

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KBIH Arwaniyyah

1. Profil KBIH Arwaniyyah

- a) Nama KBIH : Arwaniyyah
- b) Pendiri : KH. Mc. Ulinnuha Arwani
- c) Nomor Izin Operasional : Nomor 1346 Tahun 2015
- d) Alamat : Jl. KH. M. Arwani Kajeksan
No.24 Kudus
- e) Kode Pos : 59332
- f) No Telp : (0291) 445161
- g) Email : admin@arwaniyyah.com
Mohamad.rifan@gmail.com¹

2. Sejarah berdirinya KBIH Arwaniyyah

KBIH (KeIompok Bimbingan Ibadah Haji) Arwaniyyah merupakan instansi atau lembaga penyelenggara ibadah haji mulai di Indonesia sampai di Kota Makkah. KBIH Arwaniyyah ini terletak di Jl. KH.M. Arwani Kajeksan No. 24 Telp. /Fax:0291-445161 Kudus 5933. Lembaga ini resmi mendapat izin dari pihak pemerintah dan sudah beroperasi sejak tahun 1998 serta dikelola oleh yayasan Arwaniyyah. Pada tahun 1996 KH. Ulinnuha Arwani sebagai ketua Yayasan Arwaniyyah serta putra pertama dari KH. Mc. Arwani berpikir untuk menunaikan bimbingan terhadap beberapa santrinya di *Jam'iyah Thoriqoh* yang ingin melaksanakan haji ke tanah suci kemudian dirapatkan dengan pengurus dan mendapat tanggapan positif serta dukungan dari para *Jam'iyah Thariqoh* yang sudah melaksanakan haji ke tanah suci Makkah.²

Jamaah haji pada waktu itu berpendapat bahwa kegiatan bimbingan manasik yang dilakukan oleh pemerintah merasa masih kurang sehingga timbul rasa tidak puas pada diri mereka karena waktu pelaksanaan bimbingan yang cukup pendek. Dengan demikian pengetahuan tentang materi dan pelaksanaan haji masih kurang, baik itu saat di Indonesia ataupun ketika sudah berada di tanah suci Makkah. Para jamaah juga beranggapan bahwa Yayasan Arwaniyyah juga

¹ Sumber data dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus tahun 2022.

² HM. Rif'an, wawancara oleh penulis, 27 April 2022.

mempunyai tanggung jawab yang baik dalam menuntun serta melakukan bimbingan manasik haji. Melihat santrinya yang ingin menunaikan haji begitu banyak maka timbul harapan untuk bisa membentuk lembaga di Yayasan Arwaniyyah dalam melakukan bimbingan haji terhadap santri atau jamaah lain yang ingin melaksanakan ibadah haji.³

Banyaknya jamaah *Thoriqoh* yang dulu merupakan santri Arwaniyyah maka didirikannya pondok pesantren Yanbu' AI-Qur'an yang diperuntukan untuk anak-anak, pemuda pemudi, dan pondok *Thariqoh* maka muncul kepercayaan dari para jamaah bahwa Arwaniyyah mampu menjadi KBIH di kota Kudus. Atas keinginan serta harapan tersebut kemudian disampaikanlah oleh pengurus Yayasan Arwaniyyah, dan hal tersebut ditanggapi secara positif oleh KH. Ulinnuha Arwani dengan bantuan dari beberapa tokoh ulama maka berdirilah KBIH pertama di Kota Kudus yang dinamakan KBIH Arwaniyyah. Dengan berjalannya waktu jamaah yang pada awalnya hanya 24 orang terus mengalami peningkatan. Peningkatan ini dikarenakan jamaah yang memberi informasi bahwa ada kegiatan bimbingan haji di Arwaniyyah kepada teman, kerabat dan masyarakat. Pada tahun 1998 dukungan dari beberapa pihak semakin banyak sehingga KBIH Arwaniyyah secara resmi mendapat izin operasional dari pemerintah dan mendapat kepercayaan dari masyarakat sampai saat ini hingga beberapa puluh tahun kedepannya.⁴

Berdasarkan dari data KBIH arwaniyyah kudus, sampai saat ini dan sampai sepuluh tahun yang akan datang KBIH Arwaniyyah masih dipercaya dan selalu tampak eksis di pandangan masyarakat, bukan Cuma masyarakat dalam kudus akan tetapi juga di kalangan masyarakat luar kota kudus seperti kota Pati, Jepara, Blora, maupun Grobogan. Khususnya masyarakat yang merupakan calon haji yang mendapat kan arahan dan bimbingan secara detail hal ini bertujuan untuk mempermudah para jamaah haji dapat di bimbing sampai ke tanah suci dengan harapan mendapatkan kemudahan serta kelancaran dan nyaman di dalam melaksanakan ibadah haji.

³ HM. Rif'an, wawancara oleh penulis, 27 April 2022.

⁴ HM. Rif'an, wawancara oleh penulis, 27 April 2022.

3. Letak Geografis

Adapun letak KBIH Arwaniyyah yaitu di Jl. KH. M. Arwani Kajeksan No.24 Kota Kudus, Jawa tengah dengan kode pos 59316. Dalam hal ini di lihat dari segi Letak dan Kondisi Geografis KBIH Arwaniyyah tentunya masih terletak di Kabupaten Kudus sebagaimana juga salah satu Kabupaten di Jawa Tengah, yang di mana Kabupaten Kudus terletak diantara 4 (empat) Kabupaten yaitu :

- Sebelah Utara : Berbatasan Dengan Kabupaten Jepara Dan Kabupaten Pati,
 Sebelah Timur : Berbatasan Dengan Kabupaten Pati,
 Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Grobogan dan Pati
 Sebelah barat : Berbatasan dengan Kabupaten Demak dan Jepara.

Letak Kabupaten Kudus antara $110^{\circ} 36'$ dan $110^{\circ} 50'$ Bujur Timur dan antara $6^{\circ} 51'$ dan $7^{\circ} 16'$ Lintang Selatan. Jarak terjauh dari barat ke timur adalah 16 km dan dari utara ke selatan 22 km.

Secara administratif Kabupaten Kudus terbagi menjadi 9 Kecamatan dan 123 Desa serta 9 Kelurahan. Luas wilayah Kabupaten Kudus tercatat sebesar 42.516 hektar atau sekitar 1,31 persen dari luas Propinsi Jawa Tengah. Kecamatan yang terluas adalah Kecamatan Dawe yaitu 8.584 hektar (20,19 persen), sedangkan yang paling kecil adalah Kecamatan Kota seluas 1.047 hektar (2,46 persen) dari luas Kabupaten Kudus.

4. Visi dan Misi KBIH Arwaniyyah

a. Visi

Tercapainya bimbingan menuju haji mabrur.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat khusus bagi para tamu-tamu Allah yang akan berhaji.
- 2) Menyelenggarakan bimbingan manasik secara teori dan praktek, di tanah air dan di tanah suci dengan prinsip *ta'awun*.⁵

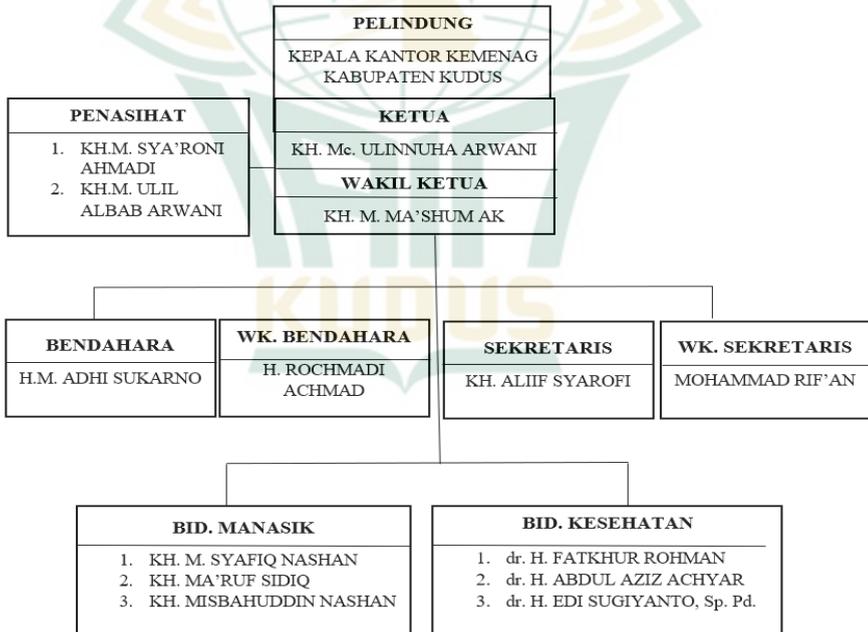
⁵ Sumber data dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus tahun 2022.

5. Struktur Organisasi

Susunan kepengurusan KBIH Arwaniyyah Kudus di bentuk dan diputuskan untuk menjalankan suatu organisasi yang dibentuk sesuai tugas masing-masing anggota organisasi. Adapun konsep dasar pembentukan Struktur Organisasi KBIH Arwaniyyah Kudus meliputi:⁶

- Dewan Pelindung
- Dewan Penasehat
- Ketua
- Wakil Ketua
- Sekretaris
- Wakil Sekretaris
- Bendahara
- Wakil Bendahara
- Bidang Manasik
- Bidang Kesehatan

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus⁷



⁶ Sumber data dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus tahun 2022.

⁷ Sumber data dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus tahun 2022.

6. Produk Layanan Tour & Travel Yayasan Arwaniyyah

Produk layanan perjalanan wisata religi yang dikelola oleh PT.Tour & Travel yang berada dalam naungan Yayasan Arwaniyyah. Adapun layanannya meliputi:

a) Haji

Haji merupakan rukun Islam yang kelima bagi umat Islam yang mampu secara fisik, Finansial, serta ilmu tentang haji. Mampu yang dimaksud ialah dari segi fisik serta materi bagi jamaah yang melaksanakan haji serta keluarga yang ditinggal.

b) Umrah

Umrah adalah perjalanan ibadah mengunjungi baitullah di luar musim haji. Pemberangkatan umrah dilaksanakan pada tanggal 14 Februari 2022 dan dibimbing oleh H. Fauzi Muslim dengan terpenuhinya kuota jamaah umrah.

c) Pembuatan Paspor

Paspor merupakan salah satu dokumen penting yang sangat di butuhkan sika seseorang bepergian ke luar negeri. Karena perjalanan haji dan umrah membutuhkan paspor maka KBIH Arwaniyyah memberikan layanan pembuatan paspor untuk diberikan kepada para calon haji.

d) Perjalanan Wisata Ziarah

KBIH Arwaniyyah merupakan PT yang melayani perjalanan wisata untuk mengunjungi makam makam *Waliyullah* dan beberapa tempat wisata religi lainnya.

e) Penyewaan Bus Pariwisata Religi (ziarah)

Adapun PT Arwaniyyah juga disebut PT arwaniyyah Tour dan Trevel yang memiliki banyak armada yang dapat disewakan dalam perjalanan ziarah makam wali.⁸

⁸ Sumber Data dan Dokumentasi PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus 2022.

7. Program Kerja Tahunan KBIH Arwaniyyah

Tabel 4.1. Program Kerja KBIH Arwaniyyah Tahun 1443 / 2022 M

NO	BULAN	PROGRA MKERJA	AGENDA
1	Muharram	Evaluasi Bimbingan Haji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Pengurus Kafilah 2. Evaluasi Bimbingan di Tanah Air & di Saudi (Pengurus KBIH, Pembimbing, Pengurus Kafilah/Karu Karom) 3. Laporan pasca haji (kemenag)
2	Shafar	Persiapan Manasik haji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Validasi data jamaah 1443 / 2022 M 2. Menyiapkan perlengkapan Bimbingan Manasik: <ol style="list-style-type: none"> a. Buku manasik b. Buku panduan do'a haji dan umroh c. Pemesanan souvenir haji (tas, sajadah, jam dinding dan seragam) 3. Undangan pembukaan pengajian manasik 4. Penjadwalan pengajian manasik 5. Penetapan Biaya bimbingan haji 6. Booking JHK untuk Praktik Haji & Umroh

3	R. Awwal	Persiapan Manasik haji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembentukan panitia manasi (Panitia dan pengurus IHY pusat dan koordinato kecamatan) 2. Laporan pra pengajian manasik (kemenag)
4	R. Akhir	Pengajian Manasik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akta Mufakat jamaah dengan KBIH 2. Pemberkasan paspor 3. Penyusunan Formulir Ziarah
5	J. Ula	Pengajian Manasik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi susunan 2. Sosialisasi Seragam hajinasional 3. Penyusunan Rombongan-Regu 4. Persiapan buku Agenda perKecamatan per rombongan 5. Pemberkasan Penerbitan Paspor 6. Sosialisasi Kesehatan Haji 7. Sosialisasi Pelunasan Haji
6	J. Akhiroh	Pengajian Manasik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan praktik umroh dan haji (penempatan panitia manasik) 2. Pembagian souvenir 3. Koordinasi pertemuan per rombongan bulan Ramadhan
7	Rajab	Pengajian Manasik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Praktik umroh 2. Praktik haji <ul style="list-style-type: none"> - Sarana prasarana (replika ka'bah, 3. Penutupan Pengajian Manasik
8	Sya'ban	Manasik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi via surat,

		tingkat kecamatan	telepon atau sms 2. Penyelenggara Kemenag tingkat Kecamatan / KUA
9	Ramadhan	1. Pertemuan anggota per rombongan 2. Buka bersama Calhaj & IHYA	1. Koordinasi jamaah per rombongan 2. Pembentukan pengurus kafilah
10	Syawwal	1. Pelepasan Haji 2. Manasik tingkat kabupaten	1. Pembagian buku agenda haji (per rombongan) 2. Penyusunan jadwal perjalanan haji 3. Pembaiatan pengurus kafilah informasi manasik tingkat kabupaten via surat, telepon atau sms
11	Dz. Qo'dah	Pemberangkatan Haji	1. pengantaran jamaah haji 2. validasi jadwal siaran radio
12	Dz. Hijjah	Perjalanan Haji	1. Memantau perjalanan haji via radio 2. Istighotsah arofah
13	Kondisional	1. Pendaftaran BPIH pembimbing haji 2. Pendaftaran dan pendataan calon haji serta	1. Pernyataan kesanggupan menjadi pembimbing haji. (dokumen pribadi: KTP, KK, Akta Kelahiran/Ijazah/Surat Nikah dan Surat Kesehatan) 2. Formulir pendaftaran, buku pendaftaran,

		laporan keuangan	brosur, kwitansi, komputerisasi dan arsip dokumen.
--	--	------------------	--

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH Arwaniyyah Kudus

Manajemen pelayanan pada suatu lembaga termasuk hal yang penting demi berjalannya berbagai kegiatan yang ada pada lembaga. KBIH Arwaniyyah Kudus dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji juga menerapkan fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Berikut ini adalah fungsi manajemen pada KBIH Arwaniyyah Kudus:

a. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan proses merencanakan apa yang akan dikerjakan untuk menyusun dan memenuhi tujuan perusahaan.⁹ Dalam melakukan perencanaan setiap tahun KBIH Arwaniyyah Kudus menyusun beberapa perencanaan sesuai dengan agenda yang akan dilaksanakan diantaranya yaitu,

1) Perekrutan Jamaah

KBIH Arwaniyyah merupakan salah satu lembaga penyelenggara ibadah di Kudus yang mempunyai banyak jamaah. Namun dalam perekrutan jamaah KBIH Arwaniyyah mempunyai ciri khas tersendiri yang berbeda dengan penyelenggara ibadah haji lainnya, yaitu tidak adanya kegiatan promosi yang dilakukan oleh pihak lembaga sehingga jamaah datang atas keinginan sendiri sebagaimana yang disampaikan oleh bapak HM. Rif'an dan bapak Yusron Kafindin selaku pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus.

“Arwaniyyah mulai melaksanakan bimbingan ibadah haji pada tahun 1996, pada awalnya di Arwaniyyah dulu ada yang namanya pengajian toriqoh kemudian para santri toriqoh ada yang berkeinginan untuk berangkat haji dibimbing oleh

⁹ Samuel Batlajery, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke”, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* Vol. 7, No. 2, Oktober (2016), 135-155.

bapak kyai Ulinnuha Arwani, setelah itu para kyai merapatkan untuk membentuk kelompok bimbingan ibadah haji. Jadi mulai tahun tersebut berdirilah KBIH Arwaniyyah yang bermula dari keinginan dari para santri untuk dibimbing oleh bapak kyai Ulinnuha Arwani”.¹⁰ “Untuk perekrutan jamaah kita tidak mencari jamaah, tetapi jamaah yang datang sendiri kesini sesuai keinginan sendiri dan atas rekomendasi jamaah yang pernah ikut bergabung dengan Arwaniyyah, jadi kita tidak melakukan promosi”.¹¹

Dalam perekrutan calon jamaah haji menggunakan alummi jamaah haji yang telah mengikuti bimbingan di KBIH Arwaniyyah jamaah haji diminta secara khusus untuk menyebarkan informasi mengenai pengalaman jamaah selama mengikuti bimbingan KBIH Arwaniyyah dalam perencanaan ini menggunakan beberapa media seperti mempersembahkan VCD perjalanan haji, pelayanan prima dan produk yang ditawarkan, adanya acara silaturahmi dan penawaran yang ditawarkan.

Perekrutan jamaah pada lembaga haji memang diperlukan demi terlaksananya bimbingan ibadah haji. KBIH Arwaniyyah dulunya bermula dari kumpulan pengajian *Toriqoh* yang pada waktu itu dipimpin oleh kyai Ulinnuha Arwani, hingga suatu ketika ada santrinya yang ingin melaksanakan ibadah haji dan dibimbing langsung oleh beliau sehingga muncullah kepercayaan masyarakat bahwa Arwaniyyah termasuk lembaga penyelenggara haji yang memiliki tanggung jawab yang baik dalam membimbing jamaah.

2) Persiapan Bimbingan Manasik

Pada bulan Shafar dan Rabiul Awwal KBIH Arwaniyyah melakukan beberapa persiapan manasik haji diantaranya, validasi data jamaah, menyiapkan perlengkapan bimbingan manasik,

¹⁰ HM. Rif’an, wawancara oleh penulis, 27 April 2022, informan 2, transkrip.

¹¹ Yusron Kafindin, wawancara oleh penulis, 25 April 2022, informan 1, transkrip.

booking JHK untuk praktek haji dan umrah, penetapan biaya bimbingan haji, penjadwalan pengajian manasik, pembentukan panitia manasik, laporan pra pengajian manasik.

KBIH Arwaniyyah memberikan pelayanan dengan menerapkan produk-produk yang ditawarkan antara lain: pelayan pendaftaran, dari awal sampai akhir, bimbingan di tanah air dan tanah suci hingga pulang kembali ke Indonesia, sertifikat, vcd, dan gambar atau album dokumentasi dari awal pemberangkatan hingga akhir pelaksanaan haji.

3) Pengajian Manasik

Penghargaan melaksanakan ibadah haji yang sesuai dengan rukun-rukun haji dapat disebut dengan manasik haji. Kegiatan pengajian manasik di KBIH Arwaniyyah dilaksanakan dalam beberapa bulan meliputi,

- a) Rabiul Akhir, melakukan pemberkasan paspor, menyusun formulir ziarah, akta mufakat jamaah dengan KBIH.
- b) Jumadil Ula, mengadakan kegiatan sosialisasi susunan rombongan-regu, sosialisasi seragam haji nasional, persiapan buku agenda per kecamatan dan per rombongan, penyusunan rombongan-regu, melakukan sosialisasi kesehatan haji dan pembayaran haji.
- c) Jumadil Akhiroh, melakukan kegiatan persiapan praktek umrah dan haji, membagikan *souvenir* kepada jamaah, pengkoordinasian rombongan.
- d) Rajab, melaksanakan praktek umrah dan haji, dan penutupan pengajian manasik serta jadwal foto paspor.¹²

4) Biaya Bimbingan

Program bimbingan ibadah haji dimulai dengan pendaftaran administrasi untuk para calon jamaah haji kemudian pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Biaya bimbingan merupakan sejumlah harga yang harus dibayar oleh calon jamaah kepada pihak

¹² Sumber data dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus tahun 2022.

penyelenggara haji selama mengikuti bimbingan haji. Setelah mengikuti prosedur pendaftaran selanjutnya calon jamaah mendapat panggilan berkaitan dengan pelaksanaan bimbingan.¹³ Besar biaya yang perlu dikeluarkan oleh calon jamaah sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Yusron Kafindin selaku pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus.

“KBIH Arwaniyyah Kudus menetapkan besarnya biaya bimbingan ibadah haji yang diperlukan sebesar 3.500.000.00. Biaya tersebut sudah mencakup biaya pembimbing, operasional bimbingan di tanah suci, biaya sekretariat, sarana dan prasarana, publikasi dan dokumentasi, konsumsi, perlengkapan haji, pengembangan yayasan dan lain-lain”.¹⁴

Biaya yang telah ditentukan oleh pihak lembaga termasuk salah satu hal yang dapat mendukung keberhasilan suatu usaha yang dijalankan. Biaya yang terjangkau juga dapat menjadi peluang dalam upaya menarik minat jamaah untuk menggunakan pelayanan jasa yang diberikan. Jamaah dalam memilih pelayanan jasa juga memperhatikan kesesuaian antara informasi yang didapat dengan pelayanan jasa yang diterima oleh jamaah.¹⁵

5) Fasilitas dan Bimbingan

a) Di Tanah Air

- 1) Pelaksanaan praktek haji 1 kali
- 2) Pembimbing ibadah professional
- 3) Baju seragam KBIH
- 4) Buku panduan manasik haji & buku catatan
- 5) Jam dinding
- 6) Buku agenda haji
- 7) Buku foto album anggota

¹³ Ni'mah Nurfadillah, Ahmad Sarbini, Herman, “Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 4, No. 2 (2019),126.

¹⁴ Yusron Kafindin, wawancara oleh penulis, 25 April 2022, informan 1, transkrip.

¹⁵ Kasino, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Mitra Tour & Travel Sidoarjo” *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3 No. 1, Maret (2018), 624.

- 8) Tas arafah
- 9) Pelaksanaan teori haji 18 materi
- 10) Buku panduan doa'a, thawaf, sa'i & ziarah
- 11) Tutorial manasik dengan proyektor/LCD
- 12) Dokumentasi perjalanan haji
- 13) Kantong batu musdzalifah
- 14) Sajadah KBIH Arwaniyyah
- 15) Kantong sandal
- 16) Ruangan manasik berAC
- b) Di Tanah Suci
 - 1) Bimbingan ibadah haji (rukun, wajib, sunah)
 - 2) Pendamping pembimbing professional
 - 3) Pengadaan *muthawif muqimin*
 - 4) ID Card
 - 5) Penyediaan obat & pembantu tim medis
 - 6) Pengangkutan koper ke bagasi
 - 7) Biaya *bakhsis/sopir*
 - 8) Pelayanan pelaksanaan dam dan qurban
 - 9) Umrah 3 kali dengan miqat :
 1. *Tan'im*
 2. *Ji'ronah*
 3. *Hudaibiyah*
 - 10) Ziarah tempat-tempat bersejarah
 - 11) Sertifikat haji¹⁶

b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan penentuan sumberdaya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.¹⁷ Lembaga penyelenggara haji juga memerlukan sistem pengorganisasian untuk mencapai tujuan yang diharapkan sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Yusron Kafindin dan bapak HM. Rif'an selaku pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus.

“Sebelum pelaksanaan manasik kita membuat kepengurusan panitia manasik sesuai bidang dan tugasnya masing- masing serta saling berkoordinasi antar sesama dengan memaksimalkan

¹⁶ Sumber data dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus tahun 2022.

¹⁷ I'anutut Thoifah, *Manajemen Dakwah*, (Malang: Madani Press, 2015), 21.

kinerja masing-masing sehingga semua pengurus terlibat dalam kegiatan bimbingan. Tanpa adanya kerjasama yang baik, maka pelayanan yang diberikan tidak akan berjalan dengan baik”.¹⁸ “Kita telah menerapkan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan juga pengawasan untuk mengelola sehingga pelaksanaannya dapat berjalan teratur sesuai program kerja yang dibuat”.¹⁹

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa organisasi dalam suatu pencapaian tujuan itu sangat penting, dengan organisasi satu tanggung jawab dapat direalisasikan bersama-sama. Pengorganisasian pada suatu lembaga termasuk salah satu unsur yang saling berhubungan. Pada KBIH Arwaniyyah pengorganisasian termasuk hal yang penting yaitu untuk mendukung berjalannya program kerja agar dapat berjalan dan tersusun rapi sesuai dengan rencana yang diinginkan serta mendapatkan hasil akhir yang memuaskan. Pada kegiatan bimbingan ibadah haji seorang pembimbing juga mempunyai tugas yang harus dijalankan. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Yusron Kafindin selaku pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus.

“Pembimbing di tanah air memberikan materi manasik kepada jamaah dengan membuat jadwal tiap pertemuan beda materi sesuai dengan program kerja, terus ketika di tanah suci yaitu membimbing selama pelaksanaan ibadah umrah dan haji. Pembimbing juga mempunyai program kerja yang dijalankan serta mengikuti jadwal atau program kerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah”.²⁰

¹⁸ Yusron Kafindin, wawancara oleh penulis, 25 April 2022, informan 1, transkrip.

¹⁹ HM. Rif’an, wawancara oleh penulis, 27 April 2022, Informan 2, transkrip.

²⁰ Yusron Kafindin, wawancara oleh penulis, 25 April 2022, informan 1, transkrip.

Adapun pengarahannya dalam bimbingan manasik haji mengikuti aturan yang sudah dibentuk dan disepakati sehingga membentuk suatu program manajemen untuk pembekalan para jamaah haji dan umrah. Pada KBIH Arwaniyyah pembimbing haji tidak hanya membimbing jamaah ketika berada di tanah suci melainkan pembimbing juga melakukan bimbingan kepada jamaah sebelum pemberangkatan haji dengan beberapa program kerja yang telah tersusun.

Adapun pembimbing-pembimbing manasik haji yang telah berhasil bersertifikasi dari Kementerian Agama pusat pada KBIH Arwaniyyah Kudus, yaitu sebagai berikut.²¹

Tabel 4.2. Nama-Nama Pembimbing Haji KBIH Arwaniyyah

No.	Nama	Alamat
1	KH. Misbahuddin Nashan	(Mejobo Rt. 03/03)
2	KH. Fauzi Muslih	(Mejobo Rt. 04/02)
3	KH. Mashuri	(Golan Tepos Rt. 01/03)
4	KHM. Haris Nashan, Lc.	(Mejobo Rt. 06/03)
5	KH. Saeun Adhim	(Kajeksan Rt. 03/03)
6	KH. Khoirul Faizin A, Lc.	(Loram Kulon Rt. 04/04)
7	KH. Nafi'an Mustika Dawud, Lc.	(Mejobo Rt. 08/03)

c. Fungsi penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan merupakan tindakan atau usaha pengarahan atasan kepada bawahan.²² KBIH Arwaniyyah telah melakukan pendekatan kepada

²¹ Sumber data dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus 2022.

²² Samuel Batlajery, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke", *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* Vol. 7, No. 2, Oktober (2016), 135-155.

jamaah melalui pengurus untuk memberikan arahan, serta motivasi, untuk bekerjasama dan ikut merealisasikan program kerja yang telah direncanakan sebagaimana disampaikan oleh bapak Yusron Kafindin dan bapak HM. Rif'an selaku pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus.

“Pengurus menggerakkan para jamaah agar ikut dalam program kegiatan yang telah disusun oleh KBIH Arwaniyyah Kudus. kegiatan yang dilakukan KBIH Arwaniyyah tujuh bulan sebelum pemberangkatan haji yaitu memberikan undangan dan jadwal pelaksanaan bimbingan kepada jamaah yang sudah mendaftar untuk melaksanakan manasik haji karena persiapan haji itu panjang. Jamaah mengikuti bimbingan ibadah haji dalam waktu kurang lebih 4 bulan dengan 15 kali pertemuan setiap hari Ahad baik secara teori ataupun praktik yang sesuai dengan prinsip ta’awun”.²³ “Dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji di Arwaniyyah setiap pertemuan berbeda materi yaitu dengan memberi materi seperti rukun haji, kesehatan haji, fiqhun nisa’ (fiqh kewanitaan), Teknik di pesawat terbang, asrama, praktik haji dan umrah, serta beberapa materi bimbingan lainnya”.²⁴

“Sebelum pemberangkatan haji melakukan kegiatan manasik itu tadi, kemudian setelah kepulangan haji kita ada ikatan haji Yayasan Arwaniyyah yang di singkat menjadi IHYA, jadi IHYA itu termasuk wadah bagi jamaah haji yang sudah pernah ikut bimbingan haji dengan Arwaniyyah yaitu kegiatan selapanan yang dilaksanakan setiap hari ahad pon dan tempatnya berpindah-pindah se kabupaten Kudus dan Jepara”.²⁵

²³ Yusron Kafindin, wawancara oleh penulis, 25 April 2022, informan 1, transkrip.

²⁴ HM. Rif'an, wawancara oleh penulis, 27 April 2022, informan 2, transkrip

²⁵ Yusron Kafindin, wawancara oleh penulis, 25 April 2022, informan 1, transkrip.

Fungsi penggerakan yang dilakukan KBIH Arwaniyyah tidak hanya pada saat sebelum pelaksanaan ibadah haji tetapi juga setelah pelaksanaan ibadah haji. Arwaniyyah mengadakan kegiatan setelah haji yang diikuti oleh alumni jamaah haji yang telah bergabung dengan tujuan menyambung silaturahmi serta melepas rindu antar jamaah melai kegiatan IHYA (Ikatan Haji Yayasan Arwaniyyah). Penggerakan di laksanakan dengan program-program yang sudah direncanakan agar penggerakan dalam melaksanakan ibadah haji dapat dilaksanakan dengan lancar dan sesuai dengan harapan yang di inginkan. Suatu penggerakan calon jamaah ibadah haji juga merupakan elemen penting untuk mengarahkan dan membimbing secara praktik maupun pelatihan sebelum brada di tanah suci. Dalam hal ini juga bermanfaat untuk memudahkan calon haji untuk memahami nantinya ketika brada tempat yang di tuju yaitu tanah suci mekkah dan Madinah. Berikut merupakan jadwal manasik di tanah air oleh KBIH Arwaniyyah :

Tabel 4.3. Jadwal Pengajian Manasik KBIH Arwaniyyah Kudus Tahun 2022²⁶

No	Tanggal	Rangkaian acara	Petugas Acara	Tempat
1	5 Jan 2022	Pembukaan Manasik <ul style="list-style-type: none"> • MC • Iftitah • Qira'atul Qur'an • Sambutan peng. Yayasan KBIH & ta'aruf pembimbing • Pesan & kesan bergabung dengan KBIH 	<ul style="list-style-type: none"> • HM. Izzuna • KH. Mc. UIinnuha Arwani • H. Hilal Haidar • H. Ahmad Ainun Naim anggota IHYA 	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus

²⁶ Sumber data dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus 2022.

		<p>Arwaniyyah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sambutan Ka Kemenag Kudus • Maudzoh hasanah 	<p>2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ka. Kemenag Kudus • KH. Hasan Fauzi MS 	
2	12 Jan 2022	<p>Pengajian Manasik</p> <ul style="list-style-type: none"> • MC • Mengenal Masjidil Haram & Masjid Nabawi (Istirahat 10 s/d 15 menit) • Mengenal Mazarot Makkah & Madinah 	<ul style="list-style-type: none"> • H. Noor Qoyyim • KH. Ma'ruf Sidiq, Lc • KH. Misbahuddin Nashan 	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus
3	19 Jan 2022	<p>Pengajian Manasik</p> <ul style="list-style-type: none"> • MC • Thaharoh & Shalat Safar dalam Perjalanan Haji (Istirahat 10 s/d 15 menit) • UIasan Bekal Haji & Souvenir 	<ul style="list-style-type: none"> • H. M. Rif'an • KH. Khoirul Faizin, Lc • KH. Misbahuddin Nashan 	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus
4	26 Jan 2022	<p>Pengajian Manasik</p> <ul style="list-style-type: none"> • MC • Kesehatan Haji (Istirahat 10 s/d 15 menit) • Ubudiyah Yaumiyyah 	<ul style="list-style-type: none"> • H. M. Rif'an • Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus • KHM. Arifin Fanani 	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus

5	2 Februari 2022	<p>Pengajian Manasik</p> <ul style="list-style-type: none"> • MC • Petunjuk di Pesawat Terbang & di Pemandokan (Hotel) (Istirahat 10 s/d 15 menit) • Masalah Waqi'iyah & Adat Istiadat di Arab Saudi 	<ul style="list-style-type: none"> • H. Nafi'an Mustika Dawud, Lc • KHM. Haris Nashan, Lc • KH. Masyhuri Sholihan 	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus
6	9 Februari 2022	<p>Pengajian Manasik</p> <ul style="list-style-type: none"> • MC • Pembekalan 1&2 (Istirahat 10 s/d 15 menit) • Fiqhun Nisa' 	<ul style="list-style-type: none"> • H. M. Rif'an • KH. Mc. Ulinnuha Arwani • Hj. Noor Ismah 	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus
7	16 Februari 2022	<p>Pengajian Manasik</p> <ul style="list-style-type: none"> • MC • Syarat, Rukun, Wajib dan Sunnah Umrah (Istirahat 10 s/d 15 menit) • Perjalanan Haji Gelombang 1&2 	<ul style="list-style-type: none"> • KH. Khoirul Faizin, Lc • KHM. Haris Nashan, Lc • KHM. Ulinnuha, Lc., MA 	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus
8	23 Februari 2022	<p>Pengajian Manasik</p> <ul style="list-style-type: none"> • MC • Syarat, Rukun, Wajib dan Sunnah Umrah 	<ul style="list-style-type: none"> • H. M. Izzuna • KHM. Haris 	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus

		<p>(Istirahat 10 s/d 15 menit)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihram Muharromatul Ihram dan Dam / Kifarat 	<p>Nashan, Lc</p> <ul style="list-style-type: none"> • KH. Misbahuddin Nashan 	
9	1 Maret 2022	<p>Pengajian Manasik</p> <ul style="list-style-type: none"> • MC • Ta'rif, Fadlilah & Hikmah Haji (Istirahat 10 s/d 15 menit) • Rukun Qouly (ShaIat) dan Fadlilah AI Qur'an 	<ul style="list-style-type: none"> • H.M. Fauzi • KH. M. Ulii Albab Arwani • H. Nafi'an Mustika Dawud, Lc 	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus
10	8 Maret 2022	<p>PRAKTEK UMRAH</p> <ul style="list-style-type: none"> • MC • Ulasan Ibadah Umrah • Praktek Umrah 	<ul style="list-style-type: none"> • H.M. Syaiun Adhim • KH.M. Haris Nashan • Pembimbing 	Pondok Tahfidh Yanbu'u Anak-Anak Krandon
11	15 Maret 2022	<p>PRAKTEK HAJI</p> <ul style="list-style-type: none"> • MC • Ulasan Ibadah Haji • Praktek Ibadah Haji 	<ul style="list-style-type: none"> • H.M. Syaiun Adhim • KH.M. Haris Nashan • Pembimbing 	Pondok Tahfidh Yanbu'u Anak-Anak Krandon
12	22 Maret 2022	<p>ZIARAH WALI</p>	<p>Panitia Manasik</p>	Start PTYQ Pusat, Jl.

				KH.M. Arwani Kelurahan Kajeksan 24 Kudus
13	29 Maret 2022	Pengajian Manasik <ul style="list-style-type: none"> • MC • Pendalaman & Tanya Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> • KH. Misbahudin Nashan • KH. M. UIil Albab Arwani 	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus

d. Fungsi pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan proses yang dijalankan untuk memastikan bahwa rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.²⁷ Fungsi pengawasan ini merupakan elemen manajemen untuk mengawasi proses jalannya suatu rangkaian kegiatan, mulai dari pendaftaran, pembekalan, pelatihan, pemberangkatan hingga pemberangkatan ibadah haji. Proses pengawasan pada setiap kegiatan di suatu lembaga terdapat petugas yang memiliki tugas untuk menjamin bahwa kegiatan yang dilaksanakan tersebut sudah sesuai harapan. sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Yusron Kafindin dan bapak HM. Rif'an selaku pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus.

“Proses pengawasan dilakukan pada saat pelaksanaan bimbingan manasik haji, pengawasan ini menggunakan metode tanya jawab antara pembimbing dengan jamaah, pembimbing menanyakan tentang materi manasik yang telah disampaikan. Apakah jamaah sudah benar-benar memahami atau masih ada yang perlu ditanyakan kepada pembimbing”.²⁸

²⁷ Samuel Batlajery, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke”, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* Vol. 7, No. 2, Oktober (2016), 135-155.

²⁸ Yusron Kafindin, wawancara oleh penulis, 25 April 2022, informan 1, transkrip.

“Untuk menjalin komunikasi dengan jamaah kita menggunakan via surat, sms, serta WAG (*WhatsApp Group*) sehingga memudahkan kita dan jamaah untuk memberi dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik sebelum pemberangkatan haji ataupun sesudah haji”. “Kita melakukan evaluasi kegiatan bimbingan ibadah haji melalui pertemuan secara langsung oleh pengurus KBIH, pembimbing, dan pengurus kafilah atau karom serta membuat laporan pengurus kafilah dan laporan pasca haji (Kementerian Agama)”.²⁹

Pada bimbingan haji di KBIH Arwaniyyah pembimbing juga menerapkan fungsi pengawasan kepada jamaah berkaitan dengan pelaksanaan dan pemahaman jamaah terhadap materi bimbingan yang disampaikan oleh pembimbing. Ketika diluar bimbingan pengurus menjalin komunikasi dengan jamaah melalui alat komunikasi yang umum di gunakan misalnya hp (*handphone*) serta melakukan evaluasi pengurus berkaitan ibadah haji dengan membuat laporan kegiatan pasca pelaksanaan ibadah haji.

Adapun pembimbing haji juga merapkan pengawasan melalui koordinasi dari segi komunikasi hal ini bertujuan untuk mempermudah penyampaian informasi terbaru dari pihak KBIH Arwaniyyah, dalam segi informasi pengurus menyediakan pemberitahuan melalui media seperti Instagram, Facebook dan Grup WA, adapun informasi melalui penyampain secara langsung datang kepada pihak yang bersangkutan, hal ini biasanya jika seorang calon haji tidak mempunyai alat media yang tidak memungkinkan seorang calon haji tersebut mengetahuinya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH Arwaniyyah Kudus

Faktor pendukung merupakan faktor yang bersifat mendukung, mengajak untuk ikut serta pada suatu kegiatan, sedangkan faktor penghambat merupakan faktor yang bersifat menghambat jalannya suatu kegiatan yang

²⁹ HM. Rif'an, wawancara oleh penulis, 27 April 2022, informan 2, transkrip.

dijalankan. Berikut merupakan faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Yusron Kafindin selaku pengurus KBIH Arwaniyyah.³⁰

“Haji itu pelaksana pembuat peraturan dan kebijakan haji adalah pemerintah, jadi sebagai kelompok bimbingan kita mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan pemerintah. Faktor pendukungnya kita memiliki pembimbing yang berpengalaman dan berkompeten dalam bidang haji, kepercayaan jamaah kepada Arwaniyyah, pelayanan khusus bagi jamaah membutuhkan, kemudian semangat dan antusias calon jamaah untuk menunaikan ibadah haji. Kalau hambatan dalam hal ini adalah masa tunggu jamaah semakin tahun semakin panjang, karena semakin panjang masa tunggu maka semakin tua usia para calon jamaah haji, jadi usia semakin bertambah dan kondisi fisik semakin menurun itu menjadi salah satu penyebab kendala pelaksanaan ibadah haji. Secara fisik haji adalah ibadah fisik jika usia jamaah di atas 65 kondisi fisik sudah mulai menurun sehingga ada penanganan khusus dengan biaya tertentu”.

Tabel 4.4. Faktor Pendukung dan Penghambat

	Faktor pendukung	Faktor peng hambat
1.	Pembimbing yang profesional dan kompeten	Usia lanjut/ usia tua yang hampir mendekati 65 han
2.	Pelayanan yang baik dan memuaskan	Pemahaman yang terlalu awam
3.	Dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan	Mempunyai riwayat khusus
4.	Memberangkatkan haji setiap tahunnya	Fisik yang semakin menurun
5.	Jumlah data pencalon haji semakin dominan naik	Masa tunggu yang lama

³⁰ Yusron Kafindin, wawancara oleh penulis, 25 April 2022, informan 1, transkrip.

Dari data di atas menunjukkan bahwa terdapat faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah. Faktor pendukungnya berasal dari pembimbing yang berpengalaman dan berkompeten dalam bidang haji dimana pembimbing mengarahkan dengan berbagai pelayanan kepada calon jamaah haji, hal tersebut merupakan cara agar memudahkan pemahaman kepada calon haji adapun faktor yang mendukung yaitu dari masyarakat yang sudah percaya kepada Arwaniyyah, bahwa KBIH arwaniyyah memiliki pelayanan yang unggul dan dapat dipercaya, kemudian untuk faktor penghambatnya disebabkan karena masa tunggu haji yang lama sehingga usia jamaah semakin bertambah dan kondisi fisik jamaah mulai menurun. Hal tersebut merupakan faktor yang memungkinkan menjadi tanggung jawab pelayanan yang lebih besar lagi atau pelayanan lebih khusus. Adapun faktor yang menghambat jika para pelaksana haji yang masih terlalu awam untuk pemahaman pemahaman yang sudah di sampaikan oleh pembimbing sehingga memungkinkan menjadi penghambat oleh para pembimbng untuk mengarahkan jamaah tersebut.

3. Kepuasan Jamaah Terhadap Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH Arwaniyyah Kudus

Jamaah menjadi saalah satu faktor yang mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu kegiatan yang dijalankan. Keberhasilan suatu lembaga haji ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah. Jamaah di era sekarang lebih memilih lembaga yang memiliki mutu pelayanan yang baik yaitu yang dapat membimbing mereka dalam melaksanakan ibadah haji.³¹ KBIH Arwaniyyah sebagai salah satu lembaga penyelenggara ibadah haji di Kudus juga melaksanakan serta selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jamaah. Jamaah telah merasakan dan menyatakan bahwa KBIH Arwaniyyah selain sudah memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, lembaga tersebut juga telah menerapkan beberapa fungsi manajemen untuk mengatur segala kegiatan yang telah ditetapkan agar berjalan sesuai

³¹ Iis Sumiati, Asep Muhyiddin, dan Arif Rahman, "Pelayanan Prima KBIH dan Kepuasan Jemaah Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 2 (2016),122.

dengan harapan yang tercantum pada visi dan misi lembaga.³²

Adapun hasil wawancara kepada jamaah sebagai pengguna jasa pada KBIH Arwaniyyah adalah sebagai berikut:

Narasumber pertama mengatakan bahwa, “untuk pelayanan di Arwaniyyah selama mengikuti bimbingan mulai dari pendaftaran, manasik, dan yang lainnya alhamdulillah sesuai harapan. Kelebihannya, pembimbing dalam menyampaikan materi jelas dan mudah dipahami. Sedangkan kekurangannya ya seperti umumnya seperti mis komunikasi. Senang, bisa lebih tercerahkan dan lebih tau proses bimbingan haji. Karena masyarakat Kudus pada umumnya sudah mengetahui bahwa di Arwaniyyah ada bimbingan ibadah haji dan saudara, tentangga dulu hajinya juga dengan arwaniyyah jadi saya mengikuti saudara dan tentangga yang sudah terlebih dahulu pernah haji dengan Arwaniyyah. Kedepannya semoga jamaah haji diberi kesehatan dan juga pelayanannya lebih maksimal”.³³

Narasumber kedua mengatakan bahwa, “untuk pelayanannya sudah bagus dan saya merasa puas. Kelebihannya pelayanannya cepat. Kekurangannya ya fasilitas, terkadang juga penitiannya kurang. Senang, karena untuk penyampaian materi jelas dan penyampaian informasinya juga jelas, dan juga ada praktiknya jadi bisa lebih jelas. Karena tempatnya terpercaya sudah banyak yang menggunakan Arwaniyyah. Harapannya kedepan lebih banyak panitia, untuk pelayanannya lebih dimaksimalkan”.³⁴

Data diatas pengungkapan yang saling berkaitan yaitu terfokuskan kepuasan para jamaah di segi bimbingan yang sangat profesional dan kompeten. Selanjutnya penulis juga mewawancarai ibu aisyah sebagai jamaah haji.

Narasumber ketiga mengatakan bahwa, “pelayanannya alhamdulillah bagus dan juga cepat. Kelebihannya yaitu teman-teman yang ikut di sini banyak, jadi lebih banyak saudara baru, teman baru, terus pembimbingnya berpengalaman. Kekurangannya yaa pada saat manasik aulanya kurang besar karena banyaknya jamaah

³² Observasi oleh Penulis, 27 April 2022.

³³ Hadiyanto, wawancara oleh penulis, 25 Mei 2022, jamaah 1, transkrip.

³⁴ Asiyah, wawancara oleh penulis, 25 Mei 2022, jamaah 2, transkrip.

yang mengikuti bimbingan. Setelah mengikuti bimbingan bisa lebih mengerti terkait materi-materi haji. Alasannya yang pertama karena Arwaniyyah salah satu KBIH terbesar di Kudus kedua, sudah terkenal se-Karisidenan itu yang menjadi kemantapan hati untuk mengikuti bimbingan di Arwaniyyah. Harapannya semoga kedepan bimbingannya semakin baik lagi”.³⁵

Narasumber yang ke tiga ini adalah ibu aisyah beliau mengutarakan pendapatnya mengenai kepuasan pelayanan pelaksanaan ibadah haji dalam pembimbingan terkait materi-materu yang disampaikan oleh pengurus KBIH Arwaniyyah, beliau juga mengungkapkan bahwa keterketarikannya terhadap segi keramahan para peserta haji yang dibimbing yang menjadikan banyak teman baru, adapun beliau harapan beliau agar kedepannya KBIH Arwaniyyah bisa semakin sukses.

Narasumber keempat mengatakan bahwa, “pelayanan di Arwaniyyah baik dan saya merasa puas dengan pelayanannya karena dari mulai pendaftaran hingga bimbingan semua berjalan secara teratur tidak semrawut. Kelebihannya panitia manasik ramah, sabar dalam melayani jamaah. Kalau kekurangannya saya belum menemukan karena saya merasa pelayanannya sudah baik. Saya merasa senang bisa bergabung dengan Arwaniyyah dan mengikuti bimbingan, bisa bertemu orang baru, mendapat teman baru dan yang lainnya. Alasannya saya mendaftar di Arwaniyyah karena sudah banyak dipercaya oleh banyak orang dan saya juga mengikuti saran dari teman untuk berhaji dengan Arwaniyyah. Harapannya semoga pelayanannya bisa lebih baik lagi dan jamaah yang mendaftar lebih banyak”.³⁶

Narasumber kelima mengatakan bahwa, “pelayanan yang ada di Arwaniyyah cukup memuaskan dengan karyawan yang cepat dan tepat dalam melayani, informasi yang disampaikan juga jelas. Arwaniyyah termasuk KBIH terpercaya sehingga kinerja karyawannya terpercaya dan bertanggung jawab. Untuk kekurangannya saya rasa kepanitiannya bisa di tambah lagi. Saya merasa puas karena proses bimbingannya teratur. Alasan saya mendaftar haji di Arwaniyyah karena saya percaya bahwa Arwaniyyah

³⁵ Moh. Santoso, wawancara oleh penulis, 25 Mei 2022, jamaah 3, transkrip.

³⁶ Suparni, wawancara oleh penulis, 25 Mei 202, jamaah 4, transkrip.

memiliki tanggung jawab yang baik dalam membimbing dan sudah banyak yang mendaftar di Arwaniyyah. Harapannya untuk pelayanan di Arwaniyyah semoga bisa mempertahankan pelayanan yang baik seperti ini bahkan bisa lebih baik lagi”.³⁷

Dari data yang disampaikan oleh jamaah sebagai narasumber pengguna jasa pada pelayanan bimbingan ibadah haji di KBIH Arwaniyyah menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di KBIH Arwaniyyah cukup membuat para jamaah merasa puas mulai dari pendaftaran, manasik haji, dan yang lainnya. Adapun narasumber yang pertama dan kedua menyatakan bahwa dalam segi penyampaian mulai dari pemaparan materi yang sangat mudah untuk di pahami. Narasumber yang ketiga memaparkan bahwa KBIH Arwaniyyah mempunyai pembimbing yang profesional sehingga membuat mereka nyaman untuk memahami penjelas dari pemateri. Sedangkan pemaparan dari narasumber empat sampai lima, mereka memaparkan kepuasannya dari segi pelayanan mulai dari pelayanan pendaftaran sampai pelayanan manasik hajinya. KBIH Arwaniyyah menjadi salah satu lembaga penyelenggara ibadah haji di Kudus yang dipercaya masyarakat memiliki tanggung jawab yang baik dalam membimbing jamaah serta mempunyai sistem pengelolaan yang teratur.

Pelayanan pada lembaga penyelenggara haji dapat memberi efek atau timbal balik yang baik bagi lembaga. Pelayanan dikatakan baik apabila sesuai dengan standar pelayanan yang ada yaitu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.³⁸ Suatu hal yang penting dalam menjalankan program untuk menjadikan kepercayaan dan kepuasan pelayanan para jamaah haji. KBIH Arwaniyyah dalam memberikan pelayanan kepada jamaah berdasarkan peraturan yang berlaku yang dibuat oleh pemerintah (Kementerian Agama) serta menyediakan fasilitas yang diperlukan jamaah. Adapun pelayanan dalam bidang informasi dimana para jamaah dapat menerima penyampaian informasi yang baik. Kepuasan jamaah juga dapat dilihat dari

³⁷ Sutejo, wawancara oleh penulis, 25 Mei 2022, jamaah 5, transkrip.

³⁸ Iis Sumiati, Asep Muhyiddin, dan Arif Rahman, “Pelayanan Prima KBIH dan Kepuasan Jamaah Haji”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 2 (2016),123.

banyaknya para calon jamaah yang mendaftar setiap tahunnya yang berasal dari daerah Kudus dan sekitarnya meskipun masih dalam suasana pandemi. Pada tahun 2022 ini KBIH Arwaniyyah memberangkatkan beberapa jamaah haji dengan batas usia dibawah 65 tahun.³⁹ Berikut merupakan data perkembangan jamaah pada KBIH Arwaniyyah:

Tabel 4.5. Jumlah Jamaah dan Calon Jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus⁴⁰

Tahun	Jamaah
1996	48
1997	40
1998	39
1999	25
2000	101
2001	151
2002	180
2003	202
2004	228
2005	235
2006	298
2006	327
2007	447
2008	419
2009	367
2010	339
2011	311
2012	418
2013	321
2014	377
2015	360

³⁹ Observasi oleh Penulis, 27 April 2022.

⁴⁰ Sumber data dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus 2022.

2016	293
2017	511
2018	513
2019	354
2020	351
2021	177
2022	95
2023	85
2024	63

Berdasarkan data di atas merupakan data perkembangan jamaah pada KBIH Arwaniyyah pertahunnya mulai dari tahun 1996 hingga tahun 2024. Dalam pendataan pencalon haji mulai dari tahun 2022 sampai 2024 sewaktu dapat berubah menyesuaikan data update terbaru.

C. Analisis Data Penelitian

KBIH merupakan lembaga sosial keagamaan Islam yang bergerak dibidang bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji selama di tanah air ataupun ketika pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.⁴¹ Hal ini menjadi tanggung jawab lembaga untuk memberikan pelayanan terbaik yang diberikan kepada calon jamaah dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji untuk menjaga kepercayaan mereka bahwa aspek pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka sehingga diperlukan adanya manajemen. Pada suatu lembaga atau organisasi fungsi manajemen menjadi elemen yang melekat pada manajemen yang dijadikan sebagai dasar untuk melaksanakan berbagai macam kegiatan dan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, serta pengawasan yang dilakukan oleh manajer serta karyawan yang terlibat dalam tugas tersebut.⁴² KBIH Arwaniyyah sebagai salah satu penyelenggara haji di Kabupaten Kudus juga sudah menerapkan fungsi-fungsi tersebut dalam pelayanan bimbingan

⁴¹ Abd Wahid HS, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji", *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam SYAIKHUNA* Vol. 10, No. 1, (2019), 132-134.

⁴² Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, Fauziyah Lamaya, "Manajemen Dan Eksekutif", *Jurnal Manajemen* Vol. 3 No.2, Oktober (2019), 55.

ibadah haji serta banyak masyarakat yang mempercayakan kepada Arwaniyyah dalam pelaksanaan ibadah haji.

1. Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH Arwaniyyah Kudus

Manajemen pelayanan pada suatu lembaga memang perlu diperhatikan, baik itu lembaga penyelenggara haji ataupun yang lainnya. Pelayanan yang baik juga dapat memberi efek positif bagi lembaga ataupun sebaliknya. Adapun Analisa yang dilakukan penulis pada manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah adalah sebagai berikut:

a. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Pada dasarnya, fungsi perencanaan ialah suatu proses yang membantu proses pengambilan kebijakan maupun keputusan yang baik dan paling sesuai dengan tujuan utama. Adapun perencanaan menurut khatib pahlawan kayo dalam karyanya yang berjudul “manajemen dakwah” bahwa perencanaan adalah suatu proses merencanakan mengenai apa saja yang akan dilakukan di waktu yang akan datang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.⁴³ KBIH Arwaniyyah sebelum melaksanakan program kerja tentunya sudah merencanakan terlebih dahulu kegiatan apa saja yang akan dilakukan dan kapan waktu pelaksanaannya sehingga mempunyai tujuan yang jelas. Perencanaan yang dibuat terdiri dari, pembuatan program kerja, penetapan jadwal kegiatan pengajian manasik, biaya yang diperlukan serta bimbingan ibadah haji yang dilakukan ditanah air dan tanah suci.

Hal- hal yang perlu diperhatikan dalam sebuah perencanaan yaitu : yang *pertama* “waktu yang tepat” dimana para petugas melaksanakan tugasnya diwaktu yang tepat tidak menunda nunda program yang telah dibuat dengan berdasarkan keputusan bersama, yang *kedua* “fokus terhadap tujuan” yaitu suatu perencanaan yang nantinya mefokuskan terhadap suatu hal tujuan yang ingin di capai contohnya membimbing para jamaah untuk mengikuti alur dari pendaftaran haji, mulai dari prosesi haji, paltihan, pemberangkatan hingga akhir

⁴³ Khatib Pahlawan Kayo, “*Manajemen Dakwah: Dari Dakwah Konvensional Menuju Dakwah Profesional*”, (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), 18.

pulang ke tanah air, hal ini juga termasuk menentukan target buat tutujan akhir.

Hasil analisa penulis berdasarkan data yang diperoleh pada saat penelitian menunjukkan bahwa pada fungsi perencanaan KBIH Arwaniyyah telah membuat berbagai perencanaan yang berkaitan dengan program kerja yang telah dibuat sehingga kegiatan yang dilakukan mempunyai tujuan yang jelas sesuai dengan harapan lembaga. Keterkataan perencanaan ini bukan cuma melaksanakan program kerja semata namun juga memberi pelayanan yang terbaik mulai dari prosesi haji, pemahaman syarat haji, tata cara memakai kain ihram, pemahaman tentang rukun haji, dan juga hal-hal yang di anjurkan dan yang di larang saat pelaksanaan haji.

b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian termasuk fungsi manajemen setelah perencanaan. Pengorganisasian adalah proses pengelompokan sumberdaya manusia yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dengan berbagai tugas dan tanggung jawab yang akan dilaksanakan oleh setiap individu.⁴⁴ Fungsi porganisasi juga memberi arahan dan aturan, serta pembagian kerja mengenai apa yang harus dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota dalam organisasi dalam hal ini fungsi organisasi juga untuk meningkatkan skill dan kemampuan dari anggota organisasi Struktur organisasi yang dibentuk bertujuan supaya dapat menjalankan dan mengimplementasikan rencana dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka penulis dapat menganalisa bahwa KBIH Arwaniyyah dalam pelaksanaannya telah menerapkan fungsi pengorganisasian dengan baik, yaitu dengan cara membagi tugas kepada setiap individu serta memegang tanggung jawab atas tugas yang di amanahkan sehingga kegiatan dapat berjalan secara teratur serta pelayanan yang diberikan dapat maksimal sesuai dengan kemampuan masing-masing individu. KBIH Arwaniyyah telah memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah. Setiap individu telah melakukan tugasnya serta saling

22. ⁴⁴ I'anatut Thoifah, "*Manajemen Dakwah*", (Malang: Madani Press, 2015),

bekerjasama dan koordinasi antara satu dengan yang lainnya.

c. Fungsi Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan adalah memberikan arahan, motivasi, petunjuk, dan nasehat, dalam melaksanakan tugas masing-masing individu untuk mencapai tujuan.⁴⁵ Fungsi penggerakan atau sering disebut “*actuaiting*” yaitu bagian dari proses pengarahan dari pimpinan kepada karyawan agar mempunyai prestasi kerja menggunakan potensi yang ada pada dirinya. Penulis dapat menganalisa bahwa pada fungsi penggerakan KBIH Arwaniyyah telah melaksanakan berbagai macam kegiatan bimbingan di tanah air ataupun di tanah suci. Pelaksanaan bimbingan tersebut juga diimbangi dengan segala pengarahan serta koordinasi untuk menggerakkan para jamaah. Adanya pengarahan yang dilakukan maka dapat menggerakkan dan memotivasi jamaah untuk mengikuti program kerja yang telah dibuat oleh KBIH Arwaniyyah seperti pengajian manasik, bimbingan di tanah air, bimbingan di tanah suci serta kegiatan setelah ibadah haji yaitu pengajian yang diadakan oleh anggota IHYA (Ikatan Haji Yayasan Arwaniyyah), dan beberapa kegiatan lainnya

Kegiatan pengajian pasca ibadah haji itu selapanan yang dilaksanakan setiap hari ahad pon oleh anggota IHYA yang sudah bergabung dengan Arwaniyyah. Organisasi IHYA dibentuk dengan tujuan mempererat silaturahmi para alumni jamaah Arwaniyyah dan juga untuk menjaga kemabruran haji yang telah dilaksanakan. Kegiatan pengajian yang dilakukan oleh IHYA adalah amalan-amalan yang pernah dikerjakan sewaktu di tanah suci yang tempatnya bergilir se kabupaten Kudus dan Jepara.

d. Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Di dalam fungsi manajemen terdapat fungsi pengawasan. Dalam hal ini Pengawasan adalah tindakan mengawasi dan memastikan bahwa penetapan tujuan oleh suatu lembaga berjalan sesuai dengan semestinya

⁴⁵ Marlin Masri Simbolon, “*Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen*”, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 38.

atau tidak.⁴⁶ Adanya pengawasan yang dilakukan juga dapat meninjau performa KBIH Arwaniyyah dalam melayani bimbingan ibadah haji kepada jamaah.

Pada fungsi pengawasan penulis dapat menganalisa berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa pengurus dan pembimbing melakukan pengawasan dan evaluasi. Selama pelaksanaan bimbingan di tanah air pembimbing memastikan sampai mana tingkat pemahaman jamaah melalui metode tanya jawab di akhir kegiatan bimbingan. Pengurus di luar bimbingan juga memberikan kesempatan kepada jamaah untuk bertanya dan berkonsultasi tentang apa saja belum mereka pahami. Dengan adanya kesempatan bertanya maka dapat memudahkan para jamaah untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan segala sesuatu yang dibutuhkan sebelum pemberangkatan ibadah haji. Kemudian evaluasi kinerja pengurus dilakukan setelah kegiatan bimbingan ibadah haji di tanah air dan di tanah suci selesai dilaksanakan, serta menganalisis sistem bimbingan dan pelayanan KBIH Arwaniyyah di tahun yang akan datang sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan di tahun selanjutnya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH Arwaniyyah Kudus

Suatu lembaga atau organisasi tentu pernah mengalami yang namanya hambatan dalam pelaksanaan kegiatan, sama halnya dengan lembaga penyelenggara ibadah haji. Pelayanan menjadi faktor terpenting dalam suatu lembaga, pelayanan yang buruk tentunya akan berimbas pada kurangnya respon baik dari anggota dari lembaga tersebut. Hal ini yang menjadikan suatu lembaga perlu memperhatikan dengan baik bagaimana jalannya pelayanan dalam lembaga yang dijalankan, sehingga KBIH dapat memberikan berbagai pelayanan yang baik kepada jamaah untuk memiliki poin

25. ⁴⁶ I'anatut Thoifah, "*Manajemen Dakwah*", (Malang: Madani Press, 2015),

lebih dari lembaga lainnya.⁴⁷ Faktor pendukung dan faktor penghambat manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji KBIH Arwaniyah Kudus adalah sebagai berikut:

1) Faktor Internal

a. Kekuatan (*Strength*)

Kekuatan merupakan istilah pada suatu lembaga sebagai penunjang keberhasilan usaha atau kegiatan yang dijalankan.⁴⁸ Adapun kekuatan yang ada pada KBIH Arwaniyyah adalah sebagai berikut:

- a) KBIH Arwaniyyah Kudus mempunyai beberapa pembimbing yang berpengalaman dan berkompeten dalam bidang haji, yang dibuktikan dengan sertifikat pembimbing yang diberikan oleh Kementerian Agama kepada para pembimbing diantaranya, KH. Nafi'an Mustika Dawud, Lc., KH. Misbahuddin Nashan, KH. Khoirul Faizin A, Lc., KH. Fauzi Muslih, KHM. Haris Nashan, LC., KH. Saeun Adhim, KH. Mashuri.
- b) Karyawan beretika sopan santun dan ramah kepada jamaah, sehingga para jamaah merasa nyaman ketika mendapat respon yang baik dari para karyawan.
- c) Letak kantor KBIH Arwaniyyah yang strategis dan mudah dijangkau.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan merupakan ancaman yang bisa saja menghambat keberhasilan suatu usaha atau kegiatan yang dijalankan.⁴⁹ Adapun kelemahan yang ada pada KBIH Arwaniyyah adalah tidak adanya kegiatan promosi yang dilakukan KBIH Arwaniyyah melalui *online*, sehingga para calon jamaah hanya mendapat

⁴⁷ Marlin Mamangkey, Daud Liando, dan Marthen Kimbal, "Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado", *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* Vol. 3, No. 3 (2019), 5.

⁴⁸ Irmayani, "Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)", *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, Vol 1, No. 1, (2019), 90.

⁴⁹ Irmayani, "Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)", *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, Vol 1, No. 1, (2019), 90.

informasi dari para alumni jamaah haji yang pernah ikut bergabung dengan KBIH Arwaniyyah.

2) Faktor eksternal

a. Peluang (*Opportunities*)

Peluang merupakan kondisi eksternal pada lembaga atau organisasi yang berpotensi menguntungkan.⁵⁰ Peluang juga disebut probabilitas merupakan data yang menunjukkan seberapa besar kemungkinan suatu objek atau kejadian akan memberikan keuntungan yang dominan besar. Adapun peluang yang didapat KBIH Arwaniyyah meliputi:

- a) Kepercayaan para jamaah terhadap KBIH Arwaniyyah.
- b) Alumni jamaah haji yang masih mengikuti kegiatan pasca pelaksanaan ibadah haji dan menyebarkan informasi baik kepada masyarakat berkaitan dengan pelayanan di KBIH Arwaniyyah.
- c) Manajemen Pelayanan yang baik sehingga mendapatkan kepuasan jamaah terhadap pelayanan KBIH Arwaniyyah

b. Ancaman (*Threats*)

Ancaman merupakan suatu kondisi eksternal pada lembaga atau organisasi yang menimbulkan kesulitan.⁵¹ Adapun ancaman yang dialami KBIH Arwaniyyah meliputi:

- a) Masa tunggu haji semakin tahun semakin panjang
- b) Faktor usia jamaah yang semakin bertambah
- c) Menurunnya kondisi fisik jamaah

Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilaksanakan terdapat dua faktor dalam manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah yakni faktor eksternal dan faktor internal. Ancaman dan peluang menjadi faktor eksternal.

⁵⁰ Istiqomah dan Irsad Andriyanto, "Analisis SWOT dalam Pengembangan Bisnis (Studi pada Sentra Jenang di Desa Wisata Kaliputu Kudus), *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 5, No. 2, Desember (2017), 371.

⁵¹ Istiqomah dan Irsad Andriyanto, "Analisis SWOT dalam Pengembangan Bisnis (Studi pada Sentra Jenang di Desa Wisata Kaliputu Kudus), *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 5, No. 2, Desember (2017), 371.

Sedangkan Kelemahan dan kekuatan termasuk dalam faktor internal.

3. Kepuasan Jamaah Terhadap Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH Arwaniyyah Kudus

Kepuasan jamaah termasuk tujuan akhir dari proses pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan bimbingan. Bimbingan ibadah haji dilakukan melalui beberapa proses yang dimulai pengetahuan tentang haji, materi haji, serta pelaksanaan haji.⁵² Adapun analisa penulis berdasarkan hasil wawancara dari mayoritas jamaah sebagai narasumber pengguna jasa KBIH Arwaniyyah Kudus menyatakan bahwa manajemen pelayanan yang diberikan pihak KBIH kepada jamaah baik dan para jamaah merasa puas dengan pelayanan bimbingan ibadah haji KBIH arwaniyyah.

Penulis melakukan wawancara dengan lima jamaah sebagai pengguna jasa di KBIH Arwaniyyah Kudus, dari lima narasumber tersebut mengatakan puas dengan manajemen pelayanan yang diberikan namun ada hal yang membuat jamaah merasa kurang puas yaitu kurangnya jumlah kepanitian dan tempat bimbingan haji yang kurang luas, sebenarnya ruangan yang dijadikan tempat bimbingan sudah cukup luas tetapi dikarenakan jamaah yang mengikuti bimbingan cukup banyak jadi jamaah merasa bahwa ruangnya kurang luas. Para jamaah haji yang sudah ikut bergabung dengan Arwaniyyah juga banyak yang menginformasikan kepada orang-orang yang mereka kenal berkaitan dengan pelayanan yang ada pada KBIH tersebut, sehingga kegiatan tersebut bisa menjadi seperti iklan berjalan dari mulut ke mulut dan menjadikan masyarakat tertarik untuk ikut daftar dan bergabung dengan Arwaniyyah.

⁵² Silfia Nurul Farahdina, Mirwan Surya Perdhana, Lusi Rachmiazaso Masduki, “Kepuasan Jamaah Haji Kabupaten Rembang Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), *Jurnal Management and Business Review*, Vol. 2, No. 2 (2021), 298.