

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengembangan Strategi Pelayanan untuk Kemabruran Jamaah Haji

1. Strategi Pelayanan

a. Pengertian Strategi

Strategi merupakan bentuk terakhir dari bentuk pelayanan pada pelanggan, misi, nilai, tujuan dan strategi. Untuk mengubah isi dan nilai menjadi kenyataan, pada suatu tujuan pelayanan dan pelanggan. Strategi adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (formulating), penerapan (implementasi) dan evaluasi (evaluating), keputusan strategi antara fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan yang akan datang¹.

Strategi adalah aksi potensi yang membutuhkan keputusan dari manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar, strategi juga mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun kedepan, karena berorientasi ke masa yang akan datang, strategi mempunyai konsekuensi multifungsional serta perlu mempertimbangkan, baik faktor eksternal maupun internal yang dihadapi perusahaan².

Menurut beberapa ahli pengertian strategi sebagai berikut:

- 1) Menurut Sondang Siagian strategi adalah cara yang baik untuk menggunakan dana, daya dan tenaga yang tersedia dengan perubahan suatu lingkungan³.
- 2) Menurut Stainer dan Miner strategi merupakan penempatan misi perusahaan, penempatan sasaran

¹ Agustinus, Sri Wahyuni, *Manajemen Strategik*. (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1996).

² Fret R. Daid, *Konsep Manajemen Strategi* (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hlm.9.

³ Sondang Siagian, *Analisis Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi* (Jakarta: PT Gunung Agung, 198), hlm, 17.

organisasi dalam menginfat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat⁴.

- 3) Mintzberg dan Waters berpendapat strategi adalah pola umum tentang keputusan atau tindakan⁵.
- 4) Menurut Chanler yang dikutip oleh Rangkuti menyatakan strategi merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan itu sendiri yang dibuat oleh manajemen perusahaan yang akan menjamin terpeliharaya keunggulan kompetitif perusahaan⁶.

Dari pengertian yang telah dikemukakan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi merupakan suatu proses untuk melakukan perumuan dan penentuan rencana untuk mencapai suatu tujuan dalam waktu jangka panjang.

b. Fungsi Strategi

Fungsi dari strategi pada dasarnya berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Untuk itu, ada enam fungsi yang harus dilakukan secara simultan yaitu:

- 1) Mengkomunikasikan suatu isi yang ingin dicapai kepada orang lain.
- 2) Menghungkan organisasi dengan peluang dari lingkungan.
- 3) Memanfaatkan keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang sekaligus menyelidiki adanya peluang baru.
- 4) Menghasilkan dan membangkitkan sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang.
- 5) Mengoordinasikan dan mengaahkan kegiatan atau aktiitas organisasi ke depan.

⁴ George Stenir, *Manajemen Strategik dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta:BPFE, 1985),hlm,8.

⁵ Abdul Majid, *Strategi Pembelajaran*, (Bndung:PT Remaja Rosdakarya, 2013),hlm, 3.

⁶ Ismail Sholihin, *Mnajemen Strategik*,(Jkarta:Erlangga, 2012)hlm.24-25.

- 6) Menggapai serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu⁷.

c. Tahapan Strategi

Dalam proses penerapan strategi dapat menggunakan tahapan diantaranya:

1) Perumusan strategi

Langkah awal yang perlu dilakukan dalam menyusun strategi dengan cara merumuskan strategi atau menyusun langkah awal. Dalam perumusan strategi ditentukan suatu sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari dan melakukan suatu keputusan dalam proses kegiatan.

2) Implementasi strategi

Setelah merumuskan dan memilih strategi yang telah ditetapkan, maka langkah berikutnya melaksanakan strategi yang telah ditetapkan, dalam tahap pelaksanaan strategi yang telah dipilih sangat membuahkan komitmen dan kerja sama dari unit, tingkat dan anggota organisasi.

3) Ealuasi strategi

Pada tahap ini diperlukan, karena keberhasilan yang telah dicapai dapat diukur kembari untuk menetapkan tujuan berikutnya. Ealuasi menjadi tolak ukur untuk strategi yang akan dilaksanakan kembali oleh suatu organisasi dan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah tercapai.

d. Strategi peningkatan pelayanan

Berbagai riset menunjukkan bahwa biaya mempertahankan pelanggan jauh lebih murah dibandingkan biaya merebut pelanggan baru. Karena itu, mulai bnayak perusahaan yang berusaha menekankan upaya memaksimalkan potensi penjualan masa depan bisnis pelanggan saat ini. Berikut ada tiga alternative strategi yang dapat dipilih.

⁷ Frend Dand, *Manajem Strategi Konsep Pemasaran*,(Jakarta:PT. Perhallindo, 1998),hlm.5.

- 1) Mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi

Banyak merk yang berhasil dibangun di pasar dengan menfokuskan strategi dan programnya untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas produk yang superior. Loyalitas pelanggan tercipta manakala pelanggan membeli barang dan jasa dari sumber yang sama dari saktu ke waktu. Kepuasan pelanggan merupakan penyebab utama loyalitas, kepuasan dan loyalitas akan semakin kuat apabila didukung dengan ekuitas merek yang kuat. Selain itu merekrut SDM yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan, mulai dari service pelanggan, menjawab pertanyaan dengan tepat.

- 2) *Relationship Marketing*

Relationship Marketing dirancang untuk meningkatkan kemungkinan terjadinya bisnis ulangan melalui pengembangan hubungan yang sifatnya formal-interpersonal dengan pelanggan.

- 3) Produk Komplementer

Produk komplementer merupakan salah satu bentuk strategi yang sering dirancang dan dipasarkan perusahaan dalam rangka mempertahankan pelanggan. Menambah jumlah relasi antara perusahaan dan pelanggan dapat menyebabkan peralihan ke pemersok atau merk lain menjadi lebih mahal (baik secara ekonomis maupun psikologis) bagi pelanggan.⁸

2. Peningkatan Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang

⁸ Susan M. Gage, *Strtaegi Pelayanan Pelanggan*, (Yogyakarta : ARGO Publisher 2006), hlm, 15-16

lain secara langsung. Standar dari pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkan.

Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar memberikan pelayanan yang baik yaitu:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan pengaruh yang sifatnya tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Dari karakteristik diatas maka dapat dijadikan sebagai dasar perusahaan memberikan pelayanan terhadap konsumennya. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Strategi pelayanan

Adapun strategi pelayanan untuk memperhatikan kebutuhan para pelanggan sebagai berikut:

- 1) Mereka menginginkan bebas membuat kepuasan
- 2) Mereka menginginkan untuk mendapatkan sesuai keinginan
- 3) Mereka menginginkan untuk mendapatkan respek atau mendapat perhatian.
- 4) Mereka menginginkan diperlakukan dengan jujur.
- 5) Mereka menginginkan disambut dan dibantu dengan ramah, penuh denyum dan kasih sayang.
- 6) Mereka menginginkan rasa aman dan dilindungi haknya, aman dalam arti terhindar dari keputusan yang salah.

c. Pelayanan dalam perspektif ekonomi islam

Dalam islam telah mengangkat kerja pada leel kewajiban religious yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak menbuahkan perilaku yang baik. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip ekonomi islam yaitu bersifat profesioal, amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasanya sebagai beriku⁹t.

1) Bersifat professional

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama melianya dengan melaksanakan ibadah lainya seperti shalat, haji atau membayar zakat. Dalam keterangan, Allah SWT sangan menghaegai orang yang giat bekerja karena itu berarti ia telah menunaikan salah satu kewajibanya.

2) Bersikap amanah

Seorang muslim yang telah memiliki sifat professional haruslah memiliki sifat amanah, yaitu terpecaya dan bertanggung jawab. Rosulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu amanah yang diberikan kepadanya.

“tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang menghianatimu”(HR. Ahmad dan Abu Dawud)¹⁰

Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pebisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa

⁹ Muhammad Ismail Yusanto, *Muhammad Karebet Widjajakusuma, Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2022), hlm, 104.

¹⁰ Ibid, hlm, 105.

apapun aktiitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT.

3) Memelihara etos kerja

Selain memiliki kecakapan (kafa'ah) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang bekerja secara semangat dan bersungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (himmatul'amal) yang tinggi.

Dorongan utama seseorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktifitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia¹¹.

“tidaklah seorang diantara kamu makan suatu makanan ebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri”

Dari hadits dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang harus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Dan dalam memenuhi kebutuhannya diperlukan semangan yang tinggi.

3. Haji

a. Pengertian dan dasar hukum haji

Arti kata haji berasal dari bahasa Arab “hajj” artinya berziarah, berkunjung atau berwisata suci. Kemudian penggunaan kata ini menjadi lebih khusus setiap perjalanan yang bertujuan ke mekkah untuk melaksanakan ibadah. Haji dalam istilah syara' adalah sengaja mengunjungi ka'bah untuk mengerjakan ibadah yang terdiri atas tawaf, sa'I, wukuf, dan ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah serta mengharapkan keridaanNya.¹²

¹¹ Ibid, hlm,114.

¹²Muhammad Sholihin, *Keajaiban Haji dan Umroh*,(Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013) hlm.3.

Dasar hukum melaksanakan ibadah haji terdapat surat Ali Imron ayat 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “*padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*¹³

Kewajiban haji hanya satu kali seumur hidup. Hal ini disebutkan dalam sebuah hadits Dari Abu Hurairah dia berkata, “Rasulullah berkhotbah di hadapan kami, beliau bersabda, ‘wahai segenap manusia, sungguh Allah telah mewajibkan haji kepada kalian, maka langsunglah haji’. Ada orang bertanya, ‘Apakah pada setiap tahun, wahai Rasulullah?’ Rasulullah diam, sehingga orang tersebut bertanya sampai tiga kali, setelah itu Rasulullah bersabda, “seandainya aku menjawab ‘ya’ nisaya haji akan menjadi wajib setiap tahun, dan kalian tidak akan mampu melaksanakannya. (HR, Muslim)¹⁴

Berdasarkan hadits tersebut, maka ijma’ dari kalangan sahabat serta para ulama dan yang terus dilaksanakan sampai sekarang oleh umat islam adalah bahwa haji wajib hanya satu kali seumur hidup,

¹³ Al-Qu’an, Ali Imron Ayat 97, *Al-Qur’an dan Terjemahan*, hlm, 62

¹⁴ Imam Al-Mund`ziri, *Mukhashar Shahih Muslim*, (Jakarta: UmmulQura, 2018), hlm 319.

sedangkan pelaksanaan haji yang kedua dan ketiga hukumnya hanya sunah.

b. Syarat Haji

Syarat haji adalah syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang sehingga orang tersebut diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji, apabila tidak memenuhi salah satu syarat maka orang tersebut belum memiliki kewajiban menunaikan ibadah haji, adanya syarat haji sebagai berikut :

1) Islam

Haji tidak wajib atas orang kafir, maka dari itu dia tidak dituntut mengerjakannya di dunia ketika dia masih kafir, dan juga tidak sah jika dia mengerjakannya sebab dia tidak punya kelayakan untuk menunaikan ibadah. Jika seorang kafir pernah menunaikan haji kemudian dia masuk islam dia wajib menunaikan haji lagi, haji yang pernah dilakukan pada saat itu dirinya masih kafir tidak terhitung sah.

Demikian haji tidak wajib atas orang kafir, menurut madzhab Hanafi dalam hal yang berkaitan dengan hukum akhirat. Jadi, dia tidak diazab lantaran tidak haji sebab orang kafir tidak di kittbah (dituntut) untuk mengerjakan amal furu' dalam syariat Islam. sedangkan menurut Jumhur orang kafir di azab diakhirat lantaran meninggalkan haji, sebab dia dituntut untuk mengerjakan hal furu'.

Mazhab berpendapat bahwa islam adalah syarat keabsahab, bukan syarat kewajiban. Jadi, haji wajib atas orang kafir tapi tidak sah dikerjakannya kecuali jika dia masuk islam. mazhab Syafi'i mewajibkan haji atas orang murtad, tapi tidak sah dikerjakannya kecuali jika dia telah kembali ke islam, adapun orang kafir asli tidak wajib haji atasnya.

2) Baligh

Haji tidak wajib atas anak kecil dan orang gila sebab keduanya tidak dituntut mengerjakannya hukum syariat. Karena itu keduanya tidak harus

menunaikan haji. Haji atau umroh juga tidak sah dilakukan oleh orang gila, sebab dia tidak memiliki kelayakan untuk mengerjakan ibadah. Seandainya mereka berdua telah menunaikan haji kemudian si anak mencapai umur baligh dan si orang gila menjadi waras, mereka tetap wajib menunaikan haji islam, dan haji yang dikerjakan si anak tadi sebelum baligh terhitung sebagai amal tathawwu' (sunnah)

3) Berakal

Haji tidak wajib atas hamba sahnya, sebab haji adalah ibadah yang lama temponya, memerlukan perjalanan jauh, dan disyariatkan adanya kemampuan dalam hal bekal dan kendaraan, hal ini mengakibatkan terabaikannya hak majikan yang berkaitan dengan si hamba, karena itu, haji tidak wajib atasnya.

4) Merdeka

5) Kesanggupan (fisik, finansial dan keamanan dalam perjalanan haji)

Menurut mazhab Hanafi kesanggupan meliputi tiga hal yaitu: fisik, finansial dan keamanan. Kesanggupan fisik artinya kesehatan badan. Jika tidak wajib atas orang sakit, orang yang berpenyakit kronis, orang cacat. Yang dimaksud kesanggupan ini adalah kesanggupan taklif yaitu terpenuhnya faktor dan sarana untuk mencapai tanah suci, dan termasuk diantaranya faktor tersebut adalah badan tidak mengalami cacat/penyakit yang menghalangi pelaksanaan hal yang diperlukan dalam perjalanan haji.

Kesanggupan finansial adalah memiliki bekal dan kendaraan. Yakni mampu menanggung biaya pulang pergi serta punya kendaraan yang merupakan kelebihan dari biaya tempat tinggal serta keperluan lainnya.

Ibadah haji diwajibkan kepada setiap muslim. Tetapi ada syarat tambahan yang harus dipenuhi jika menunaikannya adalah wanita yaitu adanya seorang muhrim yang mendampingi.

Karena wanita tidak boleh melakukan perjalanan haji dan perjalanan lainnya tanpa didampingi oleh seorang muhrim.

Ringkasnya, syarat wajib haji adalah islam, baligh, berakal, merdeka dan sanggup mengerjakannya. Bagi orang yang tidak terdapat pada syarat tersebut ini, tidaklah diwajibkan ibadah haji. Dan dengan demikian syarat ini menjadi wajibkan seorang melaksanakan ibadah haji¹⁵.

c. Rukun Haji

Rukun haji adalah kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji yang mana jika tidak dikerjakan hajinya tidak sah. Adapun rukun haji sebagai berikut

- 1) Ihram, yaitu pernyataan mulai mengerjakan ibadah haji dan umroh dengan memakai pakaian ihram disertai dengan niat haji atau umroh di miqot.
- 2) Wukuf di Padang Arafah, yaitu berdiam diri, dzikir, dan berdoa kepada Allah SWT di Padang Arafah pada tanggal 9 dzulhijjah.
- 3) *Thawaf ifadhoh*, yaitu mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali dan dilakukan sesudah melontar jumrah aqabah pada tanggal 10 dzulhijjah.
- 4) *Sa'I*, yaitu berlari kecil atau jalan cepat dari bukit marwa sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah thawaf ifadhah.
- 5) *Tahalul*, yaitu bercukur atau menggunting rambut setelah melakukan sa'i
- 6) Tertib, yaitu mengerjakan kegiatan sesuai dengan urutan dan tidak ada yang tertinggal.

d. Wajib haji

Wajib haji adalah rangkaian kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji sebagai pelengkap rukun haji, dan apabila salah satu dari wajib haji ada yang ditinggalkan, maka hajinya tetap sah namun harus

¹⁵ Al-Qu'an, Ali Imron Ayat 97, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, hlm, 62

¹⁵ Imam Al-Mund`ziri, *Mukhashar Shahih Muslim*, (Jakarta: UmmulQura, 2018), hlm, 17.

membayar dam (denda). Berikut yang termasuk dalam wajib haji yaitu:

- 1) Niat ihram, untuk haji atau umrah dari miqot makani dan dilakukan setelah berpakaian ihram.
- 2) *Mabit*, yaitu bermalam di Muzdalifah pada tanggal 9 dzulhijjah dalam perjalanan dari Arafah menuju ke Mina.
- 3) Malontar *jumrah Aqobah*, pada tanggal 10 dzulhijjah yaitu dengan cara melontarkan tujuh butir kerikil dengan mengangkat tangan pada setiap melempar kerikil sambil mengucap “*Allahu akbar Allahumaj’alhu hujjan mabruran wa zanban maghfuran*” dan setiap kerikil harus mengenai dalam jumrah jurang besar tempat jumrah.
- 4) *Mabit* (bermalam) di Mina, dilaksanakan pada hari tasyrik (tanggal 11,12, dan 13 dzulhijjah).
- 5) Melontar jumrah *Ula, Wustha, Dan Aqobah*, pada hari tasyrik yaitu pada tanggal 11,12, dan 13 bulan dzulhijjah.
- 6) *Thawaf wada’*, yaitu melakukan thawaf perpisahan sebelum meninggalkan kota Mekkah.
- 7) Meninggalkan perbuatan yang dilarang saat ihram¹⁶.

4. Kemabruran Haji

a. Pengertian kemabruran haji

Menurut bahasa, kata abrur berasal dari kata Barra, yang artinya kebaikan atau berbuat baik. Menurut istilah mabrur adalah ibadah haji yang sesuai dengan ketentuannya Allah SWT dan RasulNya dilaksanakan dengan ikhlas semata mata mengharap rindhaNya, tidak dicampuri dengan dosa dan menggunakan biaya yang halal serta setelah melaksanakan haji menjadikan perbuatannya lebih baik dari sebelumnya.

Haji mabrur juga diartikan dengan istilah haji Makbul (haji yang diterima). Dari pengertian ini ibadah

¹⁶ M.Irwan Gayo, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 2003) hlm, 7.

haji dapat dibagi menjadi dua, yaitu ibadah haji yang tidak dicampuri dengan dosa, jauh dari riya, tidak dinodai dengan rafats (kata dan perbuatan yang sis), fusuq (memperlihatkan dan bangga akan perbuatan dosanya), jidal (pertengkaran perselisihan). Sedangkan haji yang mardud terkait dengan dosa dan keharaman. Yang membedakan makna keduanya. Haji makbul adalah haji yang diterima dan mendapat pahala sesuai yang dijanjikan, menghapus kewajiban haji seseorang. Sedangkan haji mabrur adalah haji yang mampu menganrkan pelakunya dapat lebih baik amalnya, dibanding sebelum melaksanakan ibadah haji.

b. Implementasi Haji Mabrur

Untuk meraih haji mabrur diperlukan tahapan atau persyaratan yaitu tahapa persiapan, sebelum keberangkatan pra haji dan tahapan proses pelaksanaan ibadah haji.

1) Pra haji

Hal pertama dan utama yang harus diperhatikan oleh seorang jamaah calon haji adalah niat hanya karena Allah SWT dan mengharap ridhoNya. Berangkat kenah suci bukan untuk membeli karpet dan barang bergarga lainya bukan juga ingin mendapat gelar haji, memperoleh status sosial yang tinggi dimasyarakat, melainkan berangkat menunaikan haji semata mata memenuhi panggilan Allah SWT.

2) Proses haji

Hal yang tidak kalah pentingnya dalam pencapaian haji mabrur adalah pelaksanaan rangkaian ibadah (manasik) haji di tanah suci.

Prof. Dr. H. Said Agil Husain Al Munawaar, Lc. MA, mengemukakan beberapa syarat untuk memperoleh haji mabrur yaitu

- a) Niat yang ikhlas
- b) Manasik haji yang mantap
- c) Memiliki badan yang sehat
- d) Memiliki mental yang kuat dan sifat sabra

- e) Bersungguh dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji dan istiqomah serta memiliki sifat yang hemat¹⁷
- 3) Pasca Haji

Kemabruran haji seseorang tidaklah secara otomatis dapat dilihat sekembalinya dari tanah suci. Tapi, haji yang mabrur sangat terkait dengan tingkah laku seseorang yang telah menunaikan ibadah haji.. Salah satu indikasi kemabruran haji seseorang apabila tingkah laku dan kepribadiannya setelah menunaikan haji lebih baik dari sebelumnya. Jamaah haji harus memiliki sifat sabar, tabah dan tahan uji sekembalinya ke tanah air. Kesabaran harus ditingkatkan terus menerus, sebab setelah menunaikan ibadah haji bukan berarti terlepas dari godaan, cobaan dan ujian.

سُئِلَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَا بَرُّ الْحَجِّ قَالَ
إِطْعَامُ الطَّعَامِ وَطَيْبُ الْكَلَامِ

Artinya :”*rosnulallah sholallahu alaihi wasallam pernah ditanya tentang haji yang mabrur, Beliau menjawab, yang suka bersedekah dengan bentuk memberi makanan dan memiliki tutur kata yang baik*”

5. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial keagamaan islam yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama Nomor 371 Tahun 2002 untuk menyelenggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji.¹⁸

Peran yang bisa dilakukan oleh KBIH, antara lain:

¹⁷ Andi Muhammad Akmal, *Fiqh Haji Mabrur: Makna, Implementasi, dan Implikasinya*, jurnal Kajian Haji Umroh dan Keislaman, ol 1, No.2, Desember, 2020.

¹⁸ Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan Ibadah Haji dalam Sorotan Publik,(Jakarta:Puslitbang Kehidupan Keagamaan,2007),hlm.17

- a. Memberikan bantuan kepada calon jamaah haji dalam prpses pendaftaran haji
- b. Melakukan sosialisasi tentang keentuan-ketentuan perhajian di Indonesia.
- c. Menyusun buku panduan bimbingan yang didasarkan pada buku pedoman bimbingan Departemen Agama.
- d. Melaksanakan bimbingan dan pelatihan ibadah haji di Tanah Air serta di Arab Saudi.
- e. Melaksanakan bimbingan dan pendampingan ibadah haji di Arab Saudi dengan menyediakan pembimbing 1orang/rombongan.
- f. Memberikan bimbingan dan pendampingan ibadah yang wajib dan sunnah termasuk umrah.
- g. memberikan pembimbingan pascahaji untuk meningkatkan kualitas jamaah haji dan menjaga kemabruran hajinya.
- h. Membantu petugas haji dalam pelaksanaan penyelenggara ibadah haji, baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai rujukan dalam penlitian ini, peneliti memberikan beberapa penelitian terdahulu. Hal ini dimaksudkan supaya penelitian jelas arahnya. Penelitian terdahulu berkaitan dengan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) , strategi pelayanan dan kemabruran haji.

1. Linatusyi Syarifah, 1423104021. Judul skripsi : “Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Wardah Purwokerto dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2018”. Jurusan Pengembangan Masyarakat Fkultas Dakwah IAIN Purwokerto.

Pada penelitian ini mendeskripsikan strategi yang digunakan oleh KBIH Al Wardah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji. Adapun strategi yang dimaksud disini adalah cara atau metode yang diterapkan oleh KBIH Al Wardah dalam meningkatkan atau menaikkan kualitas pemberian bantuan oleh pembimbing kepada calon jamaah haji. Proses perumusan strategi ini dilakukan dengan terlebih dahulu menganalisis

lingkungan internal dan eksternal atau yang lebih dikenal SWOT, yaitu dengan melihat kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang kemudian menghasilkan strategi pengembangan, strategi bimbingan kreatif, strategi tatap muka dan isualisasi. Serta strategi majelis ta'lim¹⁹.

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan penulis. Persamaanya yaitu sama meneliti strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH. Sedangkan perbedaannya, yaitu pada penulis di atas fokus pada strategi oleh KBIH sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh penulis fokus pada strategi pengembangan untuk kemabruran jamaah haji.

2. Saefil Arifin, 092312008. Judul skripsi : “Dakwah dalam Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hidayah Kabupaten Banjarnegara”, Jurusan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto.

Penelitian di atas mendeskripsikan tentang dakwah dalam Bimbingan Manasik Haji di KBIH Nurul Hidayah Kabupaten Bnjarnegara. Metode yang digunakan dalam bimbingan ibadah haji di KBIH Nurul Hidayah yaitu ceramah, peragaan, sarasehan, Home isit, konsultasi simulasi, dan praktik manasik haji. Dakwah yang diterapkan KBIH Nurul Hidayah merupakan dakwah bil mai'izatul hasanah, dikatakan seperti itu karena kalimat kalimat atau ucapan yang diucapkan oleh para pembimbing atau juru dakwah disampaikan dengan cara yang baik dari segi penyampaian materi termasuk didalamnya berupa bimbingan manasik haji serta pesan positif yang bisa dijadikan pedoman dan motiasi kepada jamaah calon haji dalam melasanakan ibadah haji di Tanah Suci. Penyampaian materi menggunakan gaya bahasa yang sederhana, hal ini bertujuan supaya pesan yang disampaikan dapat ditangkap, dicerna, dihayati, dan pada

¹⁹ Linatusyi Syarifah, *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Wardah Purwokerto dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2018*

tahap selanjutnya pesan dakwah dapat diamankan sehingga tujuan dari pelaksanaan ibadah haji yakni menjadi haji yang mabrur dapat tercapai²⁰.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Persamaannya yaitu sama membahas tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Kemudian perbedaannya yaitu pada penelitian di atas fokus ke KBIH saja, sedangkan pada penelitian yang akan digunakan oleh penulis fokus pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan haji yang mabrur.

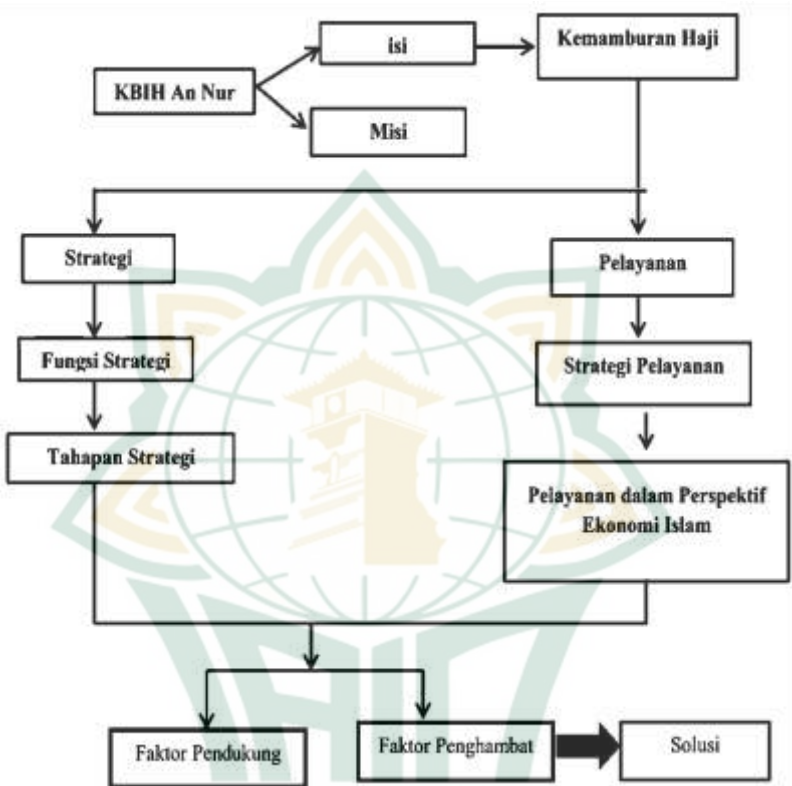
C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah penjelasan sementara yang bersifat logis dan sistematis terhadap gejala yang diteliti. Ia dapat juga berupa kerangka teori atau berbentuk kerangka penalaran logis. Kerangka teori ini merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori itu dalam menjawab pertanyaan penelitian.

Setelah melihat teori dari beberapa ahli mengenai strategi pelayanan, kemabruran haji dan KBIH, maka menghasilkan penerapan strategi pelayanan untuk kemabruran jamaah haji.

²⁰ Saeful Arifin, "Dakwah dalam Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hidayah Kabupaten Banjarnegara", diakses pada tanggal 1 April 2022.

Gambar 2.1
 Kerangka Berpikir



Penjelasan dari kerangka berpikir di atas adalah penelitian akan dilakukan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annur Kudus. Penelitian akan diawali dengan mencari tahu bagaimana isi dan misi dari KBIH Annur Kudus. Untuk menjalankan misinya, disini KBIH Annur membuat sebuah program. Selanjutnya, penelitian ini dilanjutkan dengan mencari tahu bagaimana kemaburan haji. Selanjtnya penelitian ini dilanjutkan dengan mencari tahu strategi palayanan KBIH, strategi pelayanan tersebut meliputi, fungsi strategi, tahapan strategi, strategi pelayanan, pelayanan dalam perspektif ekonomi islam.

Penelitian selanjutnya mencari tahu apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pada pelaksanaan program solusi dari KBIH Annur Kudus dalam mengenai kemabruran haji.

