

BAB III

GAMBARAN UMUM KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AROFAH KENDAL

A. Profil Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah.

1. Latar Belakang dan Sejarah Berdirinya KBIH Arofah.

Sejarah berdirinya KBIH Arofah adalah pada awal tahun 1990, ketika para ulama Kaliwungu Kabupaten Kendal yang menunaikan ibadah haji menemukan beberapa hal yang mencerminkan kurang terpahaminya ketentuan manasik haji oleh para jamaah. Hal ini dirasa sangat memprihatinkan, karena mereka bisa mengeluarkan biaya yang besar untuk menunaikan ibadah haji disebabkan banyaknya pelanggaran yang mereka lakukan, dan bisa jadi ibadah hajinya tidak sah.

Contoh pelanggaran itu antara lain, jamaah pria sudah mengenakan pakaian ihram tapi masih memakai rangkap celana. Memulai dan mengakhiri thowaf dari sembarang tempat, tidak dari arah hajar aswad. Melakukan *sa'i* dulu sebelum *thowaf*. Melempar jumroh dengan tujuh kerikil sekaligus (tidak satu persatu selama tujuh kali), dan masih banyak lagi di luar manasik yang mereka tidak memahaminya.

Berdasarkan dari keadaan semacam itulah lalu disepakati perlunya mendirikan KBIH untuk membantu melancarkan dan meringankan calon jamaah haji dalam menunaikan ibadah haji ke tanah suci sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW dengan cara

memberikan bimbingan ibadah/ manasik haji secara maksimal, agar para jamaah haji terhindar dari kesalahan-kesalahan tersebut di atas.

Pendirian KBIH diawali dari beberapa kali pertemuan para kyai di Kaliwungu yang dipimpin oleh K. H. Moh. Aqib Umar, beliau adalah pengasuh pondok pesantren Bani Umar Kaliwungu (almarhum, wafat tahun 2003). Akhirnya disepakati pendiriannya KBIH “Arofah”. Asal diberi nama KBIH Arofah adalah para kyai tersebut melihat bahwa rukun haji yang paling utama adalah wukuf di Arofah, sehingga disepakati namanya adalah KBIH Arofah. KBIH Arofah ini tercatat dalam akte Notaris No. 15 Tanggal 15 April 1997, dan telah mendapatkan ijin operasional dari Kakanwil Depag No. 1133 Tahun 2015. Propinsi Jawa Tengah dengan surat keputusan Nomer: WK/4-a/H.J..02/4569/1998, dengan kesekretariatan di yayasan Arofah Jl. Pungkuran Kaliwungu Kendal. ± 20 meter dari alun-alun kota Kaliwungu.¹

2. Tujuan Pendirian KBIH Arofah

Dalam sebuah organisasi dibutuhkan tujuan yang jelas, agar organisasi tersebut lebih terarah dan terorganisir dengan baik. Tujuan didirikannya KBIH Arofah adalah “Untuk membantu melancarkan dan meringankan calon jamaah haji

¹ Wawancara dengan KH. M. Mustamsikin (Ketua KBIH Arofah Kendal), Kamis, 27 Oktober 2016.

dalam menunaikan ibadah haji ke tanah suci sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW dengan cara memberikan bimbingan ibadah/manasik haji secara maksimal, agar para jamaah haji terhindar dari kesalahan-kesalahan ketika melaksanakan rukun serta wajib haji”.

3. Keadaan Geografis KBIH Arofah

KBIH Arofah bertempat di Jl. Pungkuran Kaliwungu Kendal. ± 20 meter dari alun-alun kota Kaliwungu. Letaknya yang strategis sehingga memudahkan akses bagi calon jamaah haji untuk pergi ke Kantor KBIH Arofah. Adapun letak geografis KBIH Arofah adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan musholla Baitul Ridlo Pungkuran.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan jalan warga.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan rumah warga.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan rumah warga.

4. Visi dan Misi KBIH Arofah.

a) Visi :

Terciptanya Jamaah Haji yang mandiri, mabrur, sesuai dengan Sunnah Rasulullah SAW.

b) Misi :

- 1) Mempersiapkan calon jamaah haji agar memahami manasik haji dengan sebaik-baiknya.

- 2) Membimbing dan mendampingi jamaah haji di tanah air dan di tanah suci agar dapat sempurna ibadah hajinya sehingga menjadi haji mabrur.
- 3) Membentuk semangat ukhuwah islamiyah, meningkatkan wawasan dan pengamalan ajaran Islam untuk melestarikan kemabruran hajinya.
- 4) Membantu masyarakat agar memperoleh kemudahan dalam memenuhi keinginannya untuk menunaikan ibadah haji.
- 5) Membantu pemerintah dalam mensosialisasikan prosedur pendaftaran haji kepada masyarakat.
- 6) Mengkoordinasikan dan membantu pelaksanaan bimbingan dengan petugas haji.

5. Struktur Organisasi KBIH Arofah

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Jadi, struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu organisasi. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah. Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar terjadi pembagian tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing

anggotanya. Struktur organisasi yang baik adalah dengan menempatkan yang tepat dan memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya.

Untuk menunjang kinerja dari organisasi, termasuk organisasi haji seperti KBIH, harus menyusun struktur organisasi untuk membagi tugas sesuai dengan porsinya agar semua anggota memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat terwujud secara efektif dan efisien.

Adapun struktur organisasi KBIH Arofah Kaliwungu Kendal adalah sebagai berikut:

Penasehat:

1. KH. Drs. Asro'I Thohir, M.PdI
2. KH. Maghzunun Irja'
3. KH. Muhibuddin Mahfudz
4. KH. M. Nor Rois

Ketua:

1. **KH. M. Mustamsikin, S.Ag, MSI**
2. KH. M. Sholahuddin Hurmaidulloh
3. KH. Nidhomuddin Asror
4. KH. M. Najib Fauzan

Sekretaris:

1. **Drs. H. Ahmad Noor, S. Sos. MH**
2. H. Abdul Muis, SPd

Bendahara:

1. **Hj. Isfaridah Karimah Muhdlor**
2. Hj. Yatini Ansor

Divisi Pendidikan:

1. KH. Dimiyati Zaini (Koordinator)
2. KH. Fadlulloh Turmudzi
3. Hj. Asniyah Syamsul, S.PdI
4. Hj. Richanah Atfal
5. Hj. Kholidah Sholahuddin

Divisi Sosial:

1. H. Mahsun Ahmad (Koordinator)
2. KH. Nujumuddin Badawi
3. H. Slamet Wicaksono
4. Hj. Hikmah Slamet
5. Aminah Najib

Divisi Humas:

1. KH. Slamet Arifin Abror (Koordinator)
2. KH. Nur Fatoni Aqib Umar
3. H. Dahwan
4. Hj. Rahmawati Munawar
5. Hj. Isnihatun Ahmad Noor, S.Ag
6. Hj. Mahromah Mahsun

Divisi Usaha:

1. H. Ahmad Munawar

2. H. Tahrir
3. Hj. Khosiah Hayyat
4. Hj. Fatimah Nidhomudin
5. Hj. Afifah Mustamsikin, S.Pd. I

Divisi Pembantu Umum:

1. KH. Islahuddin, S.Ag
2. KH. Farikhin Toyyik
3. KH. Thohirin
4. KH. Zaenal Abidin
5. H. Mursyid, MPd
6. H. Slamet Riyadi
7. H. Arifin Suhud, MPd
8. H. Muhlasin
9. H. Sajangi, S.Ag

Divisi Publikasi:

1. M. Alfi Fajrin Mustamsikin, Spd (Koordinator)
2. R. M. Sanaya Sholahuddin
3. M. Syukron Maghzunun, S.Pdi
4. Syaroful Anam Nor Rois
5. Nur Azida Ahmad Noor
6. M. Rifqi Najib
7. M. Badrul Munir Muhdlor, SH
8. Mushoffal Afif Dimiyati
9. Awariful Ma'arif Nidhomuddin

10. M. Afif Nujumuddin
11. A. Basyar Slamet Abror, SPd
12. ListiyaTI Ansor
13. Sholehah Munawar, SH
14. Luluk Masduqi
15. Dwi Indah Kurniasih, SH

Secara terperinci, tugas maupun fungsi dari masing-masing unit dalam struktur organisasi KBIH Arofah adalah :

- a) Penasehat, berfungsi sebagai pengawas dan penasihat di KBIH.
- b) Ketua, berfungsi sebagai pengontrol, pengelola, dan penanggung jawab atas semua kegiatan di KBIH.
- c) Sekretaris, berfungsi mengatur, mengelola dan mengarsipkan semua administrasi yang ada di KBIH, baik itu tentang laporan keuangan, surat menyurat dan lain-lain.
- d) Bendahara, berfungsi mengatur, mengelola, mencatat semua yang berkaitan dengan keuangan KBIH, baik itu laporan pemasukan maupun pengeluaran.
- e) Divisi Pendidikan, berfungsi sebagai penanggung jawab dalam bidang pendidikan, seperti pemberian mouidhoh pada kegiatan rutin yang diselenggarakan oleh jamaah haji, menyusun materi manasik.
- f) Divisi Sosial, berfungsi sebagai penanggung jawab dalam bidang sosial, seperti pembentukan jamaah yang telah

melaksanakan ibadah haji, pengajian untuk menjaga silaturahmi antar jamaah.

- g) Divisi Humas, berfungsi sebagai penanggung jawab dalam bidang hubungan masyarakat. Seperti membantu menawarkan produk pada konsumen dalam hal ini adalah calon jamaah, dan juga memperluas hubungan kerja sama dengan berbagai pihak yang berkenaan dengan penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah haji. Peran humas disini memudahkan pemberian pelayanan yang berkualitas dan hubungan dengan jamaah terbina dengan baik.
- h) Divisi Usaha, berfungsi sebagai penanggung jawab dalam bidang usaha yaitu koperasi dalam menyediakan perlengkapan serta oleh-oleh bagi jamaah.
- i) Divisi Pembantu Umum, berfungsi sebagai pembantu pengurus lain jika sedang berhalangan atau kesulitan mengerjakan sesuatu hal.
- j) Divisi Publikasi, berfungsi menyampaikan informasi kepada publik bila diperlukan.

Tempat Informasi dan pendaftaran

1. KH. Moh, Mustamsikin, S.Ag. M.S.I
Jl. Sarimanan Barat Kutoharjo Kaliwungu
Telp. 081325788235
2. KH. M. Najib Fauzan
Jl. Pecandon Kutoharjo Kaliwungu Kendal

Telp. (0294) 385106 HP. 08122884555

3. Drs. H. Ahmad Noor, S.Sos.MH
Jl. Sarimanan Barat Kutoharjo Kaliwungu
Telp. (0294) 385228 HP. 081326281333
4. Hj. Isfaridah Karimah Muhdlor
Jl. Gadukan Kutoharjo Kaliwungu
Telp. 085325442391 ²

B. MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KBIH AROFAH KENDAL

1. Penerapan fungsi Manajemen pada KBIH Arofah

KBIH Arofah dalam pelaksanaan pelayanannya selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Berikut ini adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen pada KBIH Arofah Kendal, meliputi:

a. Penerapan fungsi Perencanaan

Perencanaan merupakan tahap awal dalam sebuah kegiatan manajemen. Perencanaan digunakan untuk menentukan langkah-langkah yang akan diambil oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. KBIH Arofah berusaha agar calon jamaah haji merasa nyaman dan tenang dalam beribadah serta berusaha agar setiap calon jamaah haji

² Arsip KBIH Arofah, Brosur KBIH Arofah Kendal.

dapat mandiri dalam melakukan rukun Islam yang kelima. Agar tujuan tersebut dapat tercapai maka dibutuhkan adanya perencanaan yang matang.

Perencanaan yaitu sesuatu rangkaian persiapan tindakan yang dilakukan secara terarah dan terstruktur untuk mencapai suatu tujuan dalam perusahaan. Perencanaan tersebut dilakukan dengan maksud sebagai alat pengendalian dan pengawasan kegiatan sehari-hari, sehingga dapat dipilih kegiatan mana yang perlu dilakukan dan mana yang tidak. Sehingga kegiatan di KBIH Arofah dapat berjalan teratur, tertib dan terarah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hasil dari penyusunan perencanaan tersebut akan menjadi acuan bagi fungsi-fungsi manajemen berikutnya, yakni *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Adapun perencanaan di KBIH Arofah meliputi:

- 1) Pembentukan struktur organisasi

Struktur organisasi harus dibuat secara tepat sesuai kemampuan para karyawannya sehingga kinerja pegawai mampu optimal. Seperti membentuk Ketua, wakil ketua, sekretaris, bendahara, serta departemen-departemen perusahaan lainnya. Selain membentuk struktur kepengurusan di KBIH Arofah Kendal, adanya penyusunan tugas masing-masing pengurus juga dilakukan.

2) Menyusun program kerja KBIH

Program kerja atau agenda kegiatan dapat diartikan sebagai suatu rencana kegiatan organisasi yang dibuat untuk jangka waktu tertentu yang sudah disepakati oleh pengurus organisasi. Program kerja harus dibuat secara sistematis, terpadu, dan terarah, karena program kerja dalam suatu organisasi menjadi pegangan anggota atau unit-unit di dalamnya untuk mewujudkan tujuan dan kegiatan rutin organisasi.³ Program-program kerja di KBIH Arofah meliputi:

a) Perekrutan Calon Jamaah Haji

KBIH Arofah Kendal merupakan salah satu KBIH di daerah Kendal yang mempunyai jamaah haji cukup banyak. Namun dalam melakukan perekrutan calon jamaah haji bukan berarti dapat dilakukan dengan mudah, karena terdapat banyak KBIH-KBIH lain di daerah Kendal yang juga bersaing dalam perekrutan calon jamaahnya.

KBIH Arofah dalam melakukan perekrutan calon jamaah haji dengan melakukan beberapa cara, sebagaimana diungkapkan Wakil Ketua II Bapak KH. M Najib Fauzan:

³ [http:// www.bimbingan.org/pengertian-program-kerja.html/](http://www.bimbingan.org/pengertian-program-kerja.html/) diakses pada 29 April 2017.

“Kami membagi masing-masing dua pengurus untuk mendatangi Kantor Kementerian Agama, Bank Penerima Setoran Biaya haji, mendatangi rumah warga yang di dengar ingin berangkat haji, menyebarkan brosur serta menawarkan jasa kami kepada calon jamaah haji agar ikut bergabung dengan KBIH Arofah Kendal, serta promosi dari mulut kemulut. Saya rasa dengan cara-cara tersebut dapat menambah calon jamaah haji yang ikut bergabung dengan kami.”⁴

b) Bimbingan di Tanah Air

KBIH Arofah Kendal dalam memberikan bimbingan adalah terkait dengan materi-materi sebagai bekal para jamaah untuk melakukan ibadah haji di tanah suci, untuk itu materi yang diberikan berkaitan dengan ibadah haji. Berikut ini materi yang diberikan KBIH Arofah Kendal kepada para jamaah:

1. Pengertian haji dan umrah

⁴ Wawancara dengan H. M Najib Fauzan (Wakil Ketua II di KBIH Arofah), Jum'at 24 Maret 2017.

2. Syarat-syarat haji dan umrah
3. Wajib haji dan umrah
4. Rukun haji dan umrah
5. Keadaan kota Makkah
6. Prosesi ibadah haji
7. Proses perjalanan ibadah haji
8. Haji Wanita
9. Sholat jama' dan qashar
10. Sholat Jenazah
11. Tempat-tempat ziarah
12. Doa-doa mustajabah haji
13. Kesehatan haji
14. Amalan-amalan ibadah haji
15. Amalan-amalan sunnah haji
16. Larangan ketika Ihrom, haji dan umrah
17. Pengertian khusus tentang DAM
18. Anjuran barang bawaan yang dibawa
19. Larangan barang bawaan
20. Praktik manasik haji
21. Pengenalan bahasa arab harian
22. Fadhilah ibadah haji dan umrah
23. Toharah

24. Tata cara di Asrama Donohuddan, di Pesawat, di Bandara, di pemondokan, di tempat-tempat Mustajabah, dan lain-lain.

Pemberian materi tersebut diberikan oleh pembimbing yang berpengalaman dan berkompeten. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak KH. M. Najib Fauzan:

“Materi tersebut sangatlah penting untuk dikuasai dan dipahami oleh para jamaah, maka dari itu dalam memberikan bimbingannya KBIH Arofah menunjuk pembimbing yang benar-benar sudah berpengalaman dan berkompeten dalam bidangnya, sehingga para jamaah bisa dengan mudah menerima apa yang disampaikan oleh pembimbing. Selain itu, para jamaah juga bisa mengimplementasikan materi tersebut ketika di tanah suci. Di antara pembimbing-pembimbing KBIH Arofah yang bertugas membimbing dan mendampingi pelaksanaan ibadah haji tahun 2017 adalah Bapak KH. Dimiyati Zaeni dan Ibu Hj Isfaridah Karimah

Muhdlor. Setiap tahunnya pembimbing yang bertugas di KBIH Arofah bergilir dan bergantian.”⁵

c) Bimbingan di Tanah Suci

Jamaah yang mengikuti bimbingan di KBIH Arofah Kendal tidak hanya mendapatkan bimbingan di tanah air melainkan juga di tanah suci, itu terbukti dalam setiap tahunnya selalu mengirimkan dua pengurusnya sebagai pembimbing dan pendamping ketika di tanah suci, untuk mendampingi dan membina jamaah haji KBIH Arofah Kendal ketika di Arab Saudi. Hal tersebut dilakukan karena pengurus benar-benar memperhatikan dan mempunyai rasa tanggungjawab kepada para jamaahnya.

d) Bimbingan di Tanah Air Pasca Ibadah Haji,

Setelah para jamaah selesai melaksanakan ibadah haji dan kembali lagi ke tanah air KBIH Arofah Kendal memberikan bimbingannya melalui wadah *jamiyatul hujaj*. Sebagaimana yang diungkapkan Bapak KH. M. Najib Fauzan:

“Pembentukan *jamiyatul hujaj* ini bertujuan agar para jamaah dapat menjaga

⁵ Wawancara dengan H. M Najib Fauzan (Wakil Ketua II di KBIH Arofah), Jum’at 24 Maret 2017.

silaturahmi antar jamaah dan membina kekerabatan sesama alumni KBIH, serta memelihara kemabrurah hajinya. Kegiatan ini dilakukan sebulan sekali pada hari Ahad, mulai pukul 08.00-selesai, bertempat di rumah-rumah jamaah. *Jamiyatul hujaj* ini merupakan forum untuk bertukar pikiran, kami menganggap jamaah seperti keluarga sendiri, sehingga kalau ada masalah bisa disampaikan dan dicari jalan keluarnya bersama, serta forum untuk lebih mendekatkan diri kepada Allah SWT, karena kegiatan yang dilaksanakan antara lain kajian Islam/pengajian, *istighosah*, *tahlil*, pembahasan program kerja *jamiyatul hujaj* serta diskusi antar para jamaah.”

Selain selapanan pasca haji, ada juga ajang silaturahmi tiap tiga tahun sekali, yaitu tempat berkumpulnya alumni-alumni dari semua *jamiyatul hujaj* KBIH Arofah Kendal. Mereka saling bertukar

pikiran antar masing-masing program kerja *jamiyatul hujajnya*.⁶

- 3) Menetapkan jadwal bimbingan, materi yang akan dibimbing, pembimbing, menyusun karu dan karom untuk kemudian diajukan ke Kemenag, biaya, prosedur, serta kebijakan perusahaan.
- 4) Menyusun strategi dan metode dalam pemberian bimbingan.
- 5) Menetapkan fasilitas apa saja yang akan diberikan untuk melayani jamaah.
- 6) Menetapkan media yang akan dipakai untuk melayani jamaah dan lain-lain.

Jadi, perencanaan yang dilakukan oleh KBIH Arofah Kendal meliputi mengatur perencanaan dari mulai persiapan ibadah haji, ketika ibadah haji, dan pasca ibadah haji. Selain itu, mengatur dalam hal administrasi yang baik dari mulai proses pendaftaran, baik pendaftaran jamaah dan petugas, serta berbagai macam persyaratan birokrasi lainnya.⁷

b. Penerapan Fungsi Pengorganisasian

Pengorganisasian yaitu fungsi manajemen yang bertujuan untuk menentukan tugas ataupun fungsi dari masing-

⁶ Wawancara dengan H. M. Najib Fauzan (Wakil Ketua II di KBIH Arofah), Jum'at 24 Maret 2017.

⁷ Wawancara dengan H. M. Najib Fauzan (Wakil Ketua II di KBIH Arofah), Jum'at 24 Maret 2017.

masing pengurus organisasi. Pengorganisasian disini diberikan kepada setiap karyawan sesuai kemampuan yang dimiliki sehingga kinerja mereka bisa lebih optimal. Selain itu, adanya pengorganisasian dapat membantu koordinasi antar sesama pengurus dan memaksimalkan kinerja dari masing-masing pengurus tersebut. Pengorganisasian yang baik dapat membentuk kerjasama yang baik antar pengurus KBIH, serta menghindarkan dari tumpang tindihnya pekerjaan. Maksudnya, masing-masing pengurus dari KBIH Arofah harus menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya. Tanpa adanya kerjasama yang baik, maka pelayanan yang diberikan tidak akan berjalan dengan baik.

KBIH Arofah Kendal telah menerapkan fungsi pengorganisasian mulai dari awal terbentuknya, itu terbukti dengan adanya struktur organisasi yang jelas dalam kepengurusan KBIH Arofah Kendal. Sehingga dengan struktur yang jelas tersebut dapat memudahkan pengurus untuk mencapai tujuan didirikannya KBIH Arofah Kendal. Selain itu, adanya pembagian *Job description* kepada masing-masing pengurus dalam setiap pelaksanaan bimbingan ibadah haji sehingga setiap pengurus mengerjakan dan bertanggungjawab melaksanakan tugas yang telah diberikan.

Job description di KBIH Arofah Kendal meliputi:

- 1) Penasehat, berfungsi sebagai pengawas dan penasihat di KBIH.

- 2) Ketua, berfungsi sebagai pengontrol, pengelola, dan penanggung jawab atas semua kegiatan di KBIH.
- 3) Wakil Ketua, berfungsi membantu ketua, dan menggantikan tanggungjawab ketua apabila ada halangan.
- 4) Sekretaris, berfungsi mengatur, mengelola dan mengarsipkan semua administrasi yang ada di KBIH, baik itu tentang kaporan keuangan, surat menyurat dan lain-lain.
- 5) Bendahara, berfungsi mengatur, mengelola, mencatat semua yang berkaitan dengan keuangan KBIH, baik itu laporan pemasukan maupun pengeluaran.
- 6) Divisi Pendidikan, berfungsi sebagai penanggung jawab dalam bidang pendidikan, seperti pemberian mouidhoh pada kegiatan rutin yang diselenggarakan oleh jamaah haji, menyusun materi manasik.
- 7) Divisi Sosial, berfungsi sebagai penanggung jawab dalam bidang sosial, seperti pembentukan jamaah yang telah melaksanakan ibadah haji, pengajian untuk menjaga silaturahmi antar jamaah.
- 8) Divisi humas, berfungsi sebagai penanggung jawab dalam bidang hubungan masyarakat. Seperti membantu menawarkan produk pada konsumen dalam hal ini adalah calon jamaah, dan juga memperluas hubungan kerja sama dengan berbagai pihak yang berkenaan dengan penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah haji. Peran humas disini memudahkan pemberian

pelayanan yang berkualitas dan hubungan dengan jamaah terbina dengan baik.

- 9) Divisi publikasi, berfungsi menyampaikan informasi kepada publik bila diperlukan.
- 10) Divisi Usaha, berfungsi sebagai penanggung jawab dalam bidang usaha yaitu koperasi dalam menyediakan perlengkapan serta oleh-oleh bagi jamaah.
- 11) Divisi pembantu Umum, berfungsi sebagai pembantu pengurus lain jika sedang berhalangan atau kesulitan mengerjakan sesuatu hal.

Job description tersebut sangat penting dan harus ada.

Sebagaimana diungkapkan Bapak KH. M. Mustamsikin:

“Pengorganisasian akan memudahkan dalam penyusunan rencana program, penerapan tenaga pelaksana yang tepat sesuai profesinya sehingga kinerja akan optimal. Dalam pengorganisasian ini, adanya loyalitas serta tanggungjawab dari pengurus merupakan kunci utama dalam keberhasilan KBIH Arofah.”⁸

⁸ Wawancara dengan KH. M. Mustamsikin (Ketua KBIH Arofah), Kamis 27 Oktober 2016.

c. Penyusunan (*Staffing*)

Seperti fungsi-fungsi manajemen lainnya, *staffing* juga merupakan fungsi yang tidak kalah pentingnya. Tetapi agak berbeda dengan fungsi lainnya, penekanan dari fungsi ini lebih difokuskan pada sumber daya yang akan melakukan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan dan diorganisasikan secara jelas pada fungsi perencanaan dan pengorganisasian. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak KH. Dimiyati Zaini:

“Kalau masalah pemilihan dan pengangkatan sumberdaya manusianya, kami sebaik mungkin memilih sesuai keahliannya mbak, walaupun ada yang belum pernah dan tahu perihal tugasnya, maka sebisa mungkin dibina dan dibimbing, seperti bagi pembimbing itu harus mengikuti penataran sebagai pembimbing, dan mendapatkan sertifikat pembimbing”.⁹

d. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan adalah penjelasan, petunjuk, serta pertimbangan dan bimbingan terdapat para petugas yang terlibat, baik secara struktural maupun fungsional agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar, dengan pengarahan

⁹ Wawancara dengan KH. Dimiyati Zaini (Departement Pendidikan sekaligus pembimbing di KBIH Arofah tahun 2017), Jum'at 24 Maret 2017.

staff yang telah diangkat dan dipercayakan melaksanakan tugas dibidangnya masing-masing tidak menyimpang dari garis program yang telah ditentukan.

Dalam proses *directing* tahapan yang dilakukan diantaranya:

a) Memberikan Motivasi

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegritas dengan segala daya upaya untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien. Beberapa bentuk motivasi yang dilakukan oleh KBIH Arofah Kendal yaitu memberikan pengarahan kepada setiap pengurus agar dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya serta memberikan ceramah kepada seluruh calon jamaah haji agar mereka lebih semangat beribadah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak H. M. Najib Fauzan:

“Pembimbing di KBIH Arofah selalu memberikan semangat dan dukungan kepada jamaah agar pelaksanaan pembimbingan manasik yang dilaksanakan dapat tercapai, sukses dan aman, serta dalam menjalankan ibadah haji jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan ikhlas. Dalam memberikan

motivasi kepada jamaah, pembimbing selalu mengingatkan dan meyakinkan bahwa ibadah haji merupakan ibadah yang dilaksanakan dengan niat yang ikhlas dan tulus untuk mendapatkan berkah serta ridho Allah, dan mendapat gelar haji mabrur. Kami juga memberikan fasilitas sarana dan prasarana perlengkapan haji seperti rajut koper untuk melindungi koper calon jamaah haji, kursi roda untuk calon jamaah haji yang menderita resti (resiko tinggi). Semua itu kami lakukan agar calon jamaah haji merasa dimudahkan dan diberi kenyamanan serta lebih termotivasi lagi untuk berangkat haji.”¹⁰

b) Memberikan bimbingan

Menurut Smith, bimbingan adalah proses layanan yang diberikan kepada individu guna membantu mereka memperoleh pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan dalam membuat pilihan-pilihan, rencana-rencana dan interpretasi yang diperlukan untuk

¹⁰ Wawancara dengan H. M. Najib Fauzan (Wakil Ketua II di KBIH Arofah), Jum'at 24 Maret 2017.

menyesuaikan diri dengan baik. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak KH. Dimiyati Zaini:

“Bimbingan disini diberikan pada saat pra haji, ketika melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi dan pasca haji. Ketika pra haji para calon jamaah sudah diberikan buku panduan dan setiap calon jamaah diwajibkan untuk mempelajari terlebih dahulu agar memudahkan untuk menangkap semua materi ketika proses pembimbingan dilakukan, dan jika ada yang belum paham bisa ditanyakan ketika proses bimbingan berlangsung. Bimbingan dilakukan dengan cara ceramah, tanya jawab, diskusi dan lain-lain. Ketika di Arab Saudi, pembimbing juga memberikan bimbingan dengan mengarahkan dan membantu jamaah yang mengalami kesulitan baik ketika rukun dan wajib haji. Untuk pasca haji pembimbing memberikan bimbingan dan nasehat dengan cara memberikan fasilitas selapanan pasca

haji, agar para jamaah tetap dapat mempertahankan kemabruran hajinya.¹¹

c) Memberikan pengarahan

Pengarahan adalah keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang perusahaan. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak KH. Dimiyati Zaini:

“Pengarahan disini diberikan ketika KBIH Arofah Kendal melaksanakan bimbingan dikarenakan memang sangat sulit mengumpulkan calon jamaah yang begitu banyak selain pada jadwal bimbingan itu. Alasannya dikarenakan kesibukan dari masing-masing calon jamaah haji. Pembimbing memberikan arahan bagi jamaah agar tidak bingung dalam menjalankan ibadah haji. Pembimbing juga selalu berkomunikasi dengan ketua regu dan semua jamaah KBIH agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya

¹¹ Wawancara dengan KH. Dimiyati Zaini (Departement Pendidikan sekaligus pembimbing di KBIH Arofah tahun 2017), Jum’at 24 Maret 2017.

berpencar dan tersesat ketika di Arab Saudi. Pemberian informasi dan pengarahan tersebut menjadikan para jamaah merasa tenang dalam beribadah dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Arofah Kendal.”¹²

Dalam *directing* ini, tiga tahapan tersebut harus dikolaborasi dengan baik agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. KBIH Arofah Kendal memberikan pengarahan dan memberikan informasi kepada jamaah melalui komunikasi yang baik, baik melalui bimbingan langsung maupun media cetak atau media elektronik. Dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, adanya komunikasi yang baik dari pengurus KBIH juga sangat diperlukan. Komunikasi yang baik tersebut meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan-tamahan pengurus dalam memberikan layanan dan pengarahan kepada calon jamaah, agar informasi yang disampaikan dapat diterima dan dijalankan dengan baik. Tahapan tersebut juga bertujuan agar para calon jamaah haji lebih aktif dalam semua kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Arofah Kendal, serta dapat menjalin

¹² Wawancara dengan KH. Dimiyati Zaini (Departement Pendidikan sekaligus pembimbing di KBIH Arofah tahun 2017), Jum’at 24 Maret 2017.

silaturahmi dengan baik, bukan hanya sebatas calon jamaah dengan pengurus tetapi juga sesama umat manusia.

e. Koordinasi (*Coordinating*)

Koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok dengan masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya diantara para anggota itu sendiri. Koordinasi itu mengajak semua sumber daya manusia yang tersedia untuk bekerjasama menuju ke satu arah yang telah ditentukan.

Adanya koordinasi ini dapat mengaplikasikan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya. Yaitu:.

1) Aplikasi perekrutan jamaah

Perekrutan calon jamaah adalah serangkaian aktivitas kegiatan yang bertujuan untuk pendekatan, mencari, memikat, serta mengajak calon jama'ah haji agar berminat masuk dan bergabung dengan KBIH Arofah. Dalam merekrut jamaahnya, KBIH ini menggunakan metode jemput bola. Yakni pengurus dari KBIH Arofah Kendal langsung mendatangi Kementrian Agama, Bank penerima setoran biaya haji, mendatangi rumah warga, dan metode yang lainnya. Namun, banyak juga calon jamaah haji yang datang langsung ke Kantor KBIH Arofah atau ke rumah pengurus untuk mendaftar ikut KBIH.

a) Mendatangi Kantor Kementerian Agama

Kantor Kementerian Agama mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan pasal 43 Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 tahun 2012 Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah mempunyai tugas yakni melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan dibidang haji dan umrah. Dalam melaksanakan tugasnya, seksi PHU menyelenggarakan fungsi:

1. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, dan pengelolaan keuangan haji di lingkungan Kantor Kementerian Kabupaten/kota.
2. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan bimbingan teknis pendaftaran dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, dan pengelolaan keuangan haji di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota.
3. Melakukan penyiapan bahan pengelolaan data dan informasi haji dan umrah di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota.

4. Memberikan informasi dan solusi terhadap permasalahan penyelenggara haji dan umrah yang dikonsultasikan oleh para pemangku kepentingan.
5. Mengarahkan dan mendistribusikan tugas bawahan dipenyelenggara haji dan umrah.
6. Melaksanakan evaluasi kegiatan.
7. Menyusun dan melaporkan kegiatan seksi kepada Kepala Kantor Kementerian Agama sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.¹³

Dari beberapa fungsi di atas, kita ketahui bahwa Kementerian Agama merupakan tempat yang penting dalam proses penyelenggara ibadah haji. Maka dari itu, sangat tepat apabila KBIH Arofah mendatangi kantor Kementerian Agama untuk menyebarkan brosur serta menawarkan jasa kepada calon jamaah haji yang bermaksud mendaftar ibadah haji di Kemenag.

b) Mendatangi Bank penerima Setoran biaya haji

Tidak semua Bank yang ada di Indonesia dapat menerima setoran Haji dan tersambung ke SSKOHAT (Sistem Komputer Haji Terpadu) yang dikelola oleh Kementerian Haji Indonesia. Inilah daftar nama-nama Bank yang ditetapkan sebagai bank penerima setoran

¹³http://www.academia.edu/10495735/Laporan_Tahunan_Seksi_Penyelenggara_Haji_dan_Umrah_Kemenag_Aceh_Tamiang//diakses pada 24 April 2017.

pelunasan BPIH regular 2017 menurut SK Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 140 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1438 H/2017 M, yaitu:

1. BRI Syariah
2. BNI Syariah
3. Bank Syariah Mandiri (BSM)
4. Bank Muamalat
5. Bank Mega Syariah
6. Bank Unit Usaha Syariah
7. BPD Aceh Unit Usaha Syariah
8. BPD Sumut Unit Usaha Syariah
9. BPD Nagari Unit Usaha Syariah
10. BPD Riau Unit Usaha Syariah
11. BPD Sumsel Babel Unit Usaha Syariah
12. BPD DKI Unit Usaha Syariah
13. BPD Jateng Unit Usaha Syariah
14. BPD Jatim Unit Usaha Syariah
15. Bank Panin Syariah
16. Bank Permata Syariah
17. Bank CIMB Niaga Syariah¹⁴

¹⁴<http://www.carasuper.com/2017/04/inilah-bank-tempat-pelunasan-biaya-haji-reguler-2017.html//> diakses pada 24 April 2017.

Dalam merekrut calon jamaah haji, KBIH Arofah Kendal mengirim maksimal dua pengurusnya untuk mendatangi Bank penerima setoran biaya haji yang ada di Kendal dan sekitarnya, kemudian menyebarkan brosur dan juga menawarkan jasanya agar calon jamaah ikut bergabung dengan KBIH Arofah Kendal.

c) Mendatangi Rumah Warga

Kunjungan rumah (*Home visit*), merupakan salah satu teknik pengumpul data dengan jalan mengunjungi rumah calon jamaah untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi calon jamaah haji. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak H. M. Najib Fauzan:

“Dahulu ketika awal KBIH Arofah berdiri, pengurus KBIH melakukan kunjungan ke rumah warga yang diperkirakan ingin berangkat haji. Metode ini diharapkan mampu lebih dekat dengan calon jamaah haji. Para pengurus berinisiatif mendatangi para calon jamaah haji dengan jalan berkeliling mengunjungi dari rumah ke rumah, pengurus beranggapan dengan adanya metode ini akan menjalin silaturahmi antar umat Islam, dan calon jamaah haji

tidak perlu repot-repot. Dengan demikian konsumen termanjakan dengan kondisi ini karena kebutuhan apa pun akan diurus oleh petugas KBIH. Metode ini juga bisa disebut metode jemput bola.”

d) Menyebarkan Brosur

Brosur merupakan selebaran yang berisi mengenai tiga fungsi. Pertama, fungsi informatif (brosur harus dapat memberikan informasi kepada konsumen yang berkaitan dengan perusahaan mengenai produk dan jasa, dalam hal ini adalah calon jamaah haji, serta informasi tentang perubahan terbaru dalam perusahaan). Kedua, fungsi iklan (brosur benar-benar penting sebagai alat iklan atau promosi yang menarik dan memungkinkan untuk mempromosikan satu atau lebih produk atau jasa). Ketiga, fungsi identifikasi (brosur yang informatif memungkinkan untuk mempertahankan kriteria yang sama melalui brosur perusahaan. Jika kriteria ini disatukan dalam semua jenis brosur, itu akan membuat perusahaan mudah diidentifikasi), dan antara fungsi yang satu dengan fungsi yang lainnya sangat berkaitan untuk proses presentasi suatu perusahaan dalam

pengenalan produk barang maupun jasa.¹⁵ Brosur merupakan salah satu media promosi yang efektif, sebagaimana diungkapkan oleh Bapak H. M. Najib Fauzan:

“Penyebaran brosur adalah cara promosi yang efektif dan banyak digunakan oleh perusahaan untuk mempromosikan produk atau jasanya, begitu pula di KBIH Arofah. Namun, agar promosi melalui brosur benar-benar dapat berjalan efektif, tidak dapat dilakukan sembarangan. Selain desain dan isi brosur yang harus berkualitas, penyebaran brosur juga harus tepat sasaran yang sesuai dengan target pasar. KBIH Arofah menyebar brosur ke tempat-tempat yang memang tepat sasaran, seperti Kementerian Agama, Bank penerima setoran haji, serta masyarakat sekitar lingkungan KBIH Arofah.”

- e) Menggunakan metode mulut ke mulut dari warga sekitar dan para alumni KBIH.

Hampir semua orang setuju bahwa tidak ada iklan yang lebih baik daripada iklan mulut ke mulut (*Word of mouth*). Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak H. M. Najib Fauzan:

“Rekomendasi yang didapat dari teman mengenai suatu barang akan sangat berpengaruh terhadap keputusan seseorang untuk membeli barang tersebut. Keahlian mempromosikan barang dari mulut ke mulut dijadikan KBIH Arofah sebagai salah satu metode yang ampuh digunakan untuk merekrut calon jamaah haji. Ketika jamaah haji merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan KBIH Arofah, maka dengan sendirinya jamaah tersebut akan mempromosikan dan merekomendasikan kepada teman-teman atau relasinya tentang keunggulan-keunggulan dari pelayanan di KBIH Arofah, dan ketika teman-temannya tertarik, maka mereka akan segera pergi ke

tempat yang direkomendasikan yaitu ikut bergabung dengan KBIH Arofah.”¹⁶

Perekrutan ini berjalan dengan efektif, terbukti dengan makin banyaknya calon jamaah haji yang ikut bergabung dengan KBIH Arofah. Berikut ini peneliti paparkan data calon jamaah haji di KBIH Arofah Tahun 2017:

No.	Nama	Alamat	Porsi
1.	Sumari bin Mu’i	Kemiri RT 03 RW 02 Sukomulyo Kaliwungu Selatan	1100338488
2.	Nur Khayati binti Ahmad	Kemiri RT 03 RW 02 Sukomulyo Kaliwungu Selatan	1100338482
3.	Mustaqim bin Ahmad Shodiq	Klaseman RT 03 RW 08 Kutoharjo	1100338176

¹⁶ Wawancara dengan H. M Najib Fauzan (Wakil Ketua II di KBIH Arofah), Jum’at 24 Maret 2017.

		Kaliwungu	
4.	Nadhiroh binti Munawar	Klaseman RT 03 RW 08 Kutoharjo Kaliwungu	1100338046
5.	Farid Walidaini bin Mustaqim	Klaseman RT 03 RW 08 Kutoharjo Kaliwungu	1100338057
6.	Rodhotul Mukaromah binti Mustaqim	Klaseman RT 03 RW 08 Kutoharjo Kaliwungu	1100338056
7.	Yohanes bin Osman	Mranggen RT 01 RW 01 Kutoharjo Kaliwungu	1100349573
8.	Sopiyah binti Suparman	Mranggen RT 01 RW 01 Kutoharjo Kaliwungu	1100349576
9.	Satiah binti Suparman	Mbabat RT 01 RW 01 Purwokerto	1100349569

		Brangsong	
10.	Nasokha bin Kadi	Dk. Bogangan RT 05 RW 03 Tamangede Gemuh	1100347760
11.	Burhan bin Abdul Rojak	Pesantren RT 02 RW 04 Penanggulan Pegandon	1100347744
12.	Siti Aminah binti Ahmad Dasuki	Pesantren RT 02 RW 04 Penanggulan Pegandon	1100347747
13.	Hadi bin Salim	Brangsong Utara RT 12 RW 04 Brangsong Brangsong	1100355392
14.	Rianah binti Sapuan	Brangsong Utara RT 12 RW 04 Brangsong Brangsong	1100355397
15.	Zaenuri bin H. Anwar Salipin	Randugarut RT 04 RW 01 Randugarut	1100352925

		Tugu Semarang	
16.	Chalimah binti Ehsan Kasani	Randugarut RT 04 RW 01 Randugarut Tugu Semarang	1100352928
17.	Kasmiryati binti Sujak Alm	Kumpulrejo RT 01 RW 04 Kaliwungu Kendal	1100358426
18.	Juwariyah binti Hargi	Ds. Karangmalang Wetan RT 01 RW 02 Kangkung	1100352638
19.	Muini binti Kusri	Ds. Karangmalang Wetan RT 01 RW 02 Kangkung	1100349521
20.	Budiyono bin Senawi	Kuwayuhan RT 01 RW 02 Nolokerto Kaliwungu	1100361138
21.	Chumaedah	Kuwayuhan RT	1100361140

	binti H. Hasan Munadi	01 RW 02 Nolokerto Kaliwungu	
22.	Abdul Aziz bin Ridwan	Kuwayuhan RT 01 RW 02 Nolokerto Kaliwungu	1100340831
23.	Ismah binti H. Asrori	Kuwayuhan RT 01 RW 02 Nolokerto Kaliwungu	1100340834
24.	Madun bin Mukti	Dk. Gedangan RT 01 RW 06 Sumberejo Kaliwungu	1100356127
25.	Jumiati binti Nadirin	Dk. Gedangan RT 01 RW 06 Sumberejo Kaliwungu	1100356128
26.	Badriyah binti Paiman	Kuwayuhan RT 02 RW 02 Nolokerto Kaliwungu	1100361161
27.	Sri Drinursih	Dk. Malang	1100358341

	binti Saidi	Barat RT 16 RW 05 Ketapang Kendal	
28.	Mohamad Ridwan bin H. Abdul Khamid	Dk. Malang Barat RT 16 RW 05 Ketapang Kendal	1100358340
29.	Zaenudin bin H. Suwariadi	Purwokerto RT 03 RW 01 Purwokerto Brangsong	1100361242
30.	Sholikhatun binti Tamsuri	Purwokerto RT 03 RW 01 Purwokerto Brangsong	1100361254
31.	Sutrimo bin Ngatemu	Dk. Gentansari RT 03 RW 03 Plantaran Kaliwungu	1100347762
32.	Ngasriah binti Sibun	Dk. Gentansari RT 03 RW 03 Plantaran Kaliwungu	1100347757
33.	Basari bin	Kp. Gadukan RT	1100351708

	Kamsin	05 RW 01 Kutoharjo Kaliwungu	
34.	Ngamari bin Marjuki	Kp. Mranggen RT 01 RW 01 Kutoharjo Kaliwungu	1100358407
35.	Ahmad Mohlasin bin Irpa'i	Kp. Klaseman RT 02 RW 08 Kutoharjo Kaliwungu	1100341584
36.	Zumroh Isti Faizah binti Ach. Zaini	Kp. Klaseman RT 02 RW 08 Kutoharjo Kaliwungu	1100341588
37.	Faizin bin Bachri	Jl. Raya Timur 106 RT 03 RW 04 Kutoharjo Kaliwungu	1100355118
38.	Farida binti M. Suri	Jl. Raya Timur 106 RT 03 RW 04 Kutoharjo Kaliwungu	1100355117
39.	Susilo	Perum	1100347572

	Rahardjo bin Asnawi	Kaliwungu Indah RT 09 RW 10 Protomulyo Kaliwungu	
40.	Any Widiastuti, S.Pd binti S. Sarpan	Perum Kaliwungu Indah RT 09 RW 10 Protomulyo Kaliwungu	1100347545
41.	Alfiyah binti H. Musa	Kp. Petekan RT 01 RW 05 Krajankulon Kaliwungu	1100347323
42.	Subakin, S.Pd bin H. Djambari	Dk. Piliran RT 02 RW 8 Protomulyo Kaliwungu	1100349414
43.	Latifah Al Hasanah binti H. Akbari	Dk. Piliran RT 02 RW 8 Protomulyo Kaliwungu	1100349413
44.	Aiti Masyitoh binti Rahadi	Brangsong Utara RT 07 RW 03 Brangsong	1100343664

		Brangsong	
45.	Kunariyah binti Satam	Kebonadem RT 03 RW 04 Kebonadem Brangsong	1100339965
46.	Suhartiyah binti Sodikin	Dinding RT 02 RW 03 Purwokerto Brangsong	1100362368
47.	Imron bin Misro Jiban	Jl. Madukoro Raya No. 34 RT 05 RW 06 Krobokan Semarang	1100360567
48.	Maesaroh binti Mukti Marsuki	Jl. Madukoro Raya No. 34 RT 05 RW 06 Krobokan Semarang	1100360569
49.	Suratmi binti Ngadimin	Kedungsuren RT 04 RW 10 Kedungsuren Kaiwungu	1100341497
50.	Asnijah, BA	Kp. Pungkuran	1100288739

	binti KH Tohari	Selatan RT 01 RW 03 Kutoharjo Kaliwungu	
51.	M. Nurul Asfaq bin H. Dimiyati	Kp. Kuwayuhan RT 01 RW 02 Nolokerto Kaliwungu	1100325747
52.	H. Dimiyati bin H. Zaeni	Kp. Kuwayuhan RT 01 RW 02 Nolokerto Kaliwungu	1100325746
53.	Kusaeri bin Sakdun	Kebonadem RT 25 RW 06 Kendal	1100352984
54.	Hasanudin Al Ngarjo bin Suhud	Kebonsari RT 02 RW 05 Sarirejo Kaliwungu	1100337881
55.	Istiqomah binti Keman	Kebonsari RT 02 RW 05 Sarirejo Kaliwungu	1100337782
56.	Saechoni bin Bahrudin	Ds. Panggangayom RT 08 RW 08	1100340634

		Kaliwungu	
57.	Bahrudin bin Sarlan	Ds. Panggangayom RT 08 RW 08 Kaliwungu	1100340632
58.	Isnanto bin Sumo Raharjo	Purwokerto RT 03 RW 01 Purwokerto Brangsong	1100350414
59.	Siti Aminah bin Subki	Purwokerto RT 03 RW 01 Purwokerto Brangsong	1100350412
60.	Mukhidin bin Rubai	Sukomulyo RT 04 RW 02 Kaliwungu Selatan	1100356598
61.	Sutriyah binti Marjuki	Sukomulyo RT 04 RW 02 Kaliwungu Selatan	1100356597
62.	Isfaridah Kariman binti Al Mirghoni	Kp. Gadukan RT 04 RW 01 Kutoharjo	1100349192

	W.	Kaliwungu	
63.	Al Badrul Munir Wibowo bin H. Muhdlor	Kp. Gadukan RT 04 RW 01 Kutoharjo Kaliwungu	1100353296
64.	Sirojudin bin Mustofa	Kp. Klaseman RT 04 RW 08 Kutoharjo Kaliwungu	1100352177
65.	Ambarwati binti Tolhah	Kp. Klaseman RT 04 RW 08 Kutoharjo Kaliwungu	1100352178
66.	Sobekin bin Tamsir	Perum GPM Blok R. 05 RT 02 RW 06 Langenharjo	1100346418
67.	Endah Purwanti binti Abu	Perum GPM Blok R. 05 RT 02 RW 06 Langenharjo	1100346423
68.	Slamet bin Manisah	Grogol RT 04 RW 05 Magelung	1100362020

		Kaliwungu	
69.	Haptani Susilaningsihh binti Siswo Soeharno	Grogol RT 04 RW 05 Magelung Kaliwungu	1100362041
70.	M. Sudargo bin Ruslan	Jombor Barat RT 23 RW 08 Ketapang Kendal	1100341448
71.	Susmiyati binti Muji	Jombor Barat RT 23 RW 08 Ketapang Kendal	1100341445
72.	Fajriyah binti Sinwan	Dk. Jetis RT 03 RW 06 Plantaran Kaliwugu Kendal	1100363013
73.	Fauzul Hidayah binti Solichin	Dk. Jetis RT 03 RW 06 Plantaran Kaliwugu Kendal	1100363015
74.	Suyadi Abdul Rohman bin Mitro Wiyono	Jl. Gunungjati Raya 398 RT 13 RW 02	1100363933

		Wonosari Ngaliyan Semarang	
75.	Sri Yatin bint Matang Diharjo	Jl. Gunungjati Raya 398 RT 13 RW 02 Wonosari Ngaliyan Semarang	1100363937
76.	Samuji bin Ngasirin	Jl. Kyai Tulus RT 03 RW 02 Jetis Kendal	1100364535
77.	Nuryanah binti Muchamad	Jl. Kyai Tulus RT 03 RW 02 Jetis Kendal	1100364537
78.	Isrohayah binti H.M Kahfi	Sariejo RT 02 RW 02 Sarirejo Kaliwungu	1100365354
79.	Eddy Prasetyo bin Supardan	Kumpulrejo RT 04 RW 02 Kumpulrejo Kaliwungu	1100365357
80.	Istifaiyah binti H. M Kahfi	Kumpulrejo RT 04 RW 02	1100365353

		Kumpulrejo Kaliwungu	
81.	Abdul Malik bin Mahful	Kp. Patukangan RT 01 RW 08 Kutoharjo Kaliwungu	1100365371
82.	Khamsiyah binti Sulaeman	Kp. Patukangan RT 01 RW 08 Kutoharjo Kaliwungu	1100365372
83.	Istikomah Zulbiyanti binti Anwar	Kp. Sekopek Kulon RT 02 RW 02 Sarirejo Kaliwungu	1100365358
84.	Rusmi binti Muh Sakban	Kp. Gadukan RT 05 RW 01 Kutoharjo Kaliwungu	1100365326
85.	Athobik bin Sakdun	Kp. Jagalan No. 33 RT 01 RW 02 Kutoharjo Kaliwungu	1100366804
86.	Shofuatun bin M. Yasin	Kp. Jagalan No. 33 RT 01 RW 02	1100366806

		Kutoharjo Kaliwungu	
87.	Redjono bin Kromo Suparto	Krajan Timur RT 03 rw 01 Kedungsuren Kaliwungu	1100367183
88.	Evi Dwi Puji Astuti binti Rochmad	Krajan Timur RT 03 rw 01 Kedungsuren Kaliwungu	1100367184
89.	Juroni, S.Pd binti Sumani	Kedungsuren RT 05 RW 02 Kedungsuren Kaliwungu	1100367878
90.	Suyatinah binti Cokro Warsono	Kedungsuren RT 05 RW 02 Kedungsuren Kaliwungu	1100367879
91.	Yatun binti Sukerto	Plandaan RT 03 RW 07 Kaliputih Sukorejo	1100338484
92.	Suwarni binti Sukimin	Kaliputih RT 02 RW 07 Kaliputih Sukorejo	1100338489

93.	Suparno binti Nahrowi	Gonoharjo RT 05 RW 01 Gonoharjo Limbangan	1100343849
94.	Sutarti biti Kamil	Gonoharjo RT 05 RW 01 Gonoharjo Limbangan	1100343846
95.	Nasikin binti Wijono	Dsn. Banjaran RT 04 RW 05 Getas Singorojo	1100343850
96.	Jumini binti Nurahman	Dsn. Banjaran RT 04 RW 05 Getas Singorojo	1100343853
97.	Wanidjan bin Paimin Alm	Dsn. Mluro RT 02 RW 08 Ngabean Boja	1100357967
98.	Tukijo bin Kasno	Ds. Genting RT 03 RW 04 Getas Singorojo	1100354273
99.	Nur Afifah binti Muh. Hasim	Ds. Brayoy Barat RT 02 RW 05 Kertosari Singorojo	1100359476

100.	Kabul Sugiyanto bin Ngadiyono	Ds. Brayo Barat RT 02 RW 05 Kertosari Singorojo	1100359399
101.	Zaenal Arifin bin Naim	Dsn. Genting RT 05 RW 04 GetasSingorojo	1100355144
102.	Suwartini binti Muhadi Chundori	Dsn. Genting RT 05 RW 04 GetasSingorojo	1100355145
103.	Suhadi bin Juri	Dk. Krajan RT 02 RW 03 Salamsari Boja	1100346255
104.	Jambari bin Saidun	Grendem RT 03 RW 02 Campurejo Boja	1100354259
105.	Khumaeroh binti Zarkoni	Grendem RT 03 RW 02 Campurejo Boja	1100354270
106.	Hartini binti Karsiman	Ds. Kalikidang RT 02 RW 06 Kliris Boja	1100359729
107.	Satipin bin Kasan	Ds. Kalikidang RT 02 RW 06	1100359731

		Kliris Boja	
108.	Basar bin Kasmir	Dsn. Gunungmunding RT 01 RW 09 Pasigitan Boja	1100359292
109.	Eni Riwayati binti Sugito	Dsn. Nasiran RT 04 RW 07 Kaligading Boja	1100345856
110.	Djumino bin Suwar	Sekargadung RT 02 RW 07 Pasigitan Boja	1100347919
111.	Komariyah binti Karsimin	Kliris RT 04 RW 03 Boja	1100342784
112.	Parno bin Djari	Ds. Jawu RT 01 RW 05 Kliris Boja	1100340813
113.	Sumarni binti Suparman	Ds. Jawu RT 01 RW 05 Kliris Boja	1100340815
114.	Rebi binti Simin	Gono Barat RT 01 RW 02 Gonoharjo Limbangan	1100346825
115.	Zaenuri bin	Ds. Lebari RT	1100353652

	Rukiban	01 RW 02 Jawisari Limbangan	
116.	Rubiyem binti Kasmo	Ds. Lebari RT 01 RW 02 Jawisari Limbangan	1100353654
117.	Mudjaeni Al Mujaenun binti Resodiharjo	Dsn. Krajan RT 04 RW 01 Kaligading Boja	1100342790
118.	Sabar Asroi, S.Pd.I bin Sutarno	Gedangan RT 07 RW 06 Boja	1100344790
119.	Sani binti Karsimin	Dsn. Krajan RT 02 RW 02 Puguh Boja	1100353056
120.	M. Nim bin Imam Patiwi	Dsn. Genting RT 02 RW 04 Getas Singorojo	1100347923
121.	Alimah binti H. Bajuri	Dsn. Genting RT 02 RW 04 Getas Singorojo	1100346795
122.	Dewi	Dsn. Genting RT	1100353056

	Mudjanzanah binti Muh. Naim	02 RW 04 Getas Singorojo	
123.	Nahrowi bin Saeun	Pilang RT 01 RW 08 Boja Kendal	1100361477
124.	Nafiatun binti Sukandar	Pilang RT 01 RW 08 Boja Kendal	1100361496
125.	Tam Rosadi bin Harto Sugito	Kaligading RT 04 RW 04 Boja	1100346690
126.	Ruqoyah binti Supangat	Kaligading RT 04 RW 04 Boja	1100346683
127.	Sugino bin Ramelan	Ds. Tlogourang RT 03 RW 04 Blimbing Boja	1100353659
128.	Pasimin bin Rojak	Ds. Kliris RT 02 RW 06 Kliris Boja	1100364636
129.	Abdul Muidz bin Ahmad	Wonorejo RT 02 RW 02 Wonorejo Kaliwungu	1100369372

130.	Suharti binti Ahmad Kasan	Wonorejo RT 02 RW 02 Wonorejo Kaliwungu	1100369370
131.	Ardhin Baladie, Amd. bin H. Slamet W	Kp. Anyar RT 02 RW 08 Krajan Kulon Kaliwungu	1100369367
132.	Titik Ragilia Sp.SE binti Djusaeni	Kp. Anyar RT 02 RW 08 Krajan Kulon Kaliwungu	1100369368
133.	Segeng Wahyudi BE bin Marto Suwarno	Gempol Bapang RT 01 RW 01 Brangsong Kendal	1100369869
134.	Nanik Haryanti bin Amin Sudaryanto	Gempol Bapang RT 01 RW 01 Brangsong Kendal	1100369871
135.	Junarto bin Sugiyanto Suratman	Ds. Kebonadem RT 03 RW 03 Merbuh Sigorojo	1100353068
136.	Mulyati binti	Ds. Kebonadem	1100353067

	Sardi Samsuri	RT 03 RW 03 Merbuh Sigorojo	
137.	Ponijah binti Amat Sapuan	Ds. Kebonadem RT 03 RW 03 Merbuh Sigorojo	1100353065
138.	Nur Toha Suprayitno bin Tasmo Mulyodiharjo	Dk. Padolengan RT 01 RW 06 Mororejo Kaliwungu	1100369356
139.	Mustaghfiroh binti Subari	Dk. Padolengan RT 01 RW 06 Mororejo Kaliwungu	1100369357
140.	M. Sumarto bin Mustari	Mlaten RT 01 RW 02 Sumberejo Kaliwungu Kendal	1100352343
141.	Norma Lina Indarni	Mlaten RT 01 RW 02 Sumberejo Kaliwungu Kendal	1100352347
142.	Tri Pudji	Gedangan RT 03	1100369706

	Handayani	RW 06 Boja	
143.	Puspita binti Yamin	Suruan RT 01 RW 04 Kedungsari Singorojo	1100369390
144.	Titik Anggraeni binti Yaimin	Subdenpom RT 02 RW 01 Gajahmada Rangkui Pangkalpinang Bengkulu	1100369392

Table 1: Daftar jamaah haji di KBIH Arofah Kendal Tahun 2017.¹⁷

Kemudian peneliti juga memaparkan data calon jamaah haji berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikannya, antara lain:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	67
2.	Perempuan	77
	Jumlah	144

¹⁷ Arsip KBIH Arofah Kendal, Data Calon Jamaah Haji Tahun 2017.

Table 2: Daftar jamaah haji di KBIH Arofah berdasarkan Jenis Kelamin

2. Berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah
1.	10 - 30 Tahun	7
2.	31 - 60 Tahun	104
3.	61 - 90 Tahun	33
	Jumlah	144

Table 3: Daftar jamaah haji di KBIH Arofah berdasarkan Usia

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SD/MI	62
2.	SMP/SLTP/MTs	25
3.	SMA/SLTA/MA	34
4.	Diploma I/II/III	10
5.	S1/S2/S3	13
	Jumlah	144

Table 4: Daftar jamaah haji di KBIH Arofah berdasarkan Tingkat Pendidikan

2) Aplikasi Bimbingan di Tanah Air

Setelah perekrutan selesai dilakukan, selanjutnya adalah penyelenggaraan bimbingan ibadah haji. Sistem

bimbingan yang diberikan oleh KBIH Arofah tidak ada pengklasifikasian, yaitu calon jamaah haji dijadikan satu meskipun latar belakang pendidikan dan usia mereka berbeda. Meskipun demikian proses bimbingan masih berjalan dengan lancar. Jika ada yang belum paham dapat bertanya kepada pembimbing agar tidak terjadi kebingungan nantinya.

Bimbingan ibadah haji menjadi hal yang penting dalam persiapan melaksanakan ibadah haji selain fisik, mental, serta dana yang dimiliki. Selama menjalani kegiatan ini, calon jamaah haji akan dibimbing untuk melakukan berbagai hal. Tujuannya agar saat berada di tanah suci calon jamaah sudah paham dengan apa yang harus dilakukan. Mengikuti bimbingan haji juga akan membuat calon jamaah paham tentang wajib, sunnah, dan haram selama menjadi tamu Allah SWT. Berikut ini bimbingan yang diberikan KBIH Arofah:

- a) Membantu mengurus dan menyelesaikan perlengkapan administrasi calon jamaah haji.
- b) Membantu mengantar untuk tes kesehatan.
- c) Membantu mengantar ke Bank penerima setoran haji yang ditunjuk pemerintah.
- d) Membantu pengurusan passport.
- e) Membantu mengantar saat pelunasan biaya haji.

- f) Memberikan souvenir bagi calon haji.
- g) Memberi bimbingan perjalanan ibadah haji termasuk larangan barang bawaan dari Tanah air maupun di Arab Saudi.
- h) Manasik individual disesuaikan dengan keinginan calon haji.
- i) Memberikan bimbingan manasik haji baik berupa materi maupun praktek oleh para kiai/pembimbing yang berpengalaman. Bertempat di Gedung Ijo Pungkuran, serta bimbingan praktek dengan alat peraga sehingga ada gambaran konkret bagi calon haji, bertempat di Masjid Besar Al Muttaqin Kaliwungu dan Alun-alun Kaliwungu.¹⁸

Berikut ini merupakan jadwal manasik haji di KBIH Arofah Kendal tahun 2016/2017 seperti yg telah direncanakan, akan tetapi jadwal bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan kondisi jamaah, yaitu:

NO	HARI/ TANGGAL	PENYAJI	MATERI	PETUGAS
1	Ahad 06-11- 2016	KH. M Muatamsikin KH. Ahmad	Ta'aruf dan Informasi	Pengurus

¹⁸ Wawancara dengan KH. Dimiyati Zaini (Departement Pendidikan sekaligus pembimbing di KBIH Arofah tahun 2017), Jum'at 24 Maret 2017.

		Noor		
2	Ahad 20-11-2016	KH. M Muatamsikin KH. Dimiyati Zaini	Ta'aruf dan Informasi	Pengurus
3	Ahad 04-12-2016	KH. Dimiyati Zaini KH. Ahmad Noor	Thowaf Ziarah	Pengurus
4	Ahad 18-12-2016	KH. Dimiyati Zaini KH. Ahmad Noor	Thowaf Ziarah	Pengurus
5	Ahad 01-01-2017	KH. Dimiyati Zaini KH. Sholahuddin	Sa'I dan Wukuf	Pengurus
6	Ahad 15-01-2017	KH. Dimiyati Zaini KH. Sholahuddin	Sa'I dan Wukuf	Pengurus
7	Ahad 29-01-2017	KH. Sholahuddin KH. Fadlulloh	Mabit dan Romyu	Pengurus
8	Ahad 12-02-2017	KH. Sholahuddin KH. Fadlulloh	Mabit dan Romyu	Pengurus
9	Ahad 26-02-2017	KH. M Mustamsikin KH. M. Najib	Muharromat/ Wajibat/ Sunnah/Arbai	Pengurus

			n/S. Jenazah	
10	Ahad 12-03-2017	Dr. Sri Rohayati Abbas	Kesehatan Haji	Pengurus
11	Ahad 26-03-2017	Pengurus	Perjalanan Haji	Pengurus
12	Ahad 09-04-2017	KH. M Mustamsikin KH. M. Najib	Muharromat/ Wajibat/ Sunnah/Arbai n/S. Jenazah	Pengurus
13	Ahad 23-04-2017	KH. M Nur Rois KH. Maghzunun	Evaluasi	Pengurus
14	Ahad 04-05-2017	KH. Asro'I Thohir	Evaluasi	Pengurus
15	Ahad 21-05-2017	Pembimbing	Praktek	Pengurus

Table 5: Jadwal Bimbingan Ibadah haji tahun 2017¹⁹

j) Menyediakan fasilitas kepada jamaah haji untuk mengadakan pengajian selapanan pasca haji.

3) Aplikasi Bimbingan di Tanah Suci

Bimbingan dan pendampingan di Arab Saudi merupakan kegiatan inti KBIH, meski calon jamaah haji telah dibimbing dan dibina di tanah air, namun bimbingan

¹⁹ Wawancara dengan Budiyono (Calon Jamaah Haji tahun 2017 di KBIH Arofah), Minggu 02 April 2017.

lapangan di Arab Saudi tetap diperlukan, karena medan pelaksanaan yang asing bagi calon jamaah haji. Ketika jamaah sampai di tanah suci, maka pengurus yang bertugas membimbing dan mendampingi melakukan kewajibannya. Kewajiban tersebut adalah melakukan pendampingan dan pembinaan serta memantau dan membenarkan apabila terdapat kesalahan syarat, rukun, wajib, dan sunnah haji. Semua itu dilakukan agar jamaah haji yang bergabung dengan KBIH Arofah merasa puas dengan bimbingan yang diberikan. Selain itu, pembimbing juga harus memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan oleh jamaah berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Selain di tanah air, KBIH Arofah juga memberikan bimbingan ketika di tanah suci, antara lain:

- a) Memberikan bimbingan kepada calon haji sebelum melakukan kegiatan ibadah, baik di Madinah (cara sholat Arbain dan ziarah di Makam Rasul), di Makkah (cara Thowaf dan Sa'I yang benar), di Mina (cara melempar jumrah), di Arofah (cara Wukuf yang benar) dan di Muzdalifah (mencari kerikil) serta beberapa cara mandi sunah yang dilakukan sebelum kegiatan ibadah dan lain-lain.
- b) Menghantarkan ziarah ketempat bersejarah di Masjid Quba', Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, Khondak Makam

Baqi', Makam Rasulullah SAW, Roudloh dan Masjid Nabawi di Madiah untuk Sholat Arba'in.

- c) Menghantarkan calon haji untuk berziarah ke jabal Nur, Gua Hiro, Gua Tsur, tempat kelahiran Nabi Muhammad SAW, Jabal Qubais di Makkah, Jabal Rahman di Arofah, Jamarot di Mina, Masjid Namiroh di perbatasan Muzdalifah Arofah dan lain-lain.
- d) Membantu calon haji dalam melakukan Umroh sunah dari Tan'im maupun Ji'ronah.²⁰

Berikut ini jadwal perjalanan ibadah haji di KBIH Arofah. Peneliti mengambil data jadwal kegiatan pada tahun 2016:

No.	TANGGAL	KEGIATAN
1.	3-09-2016/ 1 Dzulhijjah 1437 H	Pelepasan calon Jamaah haji di Masjid Besar Al Muttaqin Kaliwungu
2.	4-09-2016/ 2 Dzulhijjah 1437 H	Jamaah berangkat dari Kendal jam 03.00 WIB sampai SPMA jam 07.00 WIB Solo
3.	5-09-2016/	Jamaah di karantina di

²⁰ Wawancara dengan H. M. Najib Fauzan (Wakil Ketua II di KBIH Arofah), Jum'at 24 Maret 2017.

	3 Dzulhijjah 1437 H	Donohudan . Pembagian Paspor, Lifting cost dan persiapan terbang ke Jeddah
4.	6-09-2016/ 4 Dzulhijjah 1437 H	Jam 03.00 WIB terbang ke Jeddah
5.	7-09-2016/ 5 Dzulhijjah 1437 H	Sampai Jeddah jam 12.00 Waktu Arab Saudi
6.	8-09-2016/ 6 Dzulhijjah 1437 H	Jamaah melaksanakan Umroh Wajib di Masjidil Haram
7.	9-09-2016/ 7 Dzulhijjah 1437 H	Melanjutkan Umroh wajib bagi jamaah yang Resti (Resiko Tinggi)
8.	10-09-2016/ 8 Dzulhijjah 1437 H	Persiapan haji menuju ke Arafah
9.	11-09-2016/ 9 Dzulhijjah 1437 H	Jamaah di Arafah untuk Wukuf
10.	12-09-2016/ 10 Dzulhijjah	Jamaah di Armina untuk Lempar Jumroh Aqobah

	1437 H	
11.	13-09-2016/ 11 Dzulhijjah 1437 H	Lempar Jumroh Ula, Wustho, Aqobah
12.	14-09-2016/ 12 Dzulhijjah 1437 H	Lempar Jumroh Ula, Wustho, Aqobah dan Mabit di Masjid Khoif
13.	15-09-2016/ 13 Dzulhijjah 1437 H	Setelah sholat Subuh Lempar Jumroh Ula, Wustho, Aqobah
14.	16-09-2016/ 14 Dzulhijjah 1437 H	Jamaah kembali ke Maktab Makkah
15.	17-09-2016/ 15 Dzulhijjah 1437 H	Melanjutkan Thowaf Ifadhoh di Masjidil Harom
16.	18-09-2016/ 16 Dzulhijjah 1437 H	Melaksanakan Thowaf Ifadhoh bagi Lansia
17.	19-09-2016/ 17 Dzulhijjah 1437 H	Umroh Sunnah Miqod dari Jikronah
18.	20-09-2016/ 18 Dzulhijjah	Kegiatan Ziarah di Gua Shur, Jabal Nur, Armina,

	1437 H	menyembelih Dam di Pasar Hewan
19.	21-09-2016/ 19-Dzulhijjah 1437 H	Umroh Sunnah Miqod Tan'im
20.	22-09-2016/ 20 Dzulhijjah 1437 H	Istighosah / Berzanji/ Tahlil (Bakda Isyak)
21.	23-09-2016/ 21 Dzulhijjah 1437 H	Jum'atan di Masjidil Harom
22.	24-09-2016/ 22 Dzulhijjah 1437 H	Umroh Sunnah Miqot dari Hudaibiyah dan Ziarah ke Museum Ka'bal dan di pemerasan susu Unta
23.	25-09-2016/ 23 Dzulhijjah 1437 H	Kegiatan ibadah di Masjidil Harom
24.	26-09-2016/ 24 Dzulhijjah 1437 H	Kegiatan ibadah di Masjidil Harom
25.	27-09-2016/ 25 Dzulhijjah 1437 H	Ziarah di Lingkungan Masjidil Harom, Makam Nabi SAW, Jabal Abi

		Kubesh, Rumah Siti Khotijah
26.	28-09-2016/ 26 Dzulhijjah 1437 H	Ziarah di Makam Ma'la, Masjid Jin dan Masjid Sajaroh
27.	29-09-2016/ 27 Dzulhijjah 1437 H	Istighosah / Berzanji / Tahlil (Bakda Isya')
28.	30-09-2016/ 28 Dzulhijjah 1437 H	Jum'atan di Masjidil Harom
29.	1-10-2016/ 29 Dzulhijjah 1437 H	Umroh Sunnah sendiri- sendiri
30.	2-10-2016/ 1 Muharrom 1437 H	Umroh Sunnah sendiri- sendiri
31.	3-10-2016/ 2 Muharrom 1437 H	Istighosah / Berzanji / Tahlil (Bakda Isya')
32.	4-10-2016/ 3 Muharrom 1437 H	Bakda Isya' Thowaf Wada' di Masjidil Harom
33.	5-10-2016/ 4 Muharrom	Jamaah menuju ke Madinah

	1437 H	
34.	6-10-2016/ 5 Muharrom 1437 H	Sampai di Maktab Madinah
35.	7-10-2016/ 6 Muharrom 1437 H	Jum'atan menjalankan Sholat Arba'in
36.	8-10-2016/ 7 Muharrom 1437 H	Bapak-bapak bersama-sama menuju ke Roudloh
37.	9-10-2016/ 8 Muharrom 1437 H	Ibu-ibu bersama-sama menuju ke Roudloh
38.	10-10-2016/ 9 Muharrom 1437 H	Ziarah di Kota Madinah, Masjid Kuba, Kebun Kurma, Masjid
39.	11-10-2016/ 10 Muharrom 1437 H	Ziarah ke Baqi' dan Lingkungan Masjid Nabawi, Masjid Humamah, Masjid Abu Bakar, Masjid Ali, Masjid Bilal dan Pasar Kurma
40.	12-10-2016/ 11 Muharrom	Ibadah di Masjid Nabawi

	1437 H	
41.	13-10-2016/ 12 Muharrom 1437 H	Persiapan Wada' di Madinah, disebelah Kubah Hijau Makam Rasulullah SAW
42.	14-10-2016/ 13 Muharrom 1437 H	Menuju ke Bandara Amir Mahmud di Madinah jam 11.00 waktu Arab Saudi, Take Off dari Bandara
43.	15-10-2016/ 14 Muharrom 1437 H	Jamaah haji sampai di Indonesia di Bandara Adi Soemarmo Solo jam 03.00 WIB, sampai Embarkasi jam 04.30 WIB. Jam 06.00 WIB menuju Pendopo Kab. Kendal

Table 6: Jadwal Perjalanan ibadah haji di KBIH Arofah Tahun 2016²¹

Sebenarnya, jadwal perjalanan ibadah haji setiap tahun itu sama, yang membedakan adalah waktu pelaksanaannya saja.

4) Aplikasi bimbingan pasca haji

²¹ Arsip di KBIH Arofah Kendal, Jadwal Perjalanan Ibadah Haji Tahun 2016.

Ketika jamaah haji tiba di Indonesia, KBIH Arofah juga memberikan bimbingan pasca ibadah haji. Dalam upaya untuk melestarikan haji mabrur (yang mudah-mudahan berhasil dicapai), pengurus dari KBIH Arofah melakukan kegiatan berupa:

a) Pengajian Selapanan Pasca Haji

Pengajian Selapanan Pasca Haji bertujuan untuk menjaga kemabruran haji. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak H. M. Najib Fauzan:

“Tujuan adanya selapanan pasca haji ini yaitu agar kemabruran dari jamaah haji tersebut dapat terjaga. KBIH Arofah menjembatani untuk dapat membentuk *jamiyatul hujaj*. Acara ini dilaksanakan satu bulan sekali dan keliling di rumah jamaah haji. Kegiatan semacam ini sudah ada sejak tahun 1997, yaitu sejak didirikannya KBIH Arofah sampai sekarang tahun 2017. Kegiatan yang dilakukan di acara selapanan ini meliputi istighosah, tahlil, pengajian/kajian islami, dan lain-lain.”

b) Silaturahmi antar alumni *Jamiyatul hujaj*

Selain pengajian selapanan pasca haji juga ada silaturahmi antar alumni *Jamiyatul Hujaj*. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak H. M. Najib Fauzan:

”Setiap tiga tahun sekali ada ajang silaturahmi masing-masing angkatan *jamiyatul Hujaj*. Acara ini bertujuan untuk mempererat silaturahmi antar angkatan alumni jamaah KBIH Arofah. Selain itu juga sebagai ajang tukar pikiran, karena masing-masing *jamiyatul Hujaj* juga memiliki program kerja sendiri-sendiri.²²

f. Pelaporan (*Reporting*)

Pelaporan dimaksudkan sebagai fungsi yang berkaitan dengan pemberian informasi kepada manajer, sehingga yang bersangkutan dapat mengikuti perkembangan dan kemajuan kerja. Jalur pelaporan dapat bersifat vertikal, tetapi dapat juga bersifat horizontal. Pentingnya pelaporan terlihat dalam kaitannya dengan konsep sistem informasi manajemen, yang merupakan hal penting dalam pembuatan keputusan oleh manajer.

²² Wawancara dengan H. M. Najib Fauzan (Wakil Ketua II di KBIH Arofah), Jum'at 24 Maret 2017.

Fungsi ini umumnya lebih banyak ditangani oleh bagian ketatausahaan. Hasil catatan ini akan digunakan oleh manajer untuk membuat laporan tentang apa telah, sedang dan akan dilakukan dalam upaya pencapaian tujuan. Fungsi *recording* dan *reporting* ini akan berhasil jika tata kearsipan dikelola secara efektif dan efisien. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak H. Ahmad Noor:

“KBIH Arofah mencetak setiap informasi, mendokumentasikan, serta mengarsipkan setiap kegiatan. Proses pengarsipan tersebut dapat kami jadikan sebagai acuan pengambilan keputusan dan kami jadikan pula sebagai arsip KBIH. Kami juga mencetak laporan pertanggungjawaban setiap kegiatan agar dapat kami ketahui kekurangan dan kendala dari setiap kegiatan yang kami lakukan. Kemudian pengarsipan tersebut juga dapat membantu apabila suatu saat nanti kami membutuhkan informasi yang telah lalu, sehingga kami bisa mencarinya dengan mudah. Kemudian, kami juga menyampaikan daftar calon jamaah haji yang dibimbing serta melaporkan kegiatan

bimbingan kepada Kepala Kantor Wilayah
Kementrian Agama.”²³

g. Pembuatan Anggaran (*Budgeting*)

Penganggaran adalah fungsi yang berkenaan dengan pengendalian organisasi melalui perencanaan fiskal dan akuntansi. Sesuatu anggaran, baik itu APBN maupun APBD, menunjukkan dua hal: pertama sebagai satu pernyataan fiskal dan kedua sebagai suatu mekanisme.²⁴ Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak H. Ahmad Noor:

“KBIH Arofah Kendal mematok biaya bimbingan sebesar Rp. 2.000.000,- kepada setiap calon jamaah haji. Biaya tersebut digunakan untuk kegiatan bimbingan baik itu materi maupun praktek, dan untuk perlengkapan-perengkapan lainnya, seperti konsumsi, snack, seragam KBIH, pakaian Ihrom, buku panduan, rajut koper, tanda pengenal jamaah, handuk kecil, serta umrah sunnah dan ziarah ketika di Arab Saudi.”²⁵

²³ Wawancara dengan H. Ahmad Noor (Sekretaris di KBIH Arofah), Rabu 05 April 2017.

²⁴ [http://blogku10061987.blogspot.co.id/2014/10/pengertian-dan-fungsi-manajemen.html?m=1/diakses pada 21 juni 2017.](http://blogku10061987.blogspot.co.id/2014/10/pengertian-dan-fungsi-manajemen.html?m=1/diakses%20pada%2021%20juni%202017)

²⁵ Wawancara dengan H. Ahmad Noor (Sekretaris di KBIH Arofah), Rabu 05 April 2017.

h. Pengawasan dan Pengendalian (*Controlling*)

Fungsi pengawasan dalam manajemen memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang baik. Pengawasan dan evaluasi disini dilakukan sejak mulai pendaftaran hingga sepulangnya jamaah haji di tanah air, serta para jamaah akan dipantau di Makkah saat pelaksanaan haji. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak H. Ahmad Noor:

“Proses pengawasan di KBIH Arofah dilakukan oleh seluruh pengurus KBIH. Pengawasan dilakukan dengan dua cara, yaitu pengawasan secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan langsung dilakukan ketika kegiatan sedang berjalan, sedangkan pengawasan tidak langsung dilakukan dari jarak jauh, seperti adanya laporan pertanggungjawaban setelah melaksanakan suatu kegiatan. Kemudian KBIH juga melakukan rapat pengurus sebulan sekali untuk mencari tahu kendala-kendala yang dihadapi selama proses pelayanan dan mencari solusi atas permasalahan itu. Selama kegiatan dilaksanakan, pengawasan bertujuan agar kegiatan berjalan sesuai dengan

yang telah direncanakan. Sedangkan pengawasan yang dilakukan setelah kegiatan selesai bersifat evaluasi, dengan tujuan untuk mengetahui kekurangan selama kegiatan dilaksanakan.”²⁶

Adanya pengawasan ini dapat mengevaluasi kinerja KBIH dalam pelayanan dan bimbingan ibadah haji, apabila terdapat kesalahan yang menyimpang, maka pimpinan harus mencari tahu penyebabnya dan mencari solusi untuk masalah tersebut. Pengawasan ini dilakukan dengan musyawarah dan diskusi. Kemudian diakhir tahun, pengurus juga melakukan evaluasi kinerja selama satu tahun kebelakang serta membahas sistem bimbingan dan pelayanan KBIH di tahun yang akan datang, sehingga apa yang dievaluasi tahun ini bisa menjadi acuan untuk tahun yang akan datang, dan KBIH Arofah dapat meningkatkan kualitas bimbingan bagi jamaah ditahun yang akan datang. Pengawasan tersebut harus dilakukan secara kontinu agar sukses dalam semua bidang dan lebih baik lagi kedepannya.

²⁶ Wawancara dengan H. Ahmad Noor (Sekretaris di KBIH Arofah), Rabu 05 April 2017.

2. Penerapan Unsur Manajemen

a. Manusia (*Man*)

Unsur manajemen yang paling vital adalah sumber daya manusia. Manusia yang membuat perencanaan dan mereka pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tersebut. Yang termasuk unsur *Man* di KBIH Arofah Kendal adalah Pimpinan, pengurus, calon jamaah haji, Alumni jamaah haji, serta masyarakat di lingkungan KBIH Arofah Kendal.

b. Uang (*Money*)

Perusahaan dalam menjalankan seluruh aktifitas sehari-harinya tidak akan bisa terlepas dari biaya yang diikuti dengan satuan sejumlah uang. Dengan ketersediaan uang atau dana yang memadai maka manajemen perusahaan akan lebih leluasa dalam melakukan sejumlah kegiatan. Uang selalu dibutuhkan dalam perusahaan, mulai dari pendirian perusahaan hingga pengurusan perizinan pembangunan gedung kantor, peralatan modal, pembelian bahan mentah, dan transportasi. KBIH Arofah Kendal mematok biaya pendaftaran sebesar Rp. 2.000.000,- dan digunakan sebagai biaya keperluan calon jamaah haji.

c. Metode (*Method*)

Untuk mengolah unsur-unsur manajemen, dibutuhkan adanya suatu metode dalam perusahaan. KBIH Arofah menerapkan metode dalam setiap kegiatannya. Yaitu dalam

perekrutan calon jamaah haji, KBIH Arofah menggunakan beberapa metode antara lain mendatangi Kantor Kementerian Agama, mendatangi bank penerima setoran biaya haji, mendatangi rumah warga, menyebar brosur serta metode *mouth of word*. Kemudian KBIH Arofah dalam memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji menggunakan beberapa metode yaitu ceramah, diskusi, Tanya jawab, musyawarah, dan lain-lainnya.

d. Bahan/perlengkapan (*Material*)

Ketersediaan bahan baku atau material sangat vital dalam proses produksi. Tanpa bahan baku perusahaan tidak bisa mengolah sesuatu untuk dijual. Yang termasuk unsur *Material* di KBIH Arofah Kendal adalah kertas untuk tempat dicetaknya segala informasi, sarana dan prasarana yang mendukung dalam setiap kegiatan seperti lemari, alat tulis, kursi roda, alat peraga, meja, kursi, dan lainnya.

e. Mesin-mesin (*Machines*)

Untuk mengolah bahan baku menjadi barang jadi dibutuhkan seperangkat mesin dan peralatan kerja. Dengan adanya mesin maka waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi akan semakin cepat dan efisien. Yang termasuk unsur *Machines* di KBIH Arofah Kendal adalah komputer, print, kipas angin, pengeras suara, dan lainnya.

f. Pasar (*Market*)

Konsumen atau pasar merupakan elemen yang sangat penting, tanpa permintaan maka proses produksi akan terhenti. Yang termasuk unsur *Market* di KBIH Arofah Kendal adalah calon jamaah haji, serta masyarakat sekitar yang ada di daerah Kaliwungu dan Kendal.

g. Informasi (*Information*)

Informasi sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Informasi tentang apa yang sedang populer, apa yang sedang disukai, dan apa yang sedang terjadi di masyarakat. KBIH Arofah Kendal menjadikan informasi tersebut sebagai acuan untuk menganalisa produk yang akan dan telah dipasarkan agar sesuai dengan keinginan masyarakat/ pelanggan.²⁷

3. Prosedur Pendaftaran Ibadah haji

Prosedur pendaftaran Ibadah haji meliputi:

- a. Pendaftaran dibuka sepanjang tahun.
- b. Calon haji membuka tabungan haji pada Bank Penerima Setoran Biaya Haji (BPS BPIH) yang sudah bekerjasama dengan Kementerian Agama., seperti: Bank Mandiri, Bank Syariah Mandiri, Bank BRI, Bank BRI Syariah, Bank BNI, Bank BNI Syariah, Bank Jateng, Bank Muamalat, dan Bank Mega.

²⁷ Wawancara dengan KH. M. Mustamsikin (Ketua KBIH Arofah Kendal), Kamis, 27 Oktober 2016.

- c. Rekening Tabungan Haji dari calon jamaah yang sudah mencapai di atas Rp. 25.000.000,-, maka calon jamaah tersebut datang untuk mendaftar ke kantor Kemenag untuk mendapatkan SPPH dan Nomor porsi.
- d. Mencari surat keterangan sehat dan golongan darah dari Puskesmas.
- e. Mengisi SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) di Kantor Kementerian Agama. Isilah formulir SPPH tersebut sesuai data yang anda miliki, seperti Nomor Rekening Haji, NIK, Golongan Darah, dan data lainnya. Selanjutnya petugas Kementerian Agama akan memberikan SPPH yang telah di print sebanyak tiga lembar.
- f. Pemorsian di Bank. Setelah calon jamaah mendapatkan tiga lembar SPPH, kemudian anda pergi ke Bank tempat anda menyetor dengan membawa SPPH tersebut untuk mendapatkan nomor porsi (nomor antrean) dan bukti setoran awal BPIH.
- g. Melaporkan ke Kantor Kementerian Agama dengan membawa berkas sebagai berikut:
 - 1) Bukti setoran awal BPIH berwarna.
 - 2) 1 lembar SPPH.
 - 3) PAS Foto dengan rincian: berwarna, 80 % wajah, pakaian gelap/tidak memakai pakaian dinas, bagi wanita wajib berjilbab, bagi laki-laki tidak boleh memakai penutup

kepala (topi, peci, atau lainnya), tidak berkaca mata, latar belakang putih, ukuran 3x4 (10 lembar), 4x6 (2 lembar).

- 4) Fc Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas (4 lembar).
- 5) Fc akta kelahiran/buku nikah/ ijazah (2 lembar).
- 6) Fc Kartu Keluarga (2 lembar).
- 7) Fc KTP (sesuai domisili).

Demikianlah prosedur pendaftaran ibadah haji. KBIH Arofah dapat membantu mengantar ataupun mendaftarkan calon jamaah dalam hal pendaftaran tersebut.

4. Syarat Pendaftaran Calon Jamaah Haji di KBIH Arofah

Syarat pendaftaran calon jamaah haji di KBIH Arofah antara lain:

- a. Mengisi formulir pendaftaran.
- b. Membayar biaya bimbingan sebesar Rp. 2.000.000,-. Dengan biaya tersebut calon jamaah akan mendapat fasilitas-fasilitas antara lain:
 - 1) Bimbingan manasik lebih dari 12 kali pertemuan beserta snack dan makanan ringan. Bimbingan dilakukan setengah bulan sekali pada hari Ahad satu tahun sebelum keberangkatan di gedung Ijo Pungkuran. Apabila sudah mendekati keberangkatan bimbingan dilakukan seminggu sekali. Untuk praktek dilakukan di Masjid Al Muttaqin Kaliwungu dan di Islamic Center Manyaran.

- 2) Konsumsi makan ketika bimbingan materi maupun praktek.
 - 3) Seragam dari KBIH Arofah.
 - 4) Ihrom
 - 5) Handuk kecil
 - 6) Mukena dan sabuk
 - 7) Mendapat rajut koper dan kartu identitas koper.
 - 8) Mendapat tanda pengenal jamaah seperti jilbab, slayer, dan lain-lain.
 - 9) Mendapat buku panduan manasik dan do'a-do'a.
 - 10) Umroh Sunnah dan Ziarah
 - 11) Penawaran praktek ke Islamic Center dan lain-lain.²⁸
- c. Bagi jamaah yang sudah mendaftar:
- 1) Menyerahkan fotocopy BPIH
 - 2) Menyerahkan fc KTP
 - 3) Menyerahkan fc KK
 - 4) Menyerahkan Akta Lahir/Ijazah/Surat Nikah
- d. Yang belum mendaftar:
- 1) Menyerahkan fc KTP
 - 2) Menyerahkan fc KK
 - 3) Menyerahkan fc Akta Lahir
 - 4) Menyerahkan keterangan golongan darah (Kesehatan)

²⁸ Wawancara dengan H. Ahmad Noor (Sekretaris di KBIH Arofah),
Rabu 05 April 2017.

- 5) Menyerahkan rekening bank sebanyak Rp 25 juta untuk kemudian didampingi membuka rekening ke bank penerima setoran biaya haji.²⁹

5. Pelayanan ibadah haji di KBIH Arofah

Ibadah haji dapat juga dikatakan sebagai aktivitas dakwah *bir rihlah*. Yakni metode dakwah yang dilaksanakan melalui perjalanan atau wisata religi. Dalam perjalanan wisata religi tersebut adanya pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi konsumen (jamaah haji) apakah akan tetap menggunakan jasa atau akan pindah ke biro jasa lain. Konsumen yang merasa puas ataupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan secara otomatis menceritakan dari mulut ke mulut kepada tetangga atau orang lain disekitarnya. Pelayanan yang baik akan membawa citra yang baik bagi perusahaan, begitu pula sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik, maka akan membuat citra yang buruk bagi perusahaan. Tanpa disadari konsumen adalah alat yang paling penting dalam hal mempromosikan produk dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan atau organisasi harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. Termasuk organisasi yang bergerak dalam bidang haji juga harus memperhatikan dan mempersiapkan segala kebutuhan pelayanan

²⁹ Wawancara dengan H. M Najib Fauzan (Wakil Ketua II di KBIH Arofah), jum'at 24 Maret 2017.

jamaah baik sebelum, saat, dan sesudah melaksanakan ibadah haji. Dalam penyelenggaraan ibadah haji, KBIH Arofah memberikan pelayanan-pelayanan sebagai berikut:

- a. Administrasi: KBIH Arofah membantu jamaah dalam mempersiapkan dokumen yang diperlukan untuk pendaftaran haji, membantu mengantar mendaftar di Kementerian Agama Kendal, mengantar pembayaran di Bank yang ditunjuk untuk membayar ONH, membantu mengurus berkas administrasi yang belum lengkap, dan lain-lain.
- b. Akomodasi: untuk akomodasi sudah ditanggung oleh PPIH yang meliputi pelayanan yang berkaitan dengan transportasi, sarana hotel jamaah haji atau pemondokan di tanah Air, Madinah maupun di Makkah, serta akomodasi lainnya terkait kelancaran penyelenggaraan haji, umrah, dan lainnya. KBIH Arofah membantu transportasi ketika ingin melaksanakan bimbingan di tanah air, dan membantu jamaah ketika berada di pemondokan.
- c. Transportasi: untuk transportasi KBIH Arofah membantu mencari bus untuk transport ketika mau praktek manasik di *Islamic Center*, namun untuk transportasi di tanah Suci sudah ditangani oleh PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji).
- d. Konsumsi: untuk Konsumsi juga sudah ditangani oleh PPIH. KBIH Arofah menyediakan konsumsi ketika sedang praktek bimbingan, baik itu materi maupun peragaan.

- e. Kesehatan: untuk kesehatan, KBIH membantu memberikan bimbingan konsultasi dengan mendatangkan dokter serta mengantar ketika tes untuk meningitis dan tes kesehatan lainnya.
- f. Petugas pembimbing: petugas pembimbing di KBIH Arofah diisi oleh ulama-ulama Kaliwungu yang memang berkompeten dibidang manasik haji, sudah pernah mengikuti penataran dan memiliki sertifikat, dan setiap tahun bergilir dan bergantian.
- g. Bimbingan: adalah penjelasan dalam bentuk tuntunan/petunjuk kepada calon jamaah/jamaah haji tentang tata cara perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji agar mereka dapat melaksanakan seluruh kegiatan ibadah haji secara mandiri sesuai tuntunan agama sehingga menjadi haji mabrur. Maka dari itu, KBIH Arofah membantu jamaahnya dengan memberikan bimbingan yakni dimulai dengan persiapan yang meliputi pelatihan manasik haji baik secara individual maupun secara klasikal serta praktek haji lengkap dengan mengenakan pakaian ihrom dan alat peraga dengan mendapat bimbingan dari pemandu.³⁰ Kegiatan ini dilakukan sebanyak-banyaknya kepada jamaah baik ditanah air maupun di tanah suci. Proses pembimbingan di tanah air dilaksanakan lebih dari 12 kali pertemuan, dilakukan setiap setengah bulan sekali. Namun, apabila waktu sudah

³⁰ Wawancara dengan H. Ahmad Noor (Sekretaris di KBIH Arofah), Rabu, 05 April 2017.

mendekati berangkat, maka bimbingan dilaksanakan seminggu sekali. Pembimbingan dilakukan dengan cara memberikan materi berupa teori tentang haji baik rukun, wajib, manasik dan lainnya bertempat di Ponpes Nurul Hidayah Pungkuran (Gedung Ijo) yang tidak lain adalah kantor dari KBIH Arofah. Selain itu juga berupa praktek manasik haji dengan memanfaatkan Masjid Besar Al Muttaqin Kaliwungu dengan memasang peralatan/sarana yang diperlukan untuk thawaf, melempar jumroh, hijir ismail dan lain-lain. KBIH Arofah juga memanfaatkan Alun-alun Kaliwungu sebagai tempat untuk wukuf di Arofah. Sedangkan untuk bimbingan di tanah suci, KBIH Arofah membantu dan mendampingi jamaah haji dalam proses wajib dan rukun haji.

- h. Keamanan: untuk keamanan KBIH membantu menjaga jamaah ketika di tanah air maupun di tanah suci, walaupun juga sudah ada petugas yang bertanggung jawab sendiri dalam hal tersebut.

C. FAKTOR PENGHAMBAT DAN PENNDUKUNG MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KBIH AROFAH

Setiap organisasi/perusahaan selalu berusaha memaksimalkan kerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Termasuk organisasi dibidang haji yaitu KBIH. Dalam hal ini KBIH Arofah selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya

kepada jamaahnya. KBIH Arofah dalam kegiatan pelayanaannya menerapkan fungsi-fungsi manajemen untuk meningkatkan pelayanan terhadap jamaah. Namun, dari semua pelayanan yang diberikan tidak semuanya dapat berjalan lancar, terdapat faktor-faktor yang mendukung dalam proses pelayanannya, namun juga ada faktor yang menghambat dalam proses pelayanannya.

Berikut faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan calon jamaah haji di KBIH Arofah Kendal, antara lain:

1. Faktor Penghambat

- a. Adanya jamaah haji yang mempunyai risiko tinggi (risti), baik itu yang sakit ataupun yang sudah usia lanjut, sehingga proses pelaksanaan rukun maupun wajib haji ketika di Tanah suci akan sedikit terhambat.
- b. Adanya jamaah haji yang tingkat pendidikannya rendah (SD atau tidak sekolah), sehingga dalam proses pemahaman tentang materi yang diajarkan dapat lebih lama dari yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi.
- c. Belum adanya *website* KBIH Arofah, sehingga masyarakat yang ingin mencari tahu tentang KBIH tersebut harus mengunjungi tempatnya langsung, atau bisa juga sowan ke pengurus KBIH nya.

- d. Terkadang terjadi ketidak sinkronan informasi yang disampaikan antara KBIH dan Kementerian Agama, sehingga membuat calon jamaah haji merasa bingung.³¹
- e. Belum mempunyai Aula yang luas untuk praktek manasik, sehingga harus meminjam masjid Besar Al Muttaqin Kaliwungu dan Kawedanan (Alun-alun) Kaliwungu sebagai tempat prakteknya.
- f. Tidak adanya tempat parkir. Sehingga parkirnya mencari lahan yang luas di sekitar Gedung KBIH, yaitu di depan Musholla Batul Ridho Pungkuran.³²
- g. Sumber Daya Manusia di KBIH Arofah yang rata-rata berusia tua, sehingga untuk mengikuti perkembangan zaman agak lambat, terutama dengan Ilmu Teknologi (IT).
- h. Adanya persaingan dengan KBIH yang berdiri di daerah Kendal.

Berikut ini table daftar KBIH di Kabupaten Kendal, antara lain:

NO	NAMA KBIH	ALAMAT	KETUA	TANGGAL BERDIRI	NO. IJIN
1.	Arofah	Jl. Pungkuran Kuthoharjo	KH. M. Mustamsikin,	15/04/1987	D/352 Tahun 2012

³¹ Wawancara dengan Farid Walidaini (Calon Jamaah Haji tahun 2017 di KBIH Arofah), Rabu, 28 Juni 2017.

³² Wawancara dengan Budiyono (Calon Jamaah Haji tahun 2017 di KBIH Arofah), Minggu 02 April 2017.

		Kaliwungu Kendal Telp: 08122926364	S.Ag., M.S.I		Tanggal 15 Mei 2012
2.	Ar Rahma h Muham madiya h	Gedung Pusat Dakwah Muhammadiyah Jl. Pemuda No. 42-46 Kendal Telp: (0294) 382891, 382422	H. Teguh Suhardi, SE	18/06/2002	D/418 Tahun 2012 Tanggal 15 Mei 2012
3.	Al Madina h Boja	Jl. Pemuda 148 Sapen Boja Kendal Telp: (0294) 571090	KH. Hasyim Masduqi	30/06/2003	D/350 Tahun 2012 Tanggal 15 Mei 2012
4.	Al Baroka h	Jl. Sunan Katong No. 38 Kutoharjo Kaliwungu Kendal Telp: (0294) 381200	H. Alamudin Dimiyati Ro'is, BA	09/07/2003	D/351 Tahun 2012 Tanggal 15 Mei 2012
5.	Muslim at NU	Jl. Raya No 93 Cepiring Kendal Telp: 082133521706	Hj. Siti Khadijah Muslih	18/06/2004	D/353 Tahun 2012 Tanggal 15 Mei 2012
6.	NU Makka h Madina h	Penaruban RT 01 RW 01 Weleri Kendal Telp; (0294) 644193	H. Mat Nurwan	09/07/2004	D/419 Tahun 2012 Tanggal 15 Mei 2012
7.	Raudlat	KP. Demangan	KH. Ahmad	09/07/2004	D/354

	ul Jannah	Krajan Kulon Kaliwungu Kendal Telp; 082122835932	Baduhun Badawi		Tahun 2012 Tanggal 15 Mei 2012
8.	Al Thoyyibah	Johorejo RT 05 RW 01 Gemuh Kendal Telp: 081325861957	H.M. Fatkhurrohman	26/04/2005	D/355 Tahun 2012 Tanggal 15 Mei 2012
9.	A3 Mandiri	Purwosari RT 23 RW 05 Patebon Kendal Telp: (0294) 382656	KH. Gus Nursalim	26/04/2005	D/356 Tahun 2012 Tanggal 15 Mei 2012
10.	Nida'ul Islam	Sidomukti Weleri Kendal Telp: 08122884177	H. Supriyadi, LC	17/12/2013	KW.11.5/2/ Hj.01/3084/ 2013 Tanggal 17 Desember 2013

Table 7: Daftar KBIH di daerah Kendal.

Diantara KBIH-KBIH tersebut, terdapat dua KBIH yang sudah tidak aktif lagi, yaitu Al Madinah Boja dan Nida'ul Islam.³³

2. Faktor Pendukung

- a. Adanya izin operasional dari Kementerian Agama. Sebagaimana Keputusan Menteri Agama RI Nomor 371

³³ Wawancara dengan Arif Saiful Amar (Seksi Penyusunan Laporan, dan Pengendalian bebas BPH di Sie. PHU Kementrian Agama Kabupaten Kendal), Selasa, 20 Juni 2017.

Tahun 2002 pada Bab XI Pasal 31 dan Pasal 32. Serta surat Keputusan dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Tengah Nomor: 1133 Tahun 2015 tentang pemberian izin operasional KBIH.³⁴

- b. Adanya tenaga pembimbing yang berkompeten, berpengalaman, dan profesional. Pembimbing haji perlu berbekal kompetensi sesuai dengan standar yang telah ditentukan bagi pendidik.
- c. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung. Adanya sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang proses pelayanan yang diberikan KBIH Arofah kepada calon jamaah haji. Sarana dan prasarana tersebut meliputi: Gedung (kantor KBIH Arofah) yang beralamat di Ponpes Nurul Hidayah Pungkuran, lemari, meja, kursi, kipas angin, surat-surat, speaker, alat peraga, kursi roda dan lain-lain.
- d. Adanya kerjasama yang solid antar masing-masing pengurus, sehingga tugas dari masing-masing pengurus dapat dilaksanakan dengan baik.
- e. Letak geografis KBIH Arofah yang strategis.
- f. Adanya keinginan dari calon jamaah untuk melaksanakan ibadah haji sesuai tuntunan Rasul dan syariat Islam.

³⁴ Arsip KBIH Arofah Kendal.