengetahui KBIH Arwaniyyah?, semuanya memiliki jawaban dengan substansi yang sama yaitu dari orang lain atau orang terdekat. Tidak melalui brousur, poster, atau postingan di media sosial.

“dari adik saya yang dulu pernah umroh via KBIH Arwaniyyah”<sup>22</sup>

“dari teman saya katanya KBIH Arwaniyyah sangat terpercaya”<sup>23</sup>

---

20 Jamaah, alumni KBIH Arwaniyyah Kudus, wawancara penulis pada 27 Oktober 2023

21 Tirun, alumni KBIH Arwaniyyah Kudus, wawancara penulis pada 27 Oktober 2023

22 Jamaah, alumni KBIH Arwaniyyah Kudus, wawancara penulis pada 27 Oktober 2023

23 Tirun, alumni KBIH Arwaniyyah Kudus, wawancara penulis pada 27 Oktober 2023

Pemaparan data tersebut menunjukkan bahwa strategi Pemasaran yang diterapkan oleh KBIH Arwaniyyah dalam menarik minat jamaah haji adalah model strategi defensive. Dimana strategi ini adalah sebuah strategi yang menjalankan usaha dengan dasar rasionalitas. Baik rasionalitas tersebut di dalam hal likuidasi, biaya ataupun hal-hal yang lainnya. Bagaimanapun juga rasionalitas dapat menjadi salah satu kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan yang diinginkan tanpa harus merusak skema dan juga alur yang telah ada. KBIH Arwaniyyah mempertahankan pelayanan dan biaya secara rasionalitas sehingga dalam memutuskan selalu mengedepankan pelayanan dan biaya secara rasional guna menjadikan jamaah merasa nyaman dan percaya.

## **2. Analisis Kendala Pengurus KBIH Arwaniyyah dalam Menarik Minat Calon Jamaah Haji**

Dua faktor yang menjadi kendala dari KBIH Arwaniyyah dalam meningkatkan minat calon jamaah merupakan faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang menjadi kendala adalah ketika petugas dari KBIH Arwaniyyah tidak maksimal dalam menjalankan tugas, baik dalam bidang administrasi, pembimbing, dan pendamping jamaah. Kurang maksimalnya kinerja petugas sesuai dengan idangnya sangat berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada jamaah. menurunnya pelayanan yang diberikan kepada jamaah merupakan awal dari hilangnya kepercayaan jamaah kepada KBIH Arwaniyyah.

Kedua faktor eksternal yang menjadi kendala KBIH Arwaniyyah bersumber dari dua hal, yaitu jamaah dan pemerintah. Kebijakan pemerintah yang mendadak berubah menjadikan melambatnya program yang telah disusun oleh KBIH Arwaniyyah, sehingga KBIH Arwaniyyah harus Menyusun ulang, mengatur program dan mengkomunikasikanya dengan jamaah agar tidak terjadi kesalah pahaman antara KBIH Arwaniyyah dengan jamaah karena perubahan kebijakan oleh pemerintah.

Faktor eksternal lain yang menjadi kendala KBIH Arwaniyyah adalah rombongan jamaah yang memiliki tingkat usia yang tidak sama dan memiliki tingkat pemahaman yang tidak sama. Hal tersebut menjadikan KBIH Arwaniyyah harus ekstra dalam memberikan pelayanan terlebih dlam bidang bimbingan manasik. KBIH Harus memastikan bahwa jamaah yang menjadi naungan KBIH Arwaniyyah harus benar-bnار

paham tentang manasik. Selain itu faktor usia dan Kesehatan jamaah juga menjadi kendala yang dihadapi oleh KBIH Arwaniyyah.

