

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM KBIH NURUL HIKMAH TANGERANG**

#### **A. Sejarah Berdirinya KBIH Nurul Hikmah Tangerang**

KBIH Nurul Hikmah lahir pada 1965, ketika sang pendiri KH. Ahmad Bakri Bin H. Sari Bin Karung mendapat kesempatan untuk menunaikan ibadah haji ke tanah suci dari orang tuanya. Pengalaman menunaikan ibadah haji tersebut membawa beliau menjadi pembimbing ibadah haji dan mendirikan KBIH yang sangat dikenal di kota Tangerang. Momentum itu terjadi pada 1984, ketika satu keluarga besar mempercayakan beliau untuk menjadi pembimbing perjalanan ibadah haji keluarga tersebut, yakni keluarga besar H. Djirun saudara H. Djiran yang tak lain orang tua dari Walikota Tangerang, H. Wahidin Halim. Berdasarkan atas pengalaman haji beliau, KH. Bakri sukses memimpin rombongan keluarga tersebut dengan baik. Proses demi proses dari mulai pendaftaran, ritual ibadah di tanah suci dan hingga kembali ke tanah air (Dokumen KBIH Nurul Hikmah: 2014).

Perlahan tapi pasti, dari mulut ke mulut, keberhasilan beliau membawa jama'ah haji terdengar sebanyak orang. Terlebih sebagai Ustadz yang kerap kali mengisi pengajian di berbagai Majelis Taklim, Mushollah dan Masjid membuat semakin banyak orang tahu. Hingga akhirnya, pada tahun 1999 secara resmi KBIH Nurul Hikmah berdiri berdasarkan SK dari Kantor Wilayah Departemen Agama Banten sebagai

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. Sementara, Yayasan Pendidikan Islam Nurul Hikmah, tempat bernaung KBIH dan Sekolah Formal, SMK, SMP, MI, dan RA, resmi berdiri pada 1995 berdasarkan Akta Notaris Nanny Wahyudi, SH. No. 200 tanggal 17 September 1995 (Dokumen KBIH Nurul Hikmah: 2014).

### **1. Visi, Misi dan Tujuan KBIH Nurul Hikmah Tangerang**

Visi dari KBIH Nurul Hikmah Tangerang adalah:

Membimbing dan melayani tetamu Allah

Adapun Misi nya adalah:

- a. Meningkatkan kualitas dibidang bimbingan ibadah haji.
- b. Melayani jamaa'ah dengan sebenar-benarnya.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji.
- d. Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada jama'ah haji.
- e. Memberikan pelayanan bimbingan manasik haji sesuai syariat Islam.
- f. Terciptanya haji mabrur

Tujuan KBIH Nurul Hikmah Tangerang

Tujuan dari KBIH Nurul Hikmah Tangerang adalah Memberikan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat khusus bagi para calon tamu-tamu Allah dengan menyelenggarakan bimbingan manasik haji secara teori dan praktek, baik di tanah air dan di tanah suci dengan prinsip tolong menolong dalam rangka tercapainya haji mabrur (Wawancara

dengan Sekretaris KBIH Nurul Hikmah “Bapak. H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 10 Maret: 2014).

## **2. Rencana Strategi (RENSTRA)**

### **a. Bimbingan di Tanah Air**

#### **1) Membuat tim guna penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di Tanah Air**

Tim bimbingan terbagi menjadi dua yaitu tim pelaksana teknis dan tim perancang materi bimbingan ibadah haji. Tim pelaksanaan teknis bertugas mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat teknis, baik berupa tempat bimbingan, konsumsi, alat peraga dan pengeras suara. Sedangkan tim perancang materi bertugas merancang jadwal bimbingan, yang meliputi materi apa yang akan disampaikan, siapa yang akan memberikan materi, bagaimana sistem penyampaian materinya, dan kapan materi akan disampaikan.

Adanya kedua tim tersebut, diharapkan penyelenggaraan bimbingan dapat berjalan dengan lancar dan maksimal, sehingga calon jama'ah haji dapat memahami dan menguasai materi yang disampaikan serta mampu mengamalkannya. Agar tercapainya bimbingan yang maksimal, maka kedua tim tersebut harus sering melakukan koordinasi dan pembahasan yang panjang terlebih lagi bagi tim yang mengkaji materi bimbingan haji. Karena tim perumus materi

harus merumuskan materi apa yang harus disampaikan, siapa yang akan memberikan materi, kapan materi akan disampaikan dan bagaimana sistem bimbingannya. Hal tersebut benar-benar di perhatikan oleh pengurus, dikarenakan materi haji merupakan materi yang substansial bagi kesempurnaan ibadah haji (Wawancara dengan pembina manasik KBIH Nurul Hikmah “Bapak H. Bakri ” pada Tanggal 10 Maret 2014).

Bimbingan manasik diawali dengan pengelompokan, kelompok bimbingan didasarkan atas:

- Jama'ah haji dikelompokkan sesuai dengan domisili jama'ah haji yang berasal dari kecamatan dan desa yang sama.
- Bentuk bimbingan kelompok dilaksanakan di aula KBIH Nurul Hikmah Tangerang yang telah disediakan oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang sebanyak 24 kali pertemuan.

## 2) Bimbingan di Tanah Suci

Membuat tim guna penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di tanah suci. Tim disini ada 2 yaitu karu (ketua regu) dan karom (ketua rombongan), di KBIH Nurul Hikmah Tangerang ada 14 karu dan 3 karom, setiap karom memegang 45 jama'ah haji, dan setiap karom memegang 4 karu.

Jama'ah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Nurul Hikmah Tangerang tidak hanya mendapatkan pendampingan

dan bimbingan di tanah air, tetapi juga mendapatkan bimbingan dan pendampingan pada saat menjalankan ibadah di tanah suci. Untuk itu KBIH Nurul Hikmah Tangerang selalu mengirimkan pengurus sebagai petugas haji untuk membina dan mendampingi jama'ah haji bimbingan KBIH Nurul Hikmah Tangerang.

Tabel 1. Jadwal Manasik Haji KBIH Nurul Hikmah

Tangerang

No	Hari/Tanggal	Materi	Pengisi	Keterangan
1	Minggu, 12/ 01/2014	Pembukaan Bimbingan Manasik Haji KBIH		
2	Minggu, 19/01/2014	Dalil Haji Dan Umroh		
3	Minggu, 26/01/2014	Keutamaan Ibadah Haji		
4	Minggu, 02/02/2014	Keutamaan Tanah Suci Makkah		
5	Minggu, 09/02/2014	Hikmah Ibadah Haji		
6	Minggu, 16/02/2014	Adab-adab dalam Perjalanan Ibadah Haji		
7	Minggu, 23/02/2014	Sholat Di Dalam Perjalanan		
8	Minggu, 02/03/2014	a.Qoshor		
9	Minggu, 09/03/2014	b.Jama'		
10	Minggu, 16/03/2014	c.Jama' Taqdim		
11	Minggu, 23/03/2014	d.Jama' Takhir		
12	Minggu, 30/03/2014	Tempat- tempat Mustajab Di Makkah dan sekitarnya		
13	Minggu,	Fadillah		

	06/04/2014	Madinah Almunawaroh		
14	Minggu, 13/04/2014	Keutamaan Masjid Nabawi		
15	Minggu, 20/04/2014	Ziarah Kemaqom Rasulullah		
16	Minggu, 27/04/2014	Adab-adab Dalam Berziarah		
17	Minggu, 04/05/2014	Do'a Rowdhoh		
18	Minggu, 11/05/2014	<b>Kunjungan ke Pusat Informasi Haji Banten</b>	Jam 6 pagi sdh berkumpul di lokasi	
19	Minggu, 18/05/2014	<b>Praktek Umrah</b>	Membawa perlengkap an Ikhrom	
20	Minggu, 25/05/2014	<b>Praktek Haji</b>	Membawa perlengkap an Ikhrom	
21	Minggu, 01/06/2014	<b>Penutupan Manasik Haji</b>		
22	Minggu, 13/07/2014	<b>Buka Puasa Bersama (15 Ramadhan 1434 H)</b>	Berkumpul Jam 4 sore	
23	Minggu, 10/08/2014	Halal bi Halal / Pelepasan Jama'ah Haji		
24	Minggu,	Syukuran Kepulangan Jama'ah haji 2014		

Sumber: Dokumen KBIH Nurul Hikmah Tangerang 2014

Demi kelancaran proses bimbingan sampai pelaksanaan ibadah haji, ketika di Madinah dan di Makkah. Petugas pembimbing memandu jama'ah haji ke makam Rasulullah, Raudhoh, sholat Arba'in dan mengantar berziarah ke tempat bersejarah serta membimbing untuk ihram, thawaf, sa'i, wukuf

di Arafah, tahallul (Wawancara dengan Bapak H. Bakri pada tanggal 09 Maret 2014).

b. Bimbingan Pasca Haji dengan Pengajian Ahad Kliwon

Setelah para jama'ah haji selesai menunaikan ibadah haji dan kembali ke tanah air, maka KBIH Nurul Hikmah Tangerang menawarkan program bagi jama'ahnya untuk silaturahmi dan membentuk kekerabatan dengan sesama alumni jama'ah haji bimbingan KBIH Nurul Hikmah Tangerang, sekaligus untuk menjaga kemabruran haji jama'ah. Kegiatan dilaksanakan setiap minggu Kliwon, tepatnya hari Minggu/Ahad Kliwon, mulai jam 09.00 – 12.00 bertempat di aula KBIH Nurul Hikmah Tangerang. Selain untuk mempererat tali silaturahmi antar jama'ah, juga untuk mendekatkan diri kepada Allah dan juga untuk menjaga kemabruran haji jama'ah haji bimbingan KBIH Nurul Hikmah Tangerang. Adapun kegiatan yang dilakukan antara lain, Manaqib, Istighosah, Asmaul Husna, Sholawat, Tahlil (Wawancara dengan Ibu Vina Paniati pada tanggal 10 Maret 2014).

**3. Program Kerja KBIH Nurul Hikmah Tangerang**

Upaya mewujudkan eksistensi KBIH Nurul Hikmah Tangerang, tidak hanya dilakukan dalam bentuk menyusun personalia, tetapi juga dimanifestasikan dalam wujud menyusun beberapa program kerja, adapun program kerja di KBIH Nurul Hikmah Tangerang antara lain:

- a. Mengurus pendaftaran calon jama'ah haji setelah melengkapi segala persyaratan administratif.
- b. Mengadakan bimbingan manasik haji bagi para calon jama'ah.
- c. Memberikan kesempatan bagi para calon jama'ah untuk mengadakan konsultasi dengan pembimbing.
- d. Mengadakan koordinasi baik langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan pengurusan ibadah haji.
- e. Memberikan petunjuk-petunjuk tentang prosedur pemberangkatan dan pemulangan kepada para jamaah sebagai bentuk ketaatan terhadap peraturan pemerintah dan Ketua Kloter.
- f. Mengurus persiapan-persiapan pemberangkatan, diantaranya tes kesehatan, pembuatan paspor di lengkapi syarat pendaftaran.
- g. Mendampingi dan mengkoordinir para jama'ah selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.
- h. Mengurus persiapan-persiapan pemulangan, yaitu memeriksa dan mendata kelengkapan anggota KBIH Nurul Hikmah Tangerang (Wawancara dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah Tangerang "Bapak H. Ahmad Damanhuri" pada tanggal 10 Maret 2014).

**B. Penyelenggaraan Pelayanan Prima (*Excellent Service*) pada calon Jama'ah Haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang**

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang adalah melaksanakan penyelenggaraan pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah haji. Dalam hal ini tugas dari



penyelenggaraan adalah memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang.

Dalam pelaksanaan ibadah haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji perlu adanya sebuah pelayanan yang tepat dan efektif, sehingga dalam pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Adapun beberapa hal yang mempengaruhi terhadap proses pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai berikut:

#### **1. Dasar penyelenggaraan KBIH Nurul Hikmah Tangerang**

Adapun dasar pijakan dari pelaksanaan ibadah haji adalah sebagai berikut:

- a. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 371 Bab XI tahun 2002 tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.
- b. Keputusan Ka. Kanwil Departemen Agama Nomor: SK. W. I/I/HJ.01/KPS/314/1999 tentang penetapan ijin Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai pembimbing ibadah haji.
- c. Keputusan Ka. Kanwil Departemen Agama Provinsi Banten Nomor: Kw. 28/I/HJ.01/KPTS/81/2002 tentang pemberian Perpanjangan Ijin Operasional kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hikmah Tangerang.
- d. Keputusan Ka. Kanwil Departemen Agama Provinsi Banten Nomor: Kw. 28/I/HJ.01/KPTS/375/2004 tentang pemberian Perpanjangan

Ijin Operasional kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hikmah Tangerang.

- e. Keputusan Ka. Kanwil Departemen Agama Provinsi Banten Nomor: Kw. 28/I/HJ.01/KPTS/930/2006 tentang pemberian Perpanjangan Ijin Operasional kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hikmah Tangerang.
- f. Keputusan direktur jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor: Kw.28.3/3/HJ.09/3086/2009 tentang pemberian Perpanjangan Ijin Operasional kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hikmah Tangerang.
- g. Keputusan direktur jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor: Kw.28.3/3/HJ.09/4993/2012 tentang pemberian Perpanjangan Ijin Operasional kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hikmah Tangerang.
- h. Surat Keputusan Ketua Yayasan Pendidikan Islam Nurul Hikmah Tangerang Nomor: 03.157/YPI.KBIH/II/2012.
- i. Surat perjanjian / kesepakatan peserta dengan pengurus KBIH Nurul Hikmah Tangerang (Dokumen KBIH Nurul Hikmah Tangerang).

## **2. Fasilitas**

Dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan ibadah haji menempati sebuah ruangan yang telah disediakan oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang, yang beralamatkan di Jl. K.H. Amsir No. 99 Rt/Rw 05/04 Kenanga, Kota Tangerang, Banten 15146. Untuk bisa menjalankan tugasnya

dengan baik dan lancar maka harus didukung dengan adanya fasilitas yang baik pula. Adapun fasilitas yang dimiliki oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang yaitu:

Tabel. 2. Fasilitas KBIH Nurul Hikmah Tangerang

No	Jenis	Jumlah
1	RA	1 unit
2	MI	1 unit
3	SMP	1 unit
4	SMK	1 unit
5	Mushola	1 buah
6	Komputer	6 buah
7	Printer	2 buah
8	Kursi kerja dan tamu	15 buah
9	Almari Dokumen	2 buah
10	AC	1 buah
11	Televisi	1 buah
12	Telfon	1 buah
13	Audio Visual	1 buah
14	Miniatur Ka'bah	1 Unit

Sumber: (Observasi dan wawancara dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah Tangerang “Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 10 Maret 2014).

### 3. Pembinaan Jama'ah Haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang

Pembinaan adalah tahapan bimbingan terhadap calon jama'ah haji yang dilaksanakan di tanah air dan di Arab Saudi.

#### a. Pembinaan Pra Ibadah Haji

Bimbingan dilaksanakan secara *intentif* dan terpadu dengan materi:

- 1) Aqidah dan akhlaq
- 2) Thaharah dan sholat
- 3) Ibadah di Madinatul Munawarah dan ziarah
- 4) Ibadah haji dan umrah serta rangkaian ibadah di Madinah Al-Mukaromah.
- 5) Pembinaan rombongan atau regu
- 6) Kesehatan jama'ah haji.

#### b. Pembinaan Haji di Tanah Suci

Bimbingan haji di tanah suci dilaksanakan oleh para pembimbing yang telah mengikuti penataran pelatihan calon haji yang diselenggarakan oleh Ka. Kanwil provinsi Banten serta telah lulus *psikotest* yang telah dilaksanakan di KBIH Nurul Hikmah Tangerang. Adapun bimbingan di tanah suci dilaksanakan dalam 2 tahap:

##### 1) Pra Ibadah

Dengan materi manasik haji yang dilaksanakan di halaman Masjid Nabawi di Madinah tiap ba'da subuh selama 80 menit disertai dengan dialog *interaktif*. Pada saat menanti

wuqf jama'ah dianjurkan untuk sholat berjama'ah di Masjidil Haram, memperbanyak istigfar, do'a serta tadarus Al-Qur'an.

## 2) Bimbingan Ibadah

Dilaksanakan pada saat haji pembimbing dimulai dengan:

- a) Mengenakan pakaian ihram, sholat sunnah di Bir Ali, melafalkan niat umrah mengumandangkan talbiyah sepanjang 498 km sampai di Makkah.
- b) Membimbing do'a melihat ka'bah.
- c) Membimbing Thowaf umrah di sertai lari-lari kecil pada putaran ke 1 sampai dengan ke 3 mulai dari hajar aswad sampai ke hajar aswad, sedangkan putaran ke 4-7 tanpa amalan.
- d) Membimbing sholat sunnah ba'dal Thowaf dibelakang maqom Ibrahim, dilanjutkan dengan bimbingan do'a ba'da sholat secara bersama-sama.
- e) Membimbing do'a disaat minum air zam-zam.
- f) Membimbing Sa'i disertai dengan bimbingan do'a secara terpimpin diikuti oleh jama'ah kemudian ditutup dengan bimbingan do'a bukit Marwa setelah sa'i selesai. Do'a dibukit Marwa dilakukan pembimbing yang diamankan seluruh jama'ah bimbingan serta dilanjutkan dengan bertahalul dengan saling memotongkan rambut

(Wawancara dengan Ibu vina Paniati pada tanggal 09 Maret 2014).

#### **4. Pelayanan Jamaah Haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang**

Pelayanan adalah memberikan apa yang telah dibutuhkan oleh para jamaah haji selama mereka menjalankan ibadah haji baik ketika masih di tanah air maupun di tanah suci.

##### **1. Di Tanah Air**

- a. Memberikan petunjuk kepada calon jama'ah haji tentang teknis, cara dan proses pendaftaran haji dengan segala syarat-syaratnya.

##### **1) Ketentuan Pendaftaran**

- a) Mengisi formulir
- b) Menyerahkan foto copy KTP 5 lembar
- c) Menyerahkan foto copy KK 5 lembar
- d) Menyerahkan foto copy passport 5 lembar
- e) Menyerahkan foto copy buku nikah 3 lembar bagi suami istri
- f) Menyerahkan pas foto 2 x 3 = 8 lembar, 3 x 4 = 36 lembar dan 4 x 6 = 12 lembar.

Pas foto tersebut memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut:

- o Berwarna
- o Fokus wajah 80%
- o Background/latar belakang putih
- o Wanita berjilbab

- o Tidak berkacamata
  - o Tidak berpakaian Dinas (Dokumen KBIH Nurul Hikmah: 2014).
- b. Membantu atau mengantar setoran biaya perjalanan ibadah haji ke Bank yang ditunjuk pemerintah.

Membayar uang muka sebesar IDR 25.500.000. Kalau jama'ah sudah membuka buku tabungan haji itu lebih mudah, kalau belum punya buku tabungan dari pihak KBIH akan membukakannya dengan ketentuan membayar uang muka sebesar IDR 25.500.000. 25.000.000 untuk porsi 500.000 disisakan dibuku tabungan tersebut. Pembayaran transfer bisa melalui bank-bank yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama. Pendaftaran bisa dilakukan kapan saja baik melalui *online* ataupun datang langsung ke kantor KBIH Nurul Hikmah Tangerang pada jam kerja yaitu kapan saja akan dilayani kecuali pada tengah malam (Wawancara dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah "Bapak H. Ahmad Damanhuri" pada tanggal 24 Mei 2014).

- c. Membantu calon jama'ah haji dalam pemeriksaan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jama'ah haji. Perbedaan cuaca antara Indonesia dan Arab Saudi mengakibatkan banyak jama'ah yang terserang penyakit. Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas pada siang hari. Apabila hal

tersebut tidak diantisipasi oleh pihak KBIH, maka banyak jama'ah haji yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk, demam, dan lain sebagainya.

Gambar 1. Pelayanan Kesehatan Calon Jama'ah Haji



Sumber: Dokumentasi KBIH Nurul Hikmah Tangerang 2014

Untuk pelayanan kesehatan ini, KBIH Nurul Hikmah Tangerang menyediakan tenaga medis untuk mengurus kesehatan jama'ahnya. Pemilihan tenaga medis atas dasar relasi dari ketua KBIH. Tenaga medis yang digunakan untuk jama'ah haji adalah perawat dan dokter. Jama'ah dengan jumlah 45 sampai 100 orang rata-rata akan ditangani oleh dua orang dokter dan tiga orang perawat. Dokter pendamping akan selalu mendampingi dan menyediakan obat-obatan bagi jama'ah memperoleh kenyamanan dalam melaksanakan ibadah haji.

- d. Memberikan bimbingan manasik haji secara lengkap dengan berpijak pada pedoman dari Kemenag dan tambahan dari pedoman KBIH Nurul Hikmah Tangerang meliputi:



- 1) Bimbingan Tauhid, Fiqih, Tasawuf, Aqidah dan Ahlak.
- 2) Bimbingan ilmu dan perlengkapan ibadah haji seperti:

Agar jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, maka KBIH Nurul Hikmah sudah mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan perlengkapan haji. Untuk lebih jelasnya, bisa dilihat dalam tabel berikut:

Tabel. 3. Perlengkapan Ibadah Haji

No	Perlengkapan	Pria	Wanita
1	Kain Ihrom	2	2
2	Mukenah Atasan	-	3
3	Bargo	-	2
4	Koper Besar, Dorong	2	2
5	Tas Pinggang	1	1
6	Bahan Seragam	1	1
7	Baju Takwa/koko	5	-
8	Kopiah	1	-
9	Sajadah	1	1
10	Sandal & Tas Sandal	3	3
11	Sabuk Ihrom	1	-
12	Sarung Tangan	-	1
13	Kantung Batu	1	1
14	Masker	2	2

15	Sabun Hijau & Tempat	2	2
16	Dompot Uang	1	1
17	Weker	1	1
18	Buku Manasik Set	1	1
19	Pin	1	1
20	Benang, Jarum, Peniti	1	1
21	Potongan Kuku	1	1

Sumber: (Wawancara dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah “bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 28 Maret 2014).

- e. Perjalanan berangkat sampai pulang pada saat melaksanakan ibadah haji.

Transportasi merupakan pengangkutan jama’ah haji mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi dan pemulangan kembali ke tempat debarkasi asal Indonesia. Transportasi dari Indonesia sampai Arab Saudi dengan menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia-Arab Saudi sangat jauh dan lebih cepat.

Armada penerbangan yang dipilih oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang adalah Garuda Indonesia *Air Line* karena keramahan para pramugarinya kepada para penumpang, mudah berkomunikasi dan tidak melakukan transit.

“Untuk pesawat kita selalu menggunakan Garuda Indonesia *Air Line* karena tidak melakukan transit dan keramahan dari pramugarinya. Kalau menggunakan pesawat lain para jama’ah haji sulit untuk berkomunikasi” (Wawancara

dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah “Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada Tanggal 10 Maret 2014).

Gambar 2. Tiket Pesawat Garuda Air Line



Sumber: Dokumentasi KBIH Nurul Hikmah Tangerang

Transportasi selama di Arab Saudi menggunakan Bus Higer. Dalam pemilihan bus KBIH Nurul Hikmah Tangerang selalu mengikuti tahun, paling maksimal menggunakan jasa bus dalam jangka waktu empat tahunan karena apabila tidak memilih bus yang berkualitas bagus akan dikhawatirkan akan mogok. Perjalanan dimulai dari bandara King Abdul Aziz Jeddah menuju hotel Madinah untuk beristirahat sejenak untuk memulai aktivitas ibadah haji. Dari Madinah menuju Makkah jama'ah juga diangkut dengan bus yang sama. Begitu juga dari Makkah menuju Jeddah untuk pemulangan jama'ah ke Indonesia.

Gambar 3. Bus yang di gunakan oleh calon jama'ah haji selama di Arab Saudi



Sumber: Dokumentasi KBIH Nurul Hikmah Tangerang 2014

Setelah semua kegiatan ibadah haji dilaksanakan, maka jama'ah mulai bersiap-siap untuk pemulangan ke tanah air. Jama'ah berkumpul di bandara King Abdul Aziz Jeddah untuk penerbangan ke Jakarta dengan menggunakan Garuda Indonesia *Air Line*.

- f. Memberi petunjuk tentang barang bawaan dan cara pengemasannya untuk di Tanah Suci dan pulang ke Tanah Air.
- g. Penyampaian bimbingan manasik haji:
  - 1) Secara lisan atau teori seminggu dua kali atau 24 kali pertemuan
  - 2) Praktik dua kali pertemuan
- h. Tempat bimbingan lisan atau teori dan praktek

Tempat bimbingan lisan atau teori di aula KBIH Nurul Hikmah Tangerang sedangkan prakteknya di halaman kantor KBIH Nurul Hikmah Tangerang.

- i. Membantu menguruskan barang-barang jama'ah haji yang tersesat atau hilang, sebelum berangkat maupun setelah kembali di Tanah Air.

## 2. Di Madinah

- a. Memandu jama'ah haji ibadah Arbain pertama dan jama'ah haji berangkat untuk melakukan ziarah ke makam Rasulullah, makam Baqe, Masjid syaidina Ali, Abu Bakar dan Masjid Ghomamah.
- b. Mengantar ziarah ke tempat bersejarah seperti Jabal Uhud, Masjid Quba', Masjid Qiblatin, Masjid Ijabah, dan Khondak (Benteng Pertahanan) dan khusus bagi jama'ah wanita ziarah bersama ke Roudhoh.
- c. Pengajian manasik
- d. Pengarahan keberangkatan ke Makkah
- e. Jama'ah haji diberangkatkan menuju Makkah dan sebelumnya mengambil Miqat di masjid Bir Ali.

## 3. Di Makkah

- a. Ba'da Isya jama'ah haji melaksanakan ibadah umroh dan sa'i wajib.
- b. Jama'ah haji melaksanakan ibadah umroh sunnah dari Miqat Jaronah

- c. City tour Jeddah jama'ah haji KBIH Nurul Hikmah Tangerang meliputi: Sepeda Bani Adam, Laut Merah, Masjid Terapung, Monumen Perahu Nabi Nuh, Masjid Qisahash dan makam Siti Hawa
- d. Jama'ah haji melaksanakan ibadah umroh sunah dari Miqat Tanah'Im (3x)
- e. Jama'ah haji melaksanakan ziarah sekitar kota Makkah meliputi: Jabal Nur, Mina, Mudzalifah, Arafah dan Jabal Tsur.
- f. Jama'ah haji melaksanakan ibadah umroh sunah dari Miqat Hundaybiyah (2x) umroh yang ke-7 dari Hundaybiyah dilanjutkan dengan minum susu onta.
- g. Pengajian, pengarahan dan persiapan pemberangkatan menuju ARMINA.
- h. Jama'ah haji diberangkatkan menuju Arafah, Mudzalifah dan jama'ah haji bermalam dan jama'ah haji bermalam di Mina selama 3 hari.
- i. Jama'ah haji melaksanakan Tawah Ifadho dan Tawaf Wada.
- j. Jama'ah haji diberangkatkan ke Jeddah dan jama'ah haji tiba di Tanah Air (Dokumen KBIH Nurul Hikmah Tangerang 2014)

##### **5. Perlindungan Jamaah Haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang**

Perlindungan adalah upaya-upaya yang dilakukan untuk menjamin keselamatan dan keamanan jama'ah haji baik terhadap gangguan fisik

maupun uang dan barang-barang jama'ah haji selama mereka sedang menjalankan ibadah haji.

Adapun perlindungan dalam KBIH Nurul Hikmah Tangerang yaitu:

- a. Menjaga keamanan ketika perjalanan di tanah air menuju ke tanah suci
- b. Membantu menguruskan barang-barang jama'ah haji yang hilang ketika berada di tanah suci
- c. Mendampingi jama'ah haji ketika melaksanakan amalan-amalan haji
- d. Membantu menguruskan ketika jama'ah haji tersesat atau hilang.

(Wawancara dengan Bapak H. Ahmad Damanhuri pada Tanggal 26 Juni 2014).

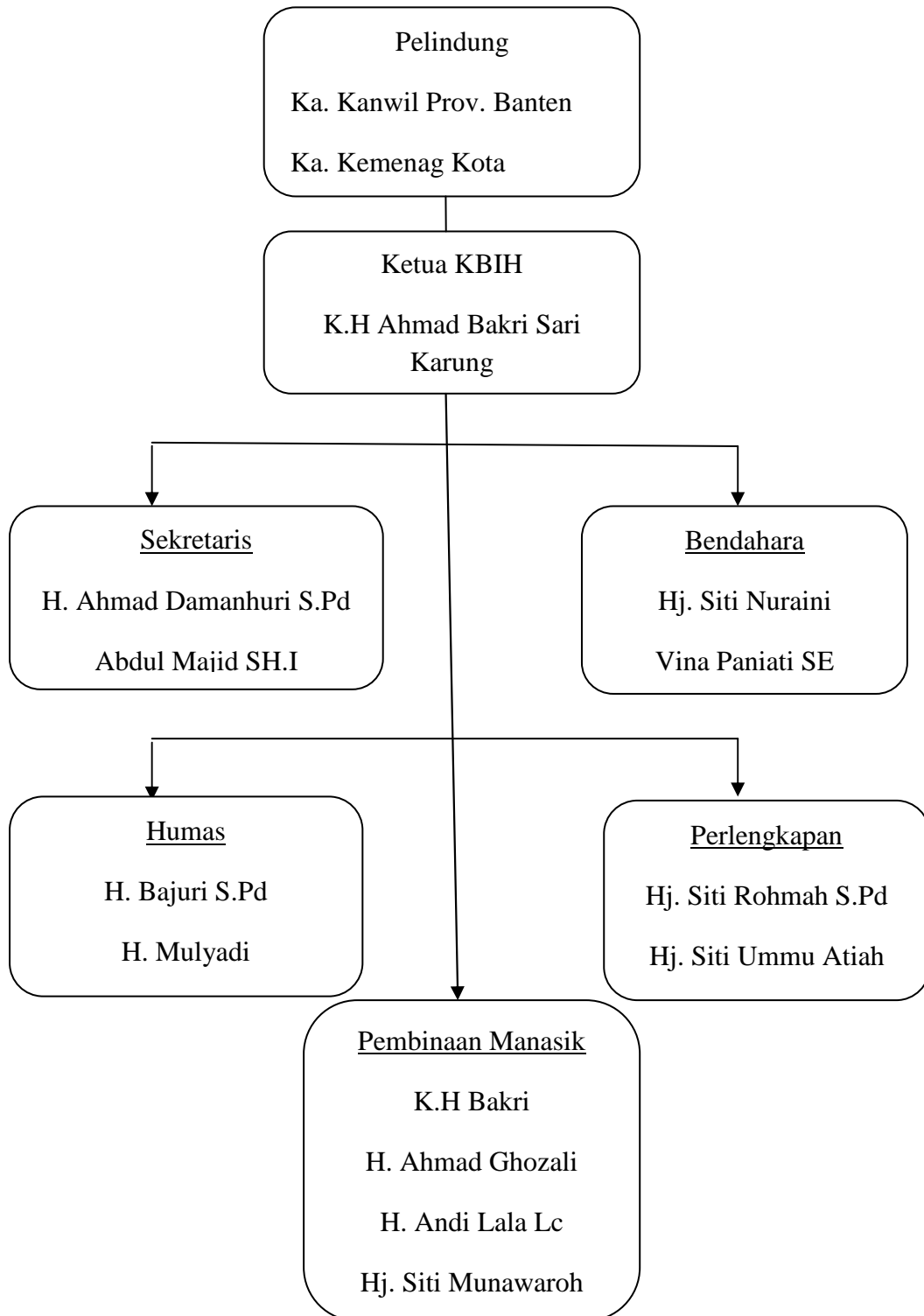
## **6. Struktur Organisasi KBIH Nurul Hikmah Tangerang**

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar suatu kegiatan dengan kegiatan yang lainya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar terjadi pembagian tugas yang seimbang dan objektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Struktur organisasi yang baik yaitu menempatkan petugas yang tepat dan memiliki kompetensi. Hal ini, dilakukan agar semua kegiatan lebih terarah, teratur dan terkontrol sehingga apabila terjadi persoalan

dapat diselesaikan sedini mungkin. Adapun struktur organisasi KBIH

Nurul Hikmah Tangerang adalah sebagai berikut:





Sumber: Dokumen KBIH Nurul Hikmah Tangerang 2014

## **7. Peran pembimbing**

Pembimbing adalah petugas yang akan memberikan bimbingan secara langsung baik di Tanah Air maupun di Tanah Haram (Makkah-Madinah), bimbingan ziarah dan sebagainya. Mengadakan koordinasi dengan petugas kloter (TPIHI) pelaksanaan ibadah baik yang rukun, wajib dan sunah dapat berjalan dengan lancar. Hal tersebut karena tanggung jawab pembimbing tidak hanya terhadap jama'ah haji saja, tetapi memiliki tanggung jawab yang lebih besar dan berat, yaitu terhadap Allah SWT. Oleh karena itu harus senantiasa mengadakan checking dan betul-betul dapat memastikan bahwa jama'ah haji telah melaksanakan setiap kegiatan ibadah haji, mulai dari yang rukun, yang wajib dan yang sunnah (Wawancara dengan Sekretaris KBIH Nurul Hikmah Tangerang “Bapak H.Ahmad Damanhuri pada tanggal 10 Maret 2014).

Agar pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan dengan tertib, lancar, aman, dan nyaman maka dibutuhkan seseorang pembimbing yang kompeten dalam bidang haji. Diantara pembimbing-pembimbing professional yang membimbing ibadah haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang adalah:

- a. K.H. Bakri HS
- b. H. Ahmad Damanhuri, S.Pd
- c. Abdul Majid S.HI
- d. Hj. Siti Nur'aini

- e. Vina Paniati, SE
- f. H. Ahmad Baijuri, S.Pd
- g. H. Mulyadi
- h. Hj. Siti Rohmah S.Pd
- i. Ust. H.Ahmad Ghozali
- j. Ust. H. Andi Lala, Lc
- k. Ustz. Hj. Siti Munawwaroh, S.Ag (Dokumen KBIH Nurul Hikmah 2014).

Adapun data jama'ah haji yang dibimbing oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang menurut dasar penyelenggaraannya sebagai berikut:

Tabel. 4. Data jama'ah haji

No	Tahun	Jama'ah	No. Izin
1	1999	76	SK.W.I/I/HJ.01/ KPS/ 314/1999
2	2000	88	
3	2001	90	
4	2002	134	Kw. 28/I/HJ.01/KPTS/81/ 2002
5	2003	140	
6	2004	173	Kw.28/I/HJ.01/KPTS/375/2004
1	2005	225	
2	2006	190	Kw.28/I/HJ. 01/KPTS/930/2006

3	2007	220	
4	2008	225	
5	2009	223	Kw.28.3/3/HJ.09/3086/2009
6	2010	225	
7	2011	230	
8	2012	274	Kw.28.3/3/HJ.09/4993/2012
9	2013	248	
10	2014	183	
11	2015	209	
12	2016	173	
13	2017	140	
14	2018	137	
15	2019	97	
16	2020	154	
17	2021	108	
18	2022	122	
19	2023	112	
	Jumlah	4.196	

Sumber: Dokumen KBIH Nurul Hikmah

Dari data calon jama'ah haji di atas menunjukkan bahwa KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam pelaksanaannya selalu menggunakan dasar penyelenggaraannya pada setiap 2-3 tahun sekali untuk menunjukkan

legalitas sebagai penyelenggara resmi ibadah haji dan dapat dilihat jumlah jama'ah setiap tahun tidak selalu sama.

## **8. Bimbingan/Pendampingan (dari Embarkasi sampai Tanah Suci)**

### a. Di Asrama Haji

- 1) Menyarankan jamaah agar disiplin dan tertib makan, ibadah dan istirahat.
- 2) Menyarankan jamaah agar mentaati tata tertib di Embarkasi dan selalu aktif mengikuti pembinaan yang dilaksanakan oleh panitia Embarkasi.
- 3) Bekerjasama dan berkoordinasi dengan petugas kloter (Dokumen KBIH Nurul Hikmah 2014).

### b. Di Pesawat

- 1) Menyarankan jama'ah agar berhati-hati, hendaknya menaiki pesawat dengan tertib dan teratur.
- 2) Ikut menghimbau jama'ah agar mentaati tata tertib penerbangan.
- 3) Bersama dengan petugas kloter mengadakan bimbingan ibadah meliputi : tayamum, sholat jama' dan qoshor.

### c. Di Jeddah

Berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas kloter:

- 1) Menyarankan jama'ah agar turun dari pesawat dengan tertib dan teratur, serta jangan sampai ada barang bawaan yang tertinggal.

- 2) Menyarankan jama'ah agar menaiki bus dengan tertib dan teratur.
- 3) Bekerjasama dan berkoordinasi dengan petugas kloter, untuk memaksimalkan pelayanan umum, ibadah dan kesehatan.
- 4) Menerima arahan dan informasi tentang kesiapan jama'ah untuk perjalanan selanjutnya menuju Kota Makkah atau Madinah.
- 5) Memberikan bimbingan umrah dengan melakukan kegiatan antara lain : mandi ihram, memakai kain ihram, sholat sunnat ihram, niat umrah, berdo'a ketika di atas kendaraan, membaca talbiyah, masuk Kota Makkah, dan seterusnya (Dokumen KBIH Nurul Hikmah Tangerang 2014)

d. Di Makkah

Berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas kloter :

- 1) Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan TPIHI dalam bimbingan ibadah secara berombongan.
- 2) Mengingatkan dan membimbing do'a ketika melihat ka'bah.
- 3) Mengadakan bimbingan thawaf sunnah.
- 4) Bekerjasama dan koordinasi dengan petugas kloter memberikan bimbingan haji tentang Armina (wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, mabit di Mina, melempar jumrah dan tahallul) (Dokumen KBIH Nurul Hikmah Tangerang 2014).

e. Di Arafah

Berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas kloter:

- 1) Mengajukan jama'ah agar membaca talbiyah selama dalam perjalanan dari Makkah menuju Arafah dipimpin ketua rombongan masing-masing.
- 2) Membimbing jama'ah berdzikir, berdo'a dan membaca Al-Qur'an.
- 3) Mengingatkan dan memberikan arahan pada saat menjelang wukuf.
- 4) Mengadakan bimbingan wukuf dan do'a selama di Arafah.
- 5) Membimbing jama'ah berdzikir dan berdo'a.

f. Di Muzdalifah

Bekerjasama dengan petugas kloter :

- 1) Membimbing jama'ah berdzikir, berdo'a dan mengumandangkan talbiyah dalam perjalanan Arafah menuju Muzdalifah.
- 2) Membantu dan membimbing jama'ah mabit di Muzdalifah.
- 3) Mengingatkan dan membimbing jama'ah untuk mengambil batu kerikil sebanyak 70 butir dan tidak jauh-jauh dari rombongan.

g. Di Mina

Bekerjasama dengan petugas kloter :

- 1) Melakukan pendampingan dan membimbing melakukan lontar jumrah *Aqobah* tanggal 10 *Dzulhijjah*.

- 2) Membimbing melakukan lontar *Jumrah Ula, Wustho* dan *Aqobah* tanggal 11 dan 12 *Dzulhijjah* (mengambil nafar awwal).
- h. Di Makkah (Pasca Armina)
- 1) Bekerjasama dengan petugas kloter mengadakan bimbingan thawaf ifadhah.
  - 2) Mengadakan bimbingan umrah sunnah dan *thawaf sunnah*.
  - 3) Mengadakan bimbingan ziarah di Makkah (Dokumen KBIH Nurul Hikmah Tangerang 2014)
- i. Di Madinah
- 1) Bersama TPIHI memberikan bimbingan dan penjelasan tentang kegiatan selama di Madinah (sholat arba'in dan ziarah).
  - 2) Bersama TPIHI memimpin do'a sewaktu berangkat.
  - 3) Memimpin do'a memasuki Kota Madinah
- j. Di Pesawat
- 1) Bersama TPIHI memberikan ceramah terhadap jamaah haji dengan tema "Melestarikan Haji Mabrur".
  - 2) Menyarankan jamaah haji untuk menjaga dan memelihara kemabruran hajinya dengan mengikuti kegiatan-kegiatan seperti : sholat berjamaah di masjid, bersedekah/infaq, dan amal sholeh yang lain (Dokumen KBIH Nurul Hikmah Tangerang 2014).

### **C. Strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) pada Calon Jama'ah Haji.**

Pelayanan prima (*Excellent Service*) yang ada di kantor KBIH Nurul Hikmah Tangerang merupakan salah satu bentuk kegiatan yang sangat diutamakan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dalam sebuah pelayanan tentunya dibutuhkan sebuah strategi sehingga mampu memberi pelayanan yang memuaskan bagi calon jama'ah haji. Dalam rangka mempertahankan pelayanan yang memuaskan sebuah organisasi memerlukan strategi.

Strategi merupakan penetapan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi, dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran organisasi akan tercapai. Strategi dibangun dengan kualitas layanan karena strategi adalah suatu alat untuk mencapai suatu tujuan perusahaan.

Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam membuat strategi untuk perbaikan pelayanan di KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan pelayanan prima (*Excellent Service*) bagi calon jama'ah haji. Dalam memahami Strategi yang dikembangkan oleh KBIH Nurul Hikmah penulis menggunakan tipe strategi manajemen yang meliputi strategi pengembangan produk, strategi penerapan harga dan



strategi pengembangan pasar (Wawancara dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah Tangerang “Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 10 Maret 2014).

Adapun strategi yang diterapkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) di KBIH Nurul Hikmah Tangerang menggunakan strategi manajemen yang meliputi beberapa aspek diantaranya adalah sebagai berikut:

#### 1. Strategi Pengembangan Produk

Dalam memberikan pelayanan prima (*Excellent Service*) kepada calon jama'ah haji yang pertama dilakukan adalah KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam menyelenggarakan manasik haji pada tahun 2014 sebanyak 24 kali pertemuan, dalam bimbingan manasik haji kalau dikelompokkan pembimbing tidak merasa kesulitan dan waktunya tidak terlalu singkat dan bertambah banyak sehingga calon jama'ah haji akan paham dengan waktu yang lama. Dalam pengelompokkan tersebut, pembinaan manasik yang dilakukan KBIH KBIH Nurul Hikmah Tangerang berhasil dengan lancar (Wawancara dengan Bapak KH. Bakri pada tanggal 09 Maret 2014).

#### 2. Strategi Penerapan Harga

Penerapan harga memiliki fungsi yang sangat luas didalam program pemasaran. Penerapan harga berarti bagaimana mentautkan produk dengan aspirasi sasaran pasar, yang berarti pula harus mempelajari kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen.

Untuk strategi penerapan harga pihak KBIH memberikan kemudahan bagi para calon jama'ah dalam melakukan transaksi pembayaran. Ketika jama'ah belum membuka buku tabungan haji maka dari pihak KBIH akan membukakannya dengan ketentuan membayar uang muka sebesar IDR 25.500.000. 25.000.000 untuk porsi 500.000 disisakan dibuku tabungan tersebut. Pembayaran transfer bisa melalui bank-bank yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama. Pendaftaran bisa dilakukan kapan saja baik melalui *online* ataupun datang langsung ke kantor KBIH Nurul Hikmah Tangerang pada jam kerja yaitu kapan saja akan dilayani kecuali pada tengah malam (Wawancara dengan Sekretaris KBIH Nurul Hikmah Tangerang “Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 10 Maret 2014).

### 3. Strategi Pengembangan Pasar

Mengembangkan sistem pemasaran yang *door to door* atau melalui *link*. Pengembangan pasar ini KBIH terus dilakukan dengan cara dari mulut ke mulut karena KBIH mengukurnya menggunakan kepercayaan setiap jama'ah dengan kepuasan pelayanan yang diberikan (Wawancara dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah “Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 24 Mei 2014).

## **D. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) pada Calon Jama'ah Haji.**

Dalam menjalankan segala kegiatannya, setiap lembaga sudah pasti akan menemukan berbagai faktor pendukung serta penghambat. Begitu

juga dengan KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji juga mengalami hal yang demikian. Berikut faktor pendukung dan penghambat strategi pelayanan prima (*Excellent Service*) di KBIH Nurul Hikmah:

#### 1. Faktor Pendukung

- a. Pendaftaran bisa dilakukan kapan saja baik datang langsung ke kantor, lewat *e-mail* ataupun telepon.
- b. Karyawan yang ramah terhadap jama'ah.
- c. Menggunakan jasa penerbangan Garuda *Air Line*, pesawat tidak melakukan transit dan semua jama'ah mendapatkan tempat duduk.
- d. Adanya pembimbing yang kompeten dalam menyampaikan materi bimbingan manasik haji serta memberikan pengarahan kepada jama'ah. Guide (Muthowif) berpengalaman sejak melakukan bimbingan jama'ah sejak di Tangerang. Dalam KBIH Nurul Hikmah Guide (Muthowif) dikenal sebagai ketua rombongan yang membawa 45/46 jama'ah haji yang dibagi menjadi 4 regu. Guide (Muthowif) juga sebagai yang memimpin dalam ziarah, umrah-umrah sunah dan wajib, pembagian kunci kamar dan konsumsi.
- e. Dalam melaksanakan ibadah haji kesehatan para jama'ah haji sangatlah penting maka para jama'ah perlu didampingi dokter untuk mengontrol kesehatannya selama melaksanakan ibadah haji.
- f. Agar para jama'ah haji lancar dan menguasai materi maupun praktek dalam melaksanakan ibadah haji maka KBIH Nurul Hikmah

Tangerang mengadakan manasik haji yang dilaksanakan selama 24 kali pertemuan dan dilakukan setiap hari Sabtu-Minggu.

- g. Tempat praktik manasik yang satu lokasi dengan Yayasan KBIH Nurul Hikmah Tangerang.
- h. Kedekatan pembimbing dan calon jama'ah haji dalam proses penyelenggaraan manasik.
- i. Jamaah haji yang mudah diarahkan.
- j. Mendampingi jama'ah mulai dari keberangkatan sampai pemulangan
- k. Menjaga keamanan jamaah haji ketika perjalanan di tanah air menuju ke tanah suci (Wawancara dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah "Bapak H. Ahmad Damanhuri" pada tanggal 04 Juni 2014).

## 2. Faktor Penghambat

- a. Terjadi penundaan penerbangan karena cuaca tidak mendukung serta keterlambatan moda transportasi dan perilaku sopir yang kurang baik.
- b. Kurangnya daya konsentrasi pada jama'ah, sehingga materi manasik yang disampaikan kurang bisa dipahami.
- c. Jamaah haji kurang memahami prosedur haji, mulai dari pendaftaran, dokumen-dokumen yang harus dipersiapkan, cek up kesehatan dan yang lebih krusial calon haji terutama yang lanjut usia.
- d. Dokter tidak bisa mendampingi secara maksimal dan jumlah obat tidak sesuai dengan kebutuhan jama'ah.

- e. banyak yang kurang memahami syarat dan rukun haji.
- f. Kurangnya fasilitas yang memadai
- g. Tidak membuka cabang.