

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annur Kudus

1. Profil KBIH Annur Kudus

Nama KBIH	: KBIH Annur Kudus
Status	: dibawah nuangan Yayasan Annur Kudus
Pemimpin	: KH. Nailal Huda
No. SK Izin	: keputusan Kepala Kantor
Operasional	: Wilayah Kementerian Agama Proinsi Jawa Tengah Nomor 1354 Tahun 2015 tentang penetapan kembali ijin operasional KBIH Annur Kabupaten Kudus
Tahun Berdiri	: 2004
Alamat	: Purwosari Wijilan No. 352 Rt.01/I
Desa	: Purwosari
Kecamatan	: Kota
Kabupaten	: Kudus
Telepon	: (0291) 445050 ¹

2. Sejarah berdirinya KBIH Annur Kudus

Dibentuknya Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Annur Kudus merupakan inisiatif dari KH.Abdullah bin Nadzirun pada tahun 1991 Beliau adalah putra dari KH. Nadzirun kudus, beliau juga adalah ketua pondok pesantren Yasin Kudus. Pada awal dibentuknya, Annur merupakan sebuah Majelis Ta'lim yang juga memberikan bimbingan manasik haji kepada jamaahnya. Aktiitas Majelis Ta'lim Annur bertempat di rumah KH. Ahmad Zaini bin Nadzirun yang masih satu kawasan dengan Pondok Pesantren Yasin Kudus. Tepatnya di desa Sunggingan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus.

Pada tahun 1998 jamaah dari Majelis Ta'lim Annur yang pernah mengikuti bimbingan manasik haji dari KH.

¹ Dokumen KBIH Annur Kudus,

Ahmad Zaini menghadiahkan KH. Ahmad Zaini Nadzirun sebidang tanah yang berlokasi di belakang rumah beliau. Selain untuk memperluas Pondok Pesantren lahan ini juga digunakan sebagai tempat manasik haji Majelis Ta'lim Annur. Pada tahun 1998-1999 aktifitas Majelis Ta'lim Annur dilakukan ditempat tersebut namun dipindahkan lagi ke rumah KH. Ahmad Zaini Nadzirun dikarenakan semakin banyaknya jumlah santri dan jamaah yang mengikuti manasik haji.

Pada tahun 2001 dibentuk KBIH Annur yang pada saat itu menunjuk KH. Nailal Huda sebagai ketuanya. Beliau adalah jamaah Majelis Ta'lim Annur yang pernah mengikuti bimbingan manasik haji pada tahun 2001. Saat itu KBIH Annur berjalan tanpa memiliki ijin secara resmi dari pemerintah dan baru mendapatkan legalitas dari pemerintah pada tahun 2004 untuk memberikan bimbingan manasik ibadah haji baik manasik di tanah air dan bimbingan ibadah haji di tanah suci, serta memberikan pembimbingan dan pembinaan haji.²

Selanjutnya, ketua KBIH Annur Kudus KH. Nailal Huda meminjamkan sebidang tanah untuk dijadikan kantor KBIH Annur yang berlokasi di desa Purwosari Wijilan Rt.01 Rw.I kecamatan Kota kabupaten Kudus. Pada tahun 2006 KBIH Annur membangun sebuah Mushola yang berlokasi diselatan kantor KBIH Annur dan diberi nama Mushola Annur³.

KBIH Annur terus berkembang dan banyak dikenal oleh masyarakat khususnya masyarakat di kota Kudus. Alumninya menjadi peranan penting dalam hal ini, karena KBIH Annur tidak mengagendakan kegiatan promosi secara khusus tetapi pendapat dari alumni KBIH Annur yang disampaikan ke masyarakat sekitar lah yang secara tidak langsung menjadi media promosi KBIH Annur Kudus.

² Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, wawancara oleh penulis, 11 September, 2022.

³ Eko Kurniawan, Staff Administrasi KBIH Annur Kudus, wawancara oleh penulis, 6 September, 2022

Selanjutnya untuk mendukung pelayanan ke jamaah pada tahun 2013 KBIH Annur Kudus membeli tanah yang lokasinya diseberang Mushola Annur dan di lokasi tersebut dibangunlah kantor baru yang lebih luas. Lokasi yang berada di tengah-tengah penduduk ini, dimanfaatkan pemimpin KBIH Annur, KH. Nailal Huda untuk memperluas kegiatan dakwahnya, maka kantor sebelumnya di beli KBIH Annur dan dibangunlah sebuah Pondok Pesantren yang diberi Pondok Pesantren Annur. Pondok Pesantren ini mulai dibuka tahun 2019 dan pondok pesantren ini tidak hanya digunakan kegiatan para santrinya, tetapi juga untuk kegiatan pengajian yang biasanya dihadiri oleh masyarakat sekitar.⁴

3. Visi dan Misi KBIH Annur Kudus

a. Visi

Meraih kemabruran dengan kebersamaan

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji dan umroh sesuai dengan syari'at islam.
- 2) Memberikan bimbingan pembelajaran Al-Qura'an dan pembelejaraan ibadah sholat.
- 3) Memberikan bimbingan pasca haji untuk menjaga kemabruran jamaah.

4. Dasar dan Tujuan

a. Dasar

- 1) Undang-undang No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji.
- 2) Peraturan Menteri Agama RI No.14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan haji regular.
- 3) Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 1354 Tahun 2015 tentang penetapan kembali ijin operasional KBIH Annur Kudus⁵.

⁴ Solikan, Wakil Ketua KBIH *Annur* Kudus, wawancara oleh penulis, 11 September, 2022

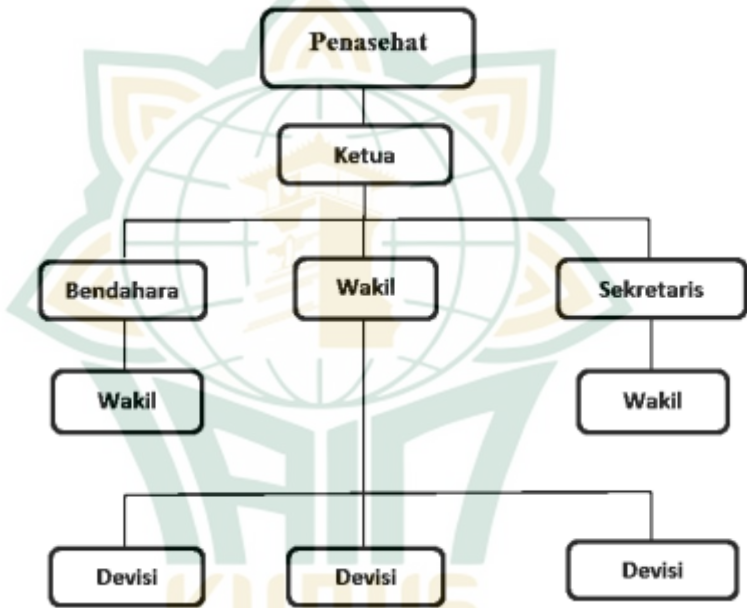
⁵ Dokumen KBIH *Annur* Kudus.

b. Tujuan

Memberikan pelayanan serta bimbingan kepada jamaah calon haji agar dapat menjalankan ibadah haji dengan sempurna dan memperoleh haji yang mabrur⁶.

5. Struktur Organisasi KBIH Annur Kudus

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KBIH Annur Kudus.



- Pelindung : Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus
- Penasehat : KH. MC. Thariq
KH. Nur Halim
KH. Abu Umar
KH. Sugiarto
- Ketua : H. Nailal Huda
- Wakil Ketua : H. Sulikan
- Sekretaris : H. Supangat

⁶ Dokumen KBIH Annur Kudus.

Bendahara : H. Sulyanto
Wakil Bendahara : H. Sugeng Riyadi⁷
Devisi Manasik:

1. KH. Agus Nafi'
2. KH. Saifullah
3. KH. Muhammad Bahaudin
4. Dr. H. Joko Widagdo
5. H. Musyafak
6. H. Hmazah Noor
7. H. Sa'dullah Wahab
8. H. Suroto
9. H. Arifiyanto
10. H. Paiman
11. H. Agus Ali Al-Amin
12. H. Zamrozi Al-Karim
13. Dr. H. Hariyanto
14. H. Moch Achsin
15. H. Sudar Jafar

Devisi Silaturrahim:

1. H. Soegiri
2. H. Anas Bachtiar
3. H. Rusdi Susilo
4. H. Abdul Azis
5. H. Hariyono
6. H. Talkhis C Noor
7. H. Nor Kuslan Selamat
8. H. Masirin
9. H. Lilik Kamalulu
10. H. Ngadiman
11. H. Tubandi
12. H. Tri Mulyadi
13. H. Teguh Prayogo
14. H. Syu'aib
15. H. Suparmin

Devisi Humas:

1. H. Trisno Suwandi
2. H. Mufied Asy'ari
3. H. Djuwarno

⁷ Dokumen KBIH *Annur* Kudus.

4. H. Bambang Widjanarko
5. H. Sujadi
6. H. Supriyanto
7. H. Hendro Bawono
8. H. Koesmanto
9. H. Winarno
10. H. Slamet
11. H. Kambali
12. H. M.Masrib
13. H. Ayarif Hidayat
14. H. Parnadji⁸

6. Kegiatan KBIH Annur Kudus

- a. Manasik haji jamaah calon haji
- b. Pembentukan regu
- c. Praktik manasik haji
- d. Pembelajaran baca Al-Qur'an
- e. Pembelajaran penyempurnaan ibadah sholat
- f. Ziarah
- g. Buka bersama
- h. Koordinasi dan manasik haji⁹
- i. Pemantapan dan pembekalan karu (ketua regu)
- j. Penglepasan jamaah calon haji
- k. Pengajian dan manasik haji di Makkah dan Madinah¹⁰

7. Sarana dan prasarana KBIH Annur Kudus

a. Sarana dan Prasanana

- 1) Meja administrasi
- 2) Komputer
- 3) Telepon kantor
- 4) Almari berkas
- 5) Pakaian ihram
- 6) Perlengkapan Manasik Praktik
- 7) Mobil Operasional
- 8) Sofa di ruang tunggu

⁸ Dokumen KBIH *Annur* Kudus.

⁹ Dokumen KBIH *Annur* Kudus.

¹⁰ Dokumen KBIH *Annur* Kudus.

- 9) Kantor KBIH Annur
- 10) Mushola Annur
- 11) Pondok Pesantren Annur¹¹

8. Jumlah jamaah haji KBIH Annur dari tahun per tahun

KBIH Annur Kudus telah dipercaya oleh banyak masyarakat selama sekian tahun. KBIH Annur Kudus tidak pernah kehilangan eksistensinya dalam hal peyanan. KBIH Annur memiliki jamaah tidak hanya warga Purwosari, tetapi juga sampai luar kecamatan/luar desa.

- a. Tahun 2006 sejumlah 225 jamaah haji
- b. Tahun 2007 sejumlah 162 jamaah haji
- c. Tahun 2008 sejumlah 149 jamaah haji
- d. Tahun 2009 sejumlah 133 jamaah haji
- e. Tahun 2010 sejumlah 125 jamaah haji
- f. Tahun 2011 sejumlah 165 jamaah haji
- g. Tahun 2012 sejumlah 153 jamaah haji
- h. Tahun 2013 sejumlah 115 jamaah haji
- i. Tahun 2014 sejumlah 166 jamaah haji
- j. Tahun 2017 sejumlah 183 jamaah haji
- k. Tahun 2018 sejumlah 182 jamaah haji
- l. Tahun 2019 sejumlah 155 jamaah haji
- m. Tahun 2022 sejumlah 150 jamaah haji¹²

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Strategi Pelayanan Untuk Kemabruran Jamaah Haji

Kualitas pelayanan haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Annur Kudus dalam meningkatkan kepuasan pelanggan akan tercapai dengan baik dan sesuai yang diharapkan apabila telah terdapat strategi yang mempengaruhinya.

Adapun aspek yang dinilai yaitu fasilitas dan pelayanan yang diberikan pada jamaah, setelah jamaah menilai dan merasakan adanya kepuasan, mereka akan bercerita tentang fasilitas dan pelayanan yang diterima

¹¹ Eko Kurniawan, Staff Administrasi KBIH Annur Kudus, wawancara oleh penulis, 6 September, 2022.

¹² Dokumen KBIH Annur Kudus.

kepada tetangga atau saudaranya, demikian pula jika merasakan adanya kekecewaan.

Oleh karena itu, sebisa mungkin pelayanan yang diberikan kepada jamaah harus dapat memenuhi apa yang dibutuhkan mereka, agar mereka merasa puas. Karena kepuasan itu sangat penting, jamaah yang puas biasanya bersedia untuk memberitahukan kepuasan yang mereka nikmati kepada orang lain¹³.

“strategi pelayanan yang kami lakukan adalah melakukan perekrutan jamaah haji melalui alumni jamaah haji yang sudah pernah melakukan haji, melakukan pembenahan terhadap sarana dan prasarana fasilitas para jamaah nantinya termasuk diantaranya/renovasi dan pengecatan, kipas angin dan lainnya yang berhubungan dengan kenyamanan jamaah haji”¹⁴.

Maka dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Annur Kudus memiliki strategi pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji diantaranya yaitu:

a. Memberikan bimbingan Manasik Haji

KBIH Annur mempersiapkan materi-materi manasik haji yang terbagi dalam 15 kali pertemuan yang terdiri dari 14 kali penyampaian materi, 1 kali praktik manasik haji. Materi tersebut tidak hanya materi tentang ibadah haji dan umroh namun juga materi tentang kesehatan, tata cara wudhu, tata cara sholat, ibadah sunnah, serta kegiatan harian yang bisa dilakukan di Madinah dan Makkah.

“didalam manasik itu kita masukan istilahnya materi pemahaman Al-Qur’an, jadi satu sebelum manasik dimulai kita adakan pertanyaan, siapa yang belum bisa baca Al-Qur’an, siapa yang bisa baca tapi baru, itu nanti

¹³ Susan M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, (Yogyakarta, ARGO Publisher : 2006), h. 15

¹⁴ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, wawancara oleh penulis, 11 September, 2022.

dia mengisi setelah mengisi kita kelompokkan yang belum atau masih nol kita kelompokkan ketemu yang nol dan yang bisa baca tapi baru kita kelompokkan ketemu yang baru, nanti yang mengajar sendiri supaya jamaah haji bisa membaca Al-Qur'an¹⁵”.

Adapun susunan acara setiap manasik yaitu:

- 1) Pembukaan
- 2) Pembacaan ayat suci Al-Qur'an
- 3) Pembacaan shalawat tibbil qulub dan shalawat haji
- 4) Sambutan dari ketua KBIH Annur (Nasehat atau motivasi ke calon jamaah haji)
- 5) Penyampaian materi
- 6) Doa penutup¹⁶.

b. Memperluas sarana dan prasarana

Strategi pelayanan dalam memperluas sarana dan prasana sangat diperlukan untuk menunjang dan melancar adanya kegiatan yang di lakukan oleh KBIH Annur.

Pada saat melakukan pembimbingan manasik haji KBIH Annur Kudus juga meningkatkan beberapa media untuk melakukan manasik haji seperti:

- 1) Sound sistem yaitu alat penguat suara yang digunakan untuk menyampaikan manasik haji agar terdengar oleh seluruh jamaah.
- 2) Buku manasik haji sudah dibagikan jauh sebelum kegiatan manasik dilakukan.
- 3) Gambar/miniatur yaitu yang berhubungan dengan materi manasik haji seperti alat miniature ka'bah yang diletakkan di tengah-tengah lapangan ketika pelatihan manasik haji,

¹⁵ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, wawancara oleh penulis, 11 September, 2022

¹⁶ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, wawancara oleh penulis, 11 September, 2022

kerikil yang diletakkan di pinggir lapangan ketika ada pelatihan manasik haji.

c. Mendekatkan antara pembimbing dengan calon jamaah haji

Kepada jamaah, ketua KBIH Annur dalam memberikan dibantu para pengurus dan alumni dari KBIH Annur sesuai dengan kapasitas keilmuan yang mereka miliki. KBIH Annur juga memberikan training untuk para muthawif agar proses pembimbingan kepada jamaah bisa dimaksimalkan.

“setiap kita memberikan bimbingan ibadah haji, setiap jamaah itu memang kita tekankan untuk bisa ibadah secara mandiri. Dari pengurus KBIH Annur khususnya pembimbing mendatangi kerumah calon jamaah haji¹⁷”.

d. Keikhlasan

Dalam keikhlasan menuntut untuk semua jamaah haji yang sudah berada di tanah suci diharapkan benar-benar mensyukuri nikmat luar biasa yang telah diberikan Allah SWT. Kenikmatan yang tidak semua muslim dapat merasakanya. Rasa syukur tersebut hendaknya ditunjukkan jamaah dengan lebih ikhlas dalam beribadah serta fokus pergi haji ini semata-mata untuk ibadah.

Untuk itu KBIH Annur Kudus menekankan ketika ada bimbingan manasik jamaah haji agar selalu ikhlas dalam menjalankan ibadah haji ini. Supaya hajinya tidak sia-sia, bisa diterima oleh Allah SWT dan menjadi haji yang mabrur.

e. Meningkatkan pemahanan baca Al-Qur’an dan pembelajaran ibadah sholat

Jamaah mampu membaca Al-Qu’an dengan bacaan fasih, begitu juga dengan ibadah bacaan yang diharapkan ada peningkatan kualitas

¹⁷ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, wawancara oleh penulis, 11 September, 2022

setelah melaksanakan ibadah haji. Kegiatan ini ditambahkan setelah mengamati kondisi beberapa jamaah yang tidak bisa baca Al-Qur'an sehingga memunculkan keprihatinan dari wakil ketua KBIH yaitu H. Solikan.

“saya itu prihatin sekali mbak, melihat para jamaah ada yang baca Al-Qu'an nggak bisa, bacaan tajwidnya kurang pas. Padahal itu kan yang paling penting, makanya dalam membuat kegiatan itu tidak hanya yang terkait tentang haji dan umroh saja, tapi juga ada peningkatan dalam hal ubudiyah dan kegiatan belajar baca Al-Qur'an sama kajian penyempurnaan ibadah sholat. Manfaat dari KBIH Annur bisa dirasakan sama masyarakat sekitar”.

f. Pembinaan karu dan karom

Karu dan karom mempunyai peran yang sangat penting dalam melayani para jamaah haji yaitu membuat anggotanya tetap utuh, aman, tertib serta dapat mencapai kemabruran dalam melaksanakan ibadah haji.

“karu dan karom selain menyampaikan informasi kepada jamaah, mereka bertugas menjaga dan mengawasi jamaah. Jadi apabila ada permasalahan di Tanah Suci, diselesaikan secara bersamaan, bisa lewat ketua regu. Jika ketua regu tidak bisa maka ketua rombongan yang menyelesaikan. Kalau terkait dengan meteri, disana kita menjadwalkan pengajian salah satunya untuk mengulas materi dan mengevaluasi jamaah¹⁸”.

¹⁸ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, wawancara oleh penulis, 22 September, 2022.

2. Implementasi Strategi

Implementasi strategi merupakan penerapan strategi yang telah dibuat dalam bentuk tindakan melalui serangkaian yang telah dibuat. Pelaksanaan strategi Annur meliputi pengembangan program dan pelaksanaan metode¹⁹. Dalam pengembangan program Annur membuat program-program dalam proses pelayanan.

a. Pengembangan Program Pelayanan

Program adalah deretan suatu kegiatan yang digambarkan untuk melaksanakan kebijakan dalam mencapai suatu tujuan. Program meliputi adanya bentuk pelayanan dalam menunjang tujuan sebuah organisasi. Hal ini sesuai pernyataan dari Bapak Sholikan sebagai berikut:

“untuk implementasinya kita buat pengembangan program mbak. Dan di Annur ini dalam mengembangkan program dengan cara penyambutan ketita ada tamu dan melakukan panggilan telepon²⁰”.

Penjelasan di atas ialah implementasi strategi salah satunya adalah pengembangan suatu program. Dalam pengembangan program Annur memiliki kegiatan bentuk pelayanan yaitu penyambutan kedatangan tamu dan melakukan panggilan telepon.

b. Pelaksanaan Metode

Pelaksanaan metode diartikan sebagai pola atau cara yang dilakukan oleh sebuah lembaga dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Metode strategi pelayanan bimbingan itu juga cara untuk menjalankan sebuah program yang ada. Peneliti mendapatkan informasi mengenai metode yang digunakan oleh KBIH Annur sebagai berikut.

¹⁹ Miftahul Huda, *Model Manajemen Fundraising Wakaf*, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Ponorogo, Vol.13 No.1, (Januari 2013), hal, 35

²⁰ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, Wawancara oleh penulis, 22 September, 2022

“iya, kalau untuk metode sesuai dengan petunjuk dari kemenag, dan juga ditambah dengan pengalaman selama bimbingan di Mekkah dijadikan satu. Dari kemenag itu kan segi aturan petunjuk kadang masih kurang yang telah dilakukan di sana, lah kurangnya itu ditambah dari pengalaman tiap tahun dari pembimbing, tapi dasarnya semua dari kemenag”²¹.

Penjelasan di atas ialah metode yang digunakan KBIH Annur itu merujuk kepada petunjuk kemenag. Dan juga dari pengalaman oleh pembimbing yang tiap tahun dilakukan. Karena petunjuk dari kemenag kadang masih kurang.

3. Evaluasi Strategi

Setelah organisasi melakukan pelaksanaan semua aktivitas organisasi, aspek penting lain yang harus diperhatikan dalam mengelola sebuah organisasi adalah dengan melakukan langkah evaluasi. Evaluasi diranjang untuk memberikan penilaian kepada seseorang. KBIH Annur memiliki evaluasi yaitu evaluasi pasca haji.

a. Evaluasi Pasca Haji

Evaluasi ini dengan mengadakan syukuran haji yang dalam kesempatan tersebut, jamaah memberikan kesan dan pesanya mengenai pelayanan yang sudah diberikan oleh KBIH Annur. Selain itu, evaluasi pasca haji juga bertujuan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pada periode ini serta solusinya.

Adanya evaluasi ini dapat membantu jamaah dalam mendapatkan bimbingan dan pelayanan dengan baik sehingga jamaah bisa memahami bimbingan yang sudah disampaikan dan

²¹ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, wawancara oleh penulis, 22 September, 2022

melaksanakan ibadah haji dengan lancar. Sebagaimana yang disampaikan oleh alumni KBIH Annur tahun 2019.

“kalau saat di kudus ya bagus lah, dari segi waktu ya pas ga ganggu orang kerja, kalo dari segi penyampaian materi, karena kebanyakan yang belum haji, jadi kalaujamaah ada yang beberapa yang masih belum paham menurut saya wajar, karena jamaah kan beda-beda ya, kalo dari pihak Annur sudah berusaha maksimal. Pelayanan mereka sangat bagus menurutku”²².

“Alhamdulillah selama mulai pelatihan manasik haji sampai di Tanah Suci dan akhirnya kembali kerumah masing-masing alhamdulillah bejalan lancar dan KBIH Annur melayani jamaahnya dengan baik, untuk materi biasa tidak mengenal yang pinter apa yang bodoh”²³

“kalau menurut saya pelayanannya sudah baik mbak, pembimbingnya pada ramah-ramah”²⁴

“kalau saran saya untuk KBIH Annur pembinanya itu ada perempuan juga karena pembinanya laki-laki semua mbak, jadi untuk jamaah yang perempuan mau Tanya itu sedikit sungkan”²⁵

²² Lilik Kaneka, Alumni jamaah haji KBIH Annur 2019, wawancara oleh penulis, 25 September, 2022

²³ Iftitahurrahman Amalia, Alumni jamaah haji KBIH Annur 2019, wawancara oleh penulis, 19 oktober, 2022.

²⁴ Purwanto, Alumni jamaah haji KBIH Annur Kudus 2019, wawancara oleh penulis, 19 Oktober, 2022

²⁵ Hariyanti, Alumni jamaah haji KBIH Annur Kudus 2019, wawancara oleh penulis, 4 Desember 2022.

4. Faktor pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan Untuk Kemabruran Jamaah Haji

a. Fakor pendukung

Faktor pendukung dibagi menjadi dua yaitu

1) Faktor pendukung internal

- a) Tingkat keinginan yang tinggi dari jamaah untuk menunaikan ibadah haji atas dasar syariat agama islam dengan bersungguh-sungguh mendengarkan materi manasik haji.
- b) Aktif bertanya kepada pembimbing saat ada pelatihan manasik haji.
- c) Memberikan bimbingan setelah berhaji.
- d) Adanya pelayanan yang cukup efektif dan efesien selama di tanah air maupun di Arab Saudi dengan memberikan pelayanan yang maksimal agar jamaah haji tidak melakukan kesalahan selama perjalanan ibadah haji

2) Faktor pendukung eksternal

- a) Sehat
- b) Adanya manasik kunjungan

b. Faktor Penghambat

Karena haji itu setiap tahun dilaksanakan memang selalu ada problem dan hambatan itu sebesar apapun namanya haji bisa diatasi. misalnya faktor cuaca, letak hotel dan kurangnya kesadaran dari jamaah terhadap pentingnya semua materi bimbingan haji²⁶.

C. Analisis Data Penelitian

1. Strategi Pelayanan untuk Kemabruran Jamaah Haji

Menerapkan strategi pelayanan merupakan usaha dalam meningkatkan jumlah jamaah serta mengukur keberhasilan suatu organisasi perusahaan, yaitu dengan berusaha memenuhi apa yang dibutuhkan jamaah, adanya penerapan strategi yang paling efektif akan menjadi impian

²⁶ Solikan, Wakil Ketua KBIH *Annur* Kudus, Wawancara oleh penulis, 22 September, 2022

yang jauh dari kenyataan, pada tahap ini dibutuhkan suatu aktifitas yang luas dan membutuhkan komitmen serta kerjasama dari seluruh anggota atau petugas jika suatu organisasi ingin berhasil.

Maka dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Annur Kudus memiliki strategi pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji diantaranya yaitu:

a. Memberikan bimbingan manasik haji

Dengan memberikan bimbingan manasik haji KBIH Annur memberikan materi manasik haji yang terbagi 15 kali tiap pertemuan yaitu 14 kali penyampaian materi dan 1 kali praktik manasik haji. Materi tersebut bukan hanya membahas tentang ibadah haji tetapi membahas tentang kesehatan, tata cara wudhu, tata cara sholat dan lain-lain²⁷.

b. Memperluas sarana dan prasaran

Sarana dan prasaran berperan penting dalam pelatihan manasik haji karena itu sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan. Contoh alat yang digunakan saat pelatihan manasik haji ialah sound system, alat peraga/alat miniature (ka'bah), kerikil, kain ihram.

c. Mendekatkan antara pembimbing dengan jamaah haji

Dengan cara mendekati para jamaah pembimbing mendatangi kerumah jamaah haji. Dengan adanya kegiatan ini bisa membantu para jamaah agar leluasa bertanya yang mereka belum ketahui.

d. Keikhlasan

Keikhlasan adalah suatu sikap untuk merelakan sesuatu yang kita anggap paling baik dengan harapan mendapatkan ridho dari Allah SWT. KBIH Annur selalu mengingatkan kepada jamaah setiap bimbingan manasik haji agar selalu ikhlas dalam menjalankan ibadah haji agar ibadah yang dilakukan diterima oleh Allah SWT.

²⁷ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, Wawancara oleh penulis, 22 September, 2022

- e. Meningkatkan pemahaman baca Al-Qur'an dan pembelajaran ibadah sholat

Pemahaman baca Al-Qur'an ini sangat penting, supaya menambah kemabruran haji. Dalam hal ini KBIH Annur memberikan kegiatan supaya setelah haji bisa mengamalkan dan terus membaca Al-Qur'an dengan fasih.

- f. Pembinaan karu dan karom

Keberadaan para karu dan karom bagi para jamaah haji sangat dibutuhkan. Mereka yang akan bertugas melayani para jamaah sejak keberangkatan ke tanah Suci hingga kepulangan ke tanah air. Selain itu juga mengatur, membantu, dan menjaga anggota regunya tetap utuh, aman, tertib dan lancar selama perjalanan maupun dalam melaksanakan ibadah haji.

2. Implementasi Strategi

Implementasi strategi KBIH Annur membuat serangkaian pelaksanaan strategi yaitu pengembangan program pelayanan dan pelaksanaan metode. **Pertama** pengembangan program pelayanan adalah suatu kegiatan/pelayanan yang dapat menunjang tujuan organisasi. **Kedua** pelaksanaan metode yaitu KBIH Annur melaksanakan bimbingan menggunakan metode yang diberikan oleh kemenag dan juga ditambah dengan pengalaman selama bimbingan di Mekkah lalu dijadikan satu.

3. Evaluasi Strategi

Evaluasi yang digunakan oleh KBIH Annur adalah evaluasi pasca haji. Pada evaluasi ini KBIH Annur mengadakan acara tasyakuran haji yang dilaksanakan setelah berhaji. Pada acara tersebut para jamaah dapat memberikan kesan atau pesan kepada KBIH Annur mengenai pelayanan KBIH Annur.

Dengan adanya acara tasyakuran haji terjalin silatur Rahim dan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan

yang dimiliki KBIH Annur lalu dapat mencari solusi atau dapat di perbaiki kekurangannya²⁸.

4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat untuk Kemabruran jamaah haji

a. Faktor Pendukung

- 1) KBIH Annur Kudus dapat merealisasikan visinya yaitu meraih kemabruran dengan kebersamaan.

Sebagaimana makhluk sosial di samping sebagai makhluk individu, manusia tidak bisa hidup sendiri. Kebutuhan terhadap orang lain mengharuskan seseorang untuk berusaha memposisikan diri secara tepat agar ia bisa diterima secara baik dalam suatu lingkungan sosial. Yang setiap individu memiliki kekurangan dan kelebihan dan juga menjadikan manusia dalam keadaan siap untuk memberi dan siap menerima²⁹.

- 2) Kegiatan mendatangi jamaah

Setelah 15 kali pembelajaran materi dan praktik manasik dilakukan. Kegiatan pembelajaran selanjutnya dilakukan dengan pembimbing mendatangi jamaah, kegiatan ini dimaksudkan untuk berdiskusi dengan jamaah mengenai materi yang disampaikan serta memantapkan kemandirian para jamaah. Kegiatan dilakukan per regu terdiri dari 10-11 orang dan berlokasi di rumah jamaah³⁰.

Hal ini berkaitan dengan metode dakwah. Salah satu metode dakwah yang bisa digunakan agar materi dakwah tersampaikan dengan baik yaitu dengan cara berdiskusi bertukar pikiran³¹.

²⁸ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, Wawancara oleh penulis, 22 September, 2022

²⁹ La Ode Ismail Ahmad, "Indahnya Kebersamaan (*Sebuah Ikhtiar Dalam Membangun Kampus Bertawa Untuk Membawa Berkah Dalam Perspektif Hadits*)", Jurnal Diskursus Islam 06, No. 2. (2018) 247.

³⁰ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, Wawancara oleh penulis, 22 September, 2022

³¹ M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Prenada Media), 2006, hal. 34.

b. Faktor Penghambat

- 1) Jamaah memiliki tingkat kecerdasan dan pengetahuan yang berbeda sehingga dalam menghayati dan memahami materi juga berbeda.

Situasi dan kondisi masyarakat berpengaruh pada cara berdakwah atau metode dakwah yang akan digunakan dan berpengaruh juga pada hasil dakwah yang didapat. Salah satu cara untuk mendapatkan metode dakwah yang tepat memang perlu pengetahuan yang mendalam tentang obyek dakwah yang dihadapi, baik mengenai pemikirannya, kepercayaan yang dianutnya, latar belakang pendidikan dan kehidupan sosial³².

- 2) Hanya sebagian pengurus yang aktif dalam pelaksanaan manasik haji.

Wakil ketua KBIH Annur dalam mengenai faktor penghambat ini melakukan beberapa upaya yaitu dengan cara setiap ada acara menginformasikan kepada pengurus untuk bisa hadir, apabila ada kendala maka segera untuk menginformasikan sehingga nanti ada pengganti yang melaksanakan tugasnya³³.

Komunikasi disini sangat penting bagi kelancaran proses dakwah, antara pemimpin dakwah dan pelaksanaan dakwah. Proses dakwah akan terganggu dan berantakan apabila timbul ketidakpercayaan dan saling mencurigai satu sama lain, sehingga menyebabkan dakwah tidak berjalan efektif³⁴.

³² Rosyad Sholeh, *Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta : Surya Sarana Grafika), 2010, hal, 77

³³ Solikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, Waancara oleh penulis, 22 September, 2022

³⁴ Wahidin Saputra, *Pengantar Ilmu Dakwah*, (Jakarta : PT Rajawali, Pers), 2012, hal, 304,