

# MANAJEMEN PELAYANAN PROGRAM PASCA HAJI PADA KBIH RINDU KA'BAH BANTUL: SEBUAH UPAYA MEMPERERAT UKHUWAH ISLAMIAH

**M. Hasan Syaifur Rizal**

*Departemen Manajemen dan Kebijakan Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada  
Email: hasan.rizal95@gmail.com*

## **Abstrak**

*Haji adalah sebuah peristiwa besar dan melibatkan manusia dalam jumlah yang banyak. Saat pergi haji banyak orang merasa memiliki relasi bahkan keluarga baru, namun menjadi pertanyaan bagaimana relasi tersebut setelah rangkaian ibadah haji selesai dan jamaah kembali ke tanah air. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana proses manajemen pelayanan program pasca haji dalam rangka mempererat ukhawah Islamiyah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Rindu Ka'bah Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, proses pelayanan pasca haji telah dilaksanakan sesuai dengan nilai-nilai manajemen dimana hal ini dibuktikan dengan adanya kegiatan menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan kegiatan, dan penyelesaian kegiatan pelayanan (evaluasi kegiatan) serta adanya pelayanan yang baik terhadap para jamaah. Kedua, program layanan pasca haji yang dilaksanakan oleh KBIH Rindu Ka'bah seperti meliputi pengajian rutin, konsultasi syariah, bakti sosial, sms tausiyah, hingga pembangunan tempat ibadah dan rihlah. Ketiga, para jamaah menyatakan bahwa kegiatan pasca haji serta pelayanan yang diberikan sangat memuaskan sehingga terciptanya ukhawah Islamiyah antar jamaah. Hal ini menciptakan relasi yang baik meskipun para jamaah sudah pulang dari Arab Saudi.*

**Kata Kunci:** *Manajemen Pelayanan, Pasca Haji, KBIH Rindu Ka'bah, Ukhawah Islamiyah*

## **Abstract**

*Hajj is a major event and involves a large number of people. When going for the pilgrimage, many people feel they have a new relationship, even a new family, but it becomes a question of how the relationship is after the series of pilgrimages is over and the congregation returns to their homeland. This study aims to determine and analyze how the post-hajj program service management process in order to strengthen ukhawah Islamiyah in the Hajj Guidance Group (KBIH) Rindu Ka'bah Bantul, Yogyakarta Special Region. This study uses a descriptive qualitative method where the results show that: First, the post-haj service process has been carried out in accordance with management values where this is evidenced by the activities of*

*compiling plans, implementing plans, coordinating activities, and completing service activities (evaluation of activities). as well as the existence of good service to the congregation. Second, the post-hajj service program implemented by KBIH Rindu Ka'bah includes routine recitation, sharia consultation, social service, taushiyah SMS, building places of worship and riblah. Third, the congregation stated that the post-hajj activities and services provided were very satisfying so that the creation of Islamic brotherhood among congregations. This created good relations even though the congregation had returned from Saudi Arabia.*

**Keywords:** *Service Management, Post Hajj, KBIH Rindu Ka'bah, Ukhwah Islamiyah*

## PENDAHULUAN

Haji merupakan peristiwa besar yang melibatkan manusia dalam jumlah yang sangat banyak. Sebagai sebuah ibadah, haji hanya wajib dilakukan sekali seumur hidup dan merupakan bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum Muslim sedunia dengan berkunjung dan melaksanakan kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi. Hal ini berbeda dengan ibadah umroh yang bisa dilaksanakan sewaktu-waktu. Ritualitas haji sarat akan makna dan pelajaran untuk manusia.<sup>1</sup> Dari aspek sosial, animo masyarakat Indonesia terhadap ibadah haji begitu tinggi. Bahkan saat ini *waiting list* haji menjadi semakin panjang dan lama. Masyarakat beranggapan bahwa haji memberikan implikasi lebih kepada setiap individu dibandingkan dengan masyarakat yang belum pernah berhaji.<sup>2</sup>

Saat seseorang pergi menjalankan ibadah haji, tak jarang mereka merasa memiliki relasi bahkan keluarga baru, namun kemudian menjadi pertanyaan bagaimana relasi tersebut setelah rangkaian ibadah haji selesai dan jamaah kembali ke tanah air. Program pasca haji adalah salah satu program pendukung untuk para jamaah ketika nantinya mereka sudah selesai melaksanakan ibadah haji yang bermaksud untuk menjaga relasi. Inisiatif ini sangat bermanfaat ketika berbagai program tetap dilakukan bersama meskipun sudah tidak dalam kondisi berangkat haji lagi. Perlu kita ingat bahwa penyelenggaraan ibadah haji bukanlah pekerjaan yang sederhana, khususnya dalam hal pelayanan terhadap jamaah, mengingat

---

<sup>1</sup> S. Mulyati, "Haji, Sebuah Arena Spiritualitas", *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI, 2011), hlm. 64.

<sup>2</sup> Bayu Mitra A. Kusuma, "Membumikan Dynamic Governance dalam Meningkatkan Profesionalisme Manajemen Penyelenggaraan Haji", *Journal of Public Sector Innovation Vol. 1 No. 1* (2016), hlm. 23.

jumlah jamaah haji yang dikelola Indonesia merupakan yang terbesar di dunia.<sup>3</sup>

Oleh karena itu pelayanan haji semestinya tidak hanya berfokus pada pra dan pelaksanaan saja, namun juga pasca ibadah. Hal tersebut didasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa pemerintah dan masyarakat berkewajiban memberikan bantuan kepada jamaah haji yang meliputi dari pembinaan, perlindungan, serta pelayanan dari tanah air, di tanah suci, bahkan sampai pemulangan jamaah ke tanah air dengan mengadakan program pembinaan pasca haji. Salah satu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang telah melakukan manajemen pelayanan program pasca haji adalah KBIH Rindu Ka'bah yang berlokasi di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan dari layanan tersebut tentu agar jamaah haji yang telah melaksanakan rangkaian ibadah haji bisa menjaga dan lebih utama meningkatkan kemabruran hajinya.

Beberapa kajian literatur telah mencatat urgensi dari program layanan haji yang baik bagi jamaah. *Pertama*, penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015” oleh Ragil Purnomo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses manajemen pelayanan calon jamaah haji embarkasi Solo of City musim haji tahun 2015. Adapun hasil penelitian ini adalah bahwa manajemen pelayanan yang diterapkan di Asrama Haji Donohudan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) embarkasi Solo of City dalam melayani calon jamaah haji sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, dan belum mengalami kendala-kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.<sup>4</sup>

*Kedua*, penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010” Oleh Isnaini S. Hasil penelitian menemukan bahwa sistem manajemen pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kota Tangerang meliputi fungsi manajemen yaitu perencanaan dalam bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan, pengorganisasian pada pihak Dinas

---

<sup>3</sup> Muhammad M. Basyumi, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: FDK Press, 2008), hlm. 9.

<sup>4</sup> Ragil Purnomo, “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015”, *Skripsi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015).

Kesehatan Kota Tangerang dan pihak Puskesmas, penggerakan dengan menjalankan perencanaan yang telah ditetapkan, pengawasan dengan menetapkan ukuran standar pengawasan, dan evaluasi dilakukan dengan membahas seluruh rangkaian kegiatan dengan meliputi *input*, proses, dan *output*.<sup>5</sup>

*Ketiga*, penelitian yang ditulis oleh Nashuddin dengan judul: “Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat” yang bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan haji yang mencakup layanan pendaftaran, kesehatan, manasik haji, akomodasi, konsumsi, dan jasa angkutan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Provinsi NTB masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan tersebut sehingga dampaknya kurang memuaskan. Layanan tersebut berupa manasik dan transportasi. Sementara pada komponen lainnya seperti pendaftaran, catering, kesehatan, dan akomodasi cukup memuaskan jamaah. Prinsip-prinsip tersebut diperkuat dengan prinsip keterpaduan, adaptasi, responsif, dan wawasan sehingga layanan haji dapat lebih efektif.<sup>6</sup>

*Keempat*, penelitian oleh Muhammad Ali Yusni dengan judul “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda” yang bertujuan untuk mengemukakan konsep pelayanan haji di Kementerian Agama secara umum, dan di Kemenag Kota Samarinda secara khusus. Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif-deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari mulai prosedural pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit, penyampaian bimbingan manasik haji baik teori maupun praktek telah sesuai dengan kaidah ajaran Islam dan amanat pemerintahan dalam memberangkatkan dan memulangkan jamaah haji yang berjalan sesuai dengan rencana. Kendala teknis dilapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa ditangani dengan baik dan profesional oleh Kemenag

---

<sup>5</sup> Isnain S., “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010”, *Skripsi*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010).

<sup>6</sup> Nashudin, “Sistem Pelayanan Haji pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat”, *Jurnal Penelitian Keislaman Vol. 7 No. 2* (2011), hlm. 453-478.

Samarinda.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap penelitian terdahulu, dapat ditarik sebuah benang merah bahwa memang telah banyak penelitian mengenai layanan haji, namun kebanyakan menitikberatkan pada layanan sebelum keberangkatan dan ketika sedang berada di Arab Saudi. Adapun penelitian ini menekankan pada pelayanan pasca haji. Oleh karena itu kebaruan atau *novelty* dari penelitian ini menjadi jelas. Karya ini diharapkan akan menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang manajemen layanan haji, terutama program pasca haji. KBIH Rindu Ka'bah Bantul dipilih sebagai lokus penelitian karena merupakan salah satu pionir layanan pasca haji yang telah dipandang memuaskan bagi para jamaahnya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk memperoleh informasi mengenai manajemen pelayanan program pasca haji KBIH Rindu Ka'bah Bantul. Moleong menyatakan bahwa metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Jadi pendekatan ini diarahkan pada latar belakang objek secara keseluruhan.<sup>8</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta serta karakteristik mengenai bidang tertentu. Peneliti tidak manipulasi atau memberikan perlakuan-perlakuan tertentu terhadap obyek penelitian, semua kegiatan atau peristiwa berjalan apa adanya.<sup>9</sup> Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode interaktif Miles dan Huberman yang menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai

---

<sup>7</sup> Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 3 No. 1* (2015), hlm. 318.

<sup>8</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 6.

<sup>9</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: UPI dan Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 96.

tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu meliputi *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing* atau *verification*.<sup>10</sup> Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka fokus dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan pasca haji upaya pemererat ukhuwah islamiyah dengan studi di KBIH Rindu Ka'bah Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Manajemen Layanan Program Pasca Haji

Manajemen layanan program pasca haji terdiri dari empat fase. Tahap pertama dimulai dari perencanaan dimana fase ini diawali dengan pembentukan organisasi angkatan haji. Perencanaan program pasca haji yang dilakukan oleh KBIH Rindu Ka'bah dimulai saat di tanah suci yang dikoordinasikan antara ketua dan pembimbing demi mewujudkan jamaah yang tetap dalam keistiqomahannya dalam beribadah. Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Hartono selaku Ketua KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa proses penyusunan perencanaan program pasca haji dimulai dari Tanah suci, ketika disana para jamaah dan pembimbing saling berkoordinasi mengenai program yang akan dilaksanakan nantinya ketika di tanah air yaitu program pasca haji. Dibentuknya juga kepengurusan seperti ketua, sekretaris dan bendahara sebagai koordinator diangkatannya nanti. Setelah itu tinggal pelaksanaan program yang dijalankan oleh KBIH agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Selanjutnya para ketua KBIH dan pembimbing haji membuat program yang dibutuhkan oleh jamaah lainnya seperti bakti sosial, sms tausiyah, konsultasi syariah dan rihlah. Dengan tujuan menarik jamaah supaya tertarik dengan kegiatan pasca haji dan terus mengikuti kegiatan dengan semangat. Proses perencanaan program pasca haji terdiri dari tiga jenis.

*Pertama*, perencanaan jangka pendek untuk menentukan kegiatan rutin para jamaah didalam program pasca haji. Program rutin para jamaah seperti: pengajian pusat, pengajian cabang dan konsultasi syariah. Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan

---

<sup>10</sup> M. Junaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Ar-ruzz Media, 2012), hlm. 334-344.

pembimbing KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa para jamaah setelah pulang dari tanah suci langsung disambut dengan program pasca haji seperti pengajian bersama atau pengajian pusat dan pengajian setiap regu tahunnya. Para jamaah sangat antusias mengikuti program ini karena para jamaah sudah sangat dekat dengan para jamaah satu regunya dan dalam pertemuan ini seperti reuni jamaah yang sudah hidup bersama-sama di tanah suci selama satu bulan lebih. Disebutkan juga para jamaah sering berkonsultasi dengan para ustadz-ustadz pembimbing mereka, dengan menanyakan mengenai seputar agama dan masalah sehari-hari. Hal tersebut merupakan salah satu perencanaan jangka pendek dengan program-program yang diberikan secara rutin dan dilakukan beberapa kali dalam satu bulan.

*Kedua*, perencanaan jangka menengah untuk mengajak para jamaah untuk berkoordinasi menentukan kegiatan yang akan dilaksanakan sesuai keinginan dan kebutuhan para jamaah. Berdasarkan wawancara dengan ustadz Hartono selaku Ketua KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa di setiap tahun para jamaah mengusulkan ada kegiatan bulanan atau tiga bulan sekali yaitu bakti sosial ke panti asuhan atau bencana alam. Selain bakti sosial terdapat program sms tausiyah yang diberikan oleh para ustadz-ustadz pembimbing untuk para jamaah, materinya seputar agama dan sosial ini dilakukan sebulan sekali oleh para ustadz untuk memberikan pencerahan kepada jamaah pasca haji. Dalam kegiatan bakti sosial para jamaah yang mencari tempat dan waktunya, setelah itu para pengurus dan pembimbing KBIH tinggal memfasilitasi saja. Kegiatan jangka menengah ini terkadang berbeda konsep dari setiap kloter atau angkatan.

*Ketiga*, perencanaan jangka panjang merupakan konsep tambahan dalam program pasca haji di KBIH Rindu Ka'bah Bantul. Dalam pelaksanaannya menyesuaikan keadaan dan kesepakatan semua pihak, antara Ketua KBIH, pembimbing dan para jamaah. Karena program ini tidak wajib tetapi menjadi keunggulan dari KBIH Rindu Ka'bah. Seperti contoh kegiatannya yaitu pembangunan tempat ibadah dan rihlah. Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH menjelaskan bahwa dalam perencanaan jangka panjang KBIH mengadakan suatu kegiatan seperti rihlah dan pembangunan tempat ibadah. Tetapi untuk pembangunan tempat ibadah dialihkan ke pembangunan Pesantren Lansia, yang akan dibangun di Bantul dan ini

pesantren khusus jamaah yang sudah berumur dan perlu bimbingan yang intensif dari para pembimbing. Pembangunan Pesantren Lansia ini adalah termasuk program tahunan atau jangka panjang yang dilaksanakan oleh KBIH Rindu Ka'bah setiap tahun sekali atau lebih. Selain pembangunan pesantren lansia untuk perencanaan jangka panjang ada juga kegiatan rihlah agama, biasanya dilakukan satu sampai dua kali dalam satu tahun.

Setelah tahap perencanaan, fase selanjutnya adalah implementasi atau pelaksanaan. Pelaksanaan program pasca haji sudah dimulai dari para jamaah pulang dari tanah suci, yang bertujuan agar tetap menjaga kemabruran para jamaah dan tetap istiqomah dengan apa yang sudah diajarkan oleh para pembimbing sebelum berangkat haji. Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa proses program pasca haji selanjutnya yaitu pelaksanaan suatu program, menurut beliau dalam melaksanakan program sudah sesuai yang direncanakan diawal seperti pengajian, sms tausiyah, konsultasi syariah, bakti sosial. Tetapi dalam pelaksanaan juga masih ada yang belum terlaksana yaitu program baru mengenai pembangunan pesantren lansia karena ini masuk program jangka panjang KBIH. Pesantren lansia ini nantinya khusus untuk para jamaah yang sudah berumur yang membutuhkan bimbingan yang intensif dari pembimbing atau Ustadz, tetapi dibuka untuk umum juga semisal ada jamaah dari luar ingin mengikuti program Pesantren Lansia dipersilahkan untuk mengikuti.

Selain program-program dasar tersebut masih ada program tambahan dalam pengembangan kegiatan pasca haji di KBIH Rindu Ka'bah Bantul yang merupakan program jangka panjang dalam pelaksanaannya biasanya satu sampai dua kali dalam satu tahun. Menurut Ustadz Hartono selaku Ketua KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa pelaksanaan program pasca haji setiap tahunnya selalu ada yang baru dan berkembang, ini menunjukkan bahwa pengurus KBIH peduli dengan situasi dan kondisi jamaah pasca haji seperti apa yang dibutuhkan jamaah akan dituruti dan selalu memikirkan yang terbaik untuk para jamaah semua. Salah satu programnya yaitu rihlah, kegiatan ini usulan dari jamaah dan difasilitasi oleh KBIH dalam pelaksanaannya. Kegiatan ini sangat positif dan menyenangkan karena memadukan antara pengajian dengan rekreasi, dalam pelaksanaannya para jamaah mengusulkan tempat dan waktunya setelah itu nanti dari pihak

KBIH memutuskan kegiatan tersebut dilaksanakan. Kegiatan ini juga sebagai ajang mempererat silaturahmi antara jamaah dengan para pengurus KBIH Rindu Ka'bah Bantul.

Setelah perencanaan dan implemementasi, fase berikutnya adalah koordinasi. Dalam kegiatan apapun sangat dibutuhkan suatu pengoordinasian yang baik, KBIH Rindu Ka'bah Bantul sudah menerapkan pengoordinasian suatu kegiatan dengan baik dan sesuai prosedur yang telah dibuat oleh pengurus KBIH. Pengoordinasian kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan koordinasi antara para pengurus atau pembimbing KBIH dengan para jamaah, agar apa yang dibutuhkan para jamaah bisa di dimengerti dan direalisasikan oleh para pembimbing sehingga tercapainya suatu tujuan dari pelayanan KBIH Rindu Ka'bah dalam program pasca haji. Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa dalam proses mengkoordinir para jamaah pada program pasca haji sudah terlihat baik dan tepat waktu yaitu dilakukan ketika di awal para jamaah masih di tanah suci. Di dalam pengurus yang dibentuk di setiap angkatan atau kloter ini terdiri dari ketua, sekertaris dan bendahara, mereka bertugas sebagai koordinator dari angkatannya yang menghubungkan pengurus KBIH dengan pengurus angkatan. Ini menunjukkan koordinasi yang baik karena dari awal sudah dibentuk kepengurusan yang nantinya akan mempermudah dalam mengurus program pasca haji.

Dalam mengkoordinasi kegiatan KBIH pasti butuh tenaga yang banyak dan yang bisa diajak bekerja sama, berikut berdasarkan wawancara dengan Ustadz Hartono selaku Ketua KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan tentang pengelolaan pengorganisasian di KBIH Rindu Ka'bah mengenai koordinasi antara pengurus KBIH dengan pengurus angkatan haji. Hal tersebut sangatlah bermanfaat untuk berlangsungnya suatu roda organisasi, dan bisa menerapkan kerjasama tim yang baik. Manfaatnya juga bisa dirasakan oleh KBIH dengan berkurangnya pekerjaan dan bisa saling membantu dan mendukung demi berjalannya suatu kegiatan yang telah direncanakan, dan bisa saling memberikan masukan antara pembimbing dan jamaah agar program yang dijalankan dapat diperbaiki dan dikembangkan lagi. Seperti contoh ketika menentukan waktu pelaksanaan pengajian cabang, bakti sosial dan rihlah ini sangat dibutuhkan

peran dari pengurus angkatan untuk berkoordinasi dengan pengurus KBIH agar satu suara dan berjalan sesuai yang diharapkan.

Setelah perencanaan, implementasi, dan koordinasi maka fase terakhir adalah evaluasi. Proses evaluasi sangatlah dibutuhkan oleh semua elemen dalam menjalankan suatu tugas atau kegiatan, karena sebagai tolak ukur keberhasilan suatu kegiatan dengan mengadakan evaluasi ketika sudah melakukan suatu kegiatan. KBIH Rindu Ka'bah Bantul dalam pelaksanaan programnya tidak lupa juga melakukan suatu evaluasi kepada setiap kegiatannya bersama ketua, pembimbing dan koordinator para jamaah pasca haji. Sehingga untuk program selanjutnya dapat diketahui apa yang akan diterapkan tanpa mengulang kesalahan yang sama seperti sebelumnya. Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa KBIH Rindu Ka'bah dalam melaksanakan program sudah menerapkan proses evaluasi terhadap suatu kegiatan yang sudah berjalan akan tetapi masih belum maksimal dalam penerapannya, untuk selanjutnya pihak KBIH dalam melakukan evaluasi terhadap kegiatan atau program KBIH akan lebih baik dan ditingkatkan lagi.

Ini adalah salah satu manfaat dari proses evaluasi yang selalu mencari titik baiknya dan jalan tengahnya, agar stabilitas program dan lembaga tetap seimbang dan lebih tertata dengan baik. Menurut bapak Imam Nuryanto selaku Jamaah pasca haji KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa proses evaluasi sudah terlaksana, mungkin hanya kurang lebih intensif lagi dan menemukan ide-ide yang baru untuk melayani jamaah yang lebih baik. Antara jamaah dan pembimbing harus saling bermusyawarah dalam hal program yang dijalankan agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan, jamaah memberikan masukan lalu pembimbing merespon dengan baik maka terjadilah komunikasi yang baik inilah fungsinya evaluasi atau sistem kontrol untuk kebaikan program kedepannya.

### **Bentuk Pelayanan Program Pasca Haji**

Bentuk rogram pasca haji meliputi pengajian rutin, sms tausiyah, konsultasi syariah, bakti sosial, pembangunan tempat ibadah dan rihlah dimana akan dibahas satu per satu. *Pertama*, pengajian rutin. Pengajian rutin adalah kegiatan yang dilakukan jamaah ketika sudah satu bulan pulang dari

tanah suci. Kegiatan ini awal dilaksanakan sekitar pada tahun 2000 sampai sekarang jumlahnya sangat banyak dan bukan hanya dari Bantul saja tetapi dari Sleman juga Kulonprogo. Pengajian rutin ini dibagi menjadi dua macam yaitu pengajian pusat dan pengajian cabang. Pengajian Pusat merupakan pengajian yang dilakukan di Pondok Hamalatul Qur'an, dengan peserta semua angkatan regu keberangkatan haji. Sedangkan pengajian cabang merupakan pengajian yang dilakukan di setiap regu angkatan keberangkatan para jamaah, untuk tempatnya yaitu di rumah masing-masing jamaah. Untuk regu yang terdaftar ada 17 regu tetapi yang masih aktif yaitu sekitar 12 regu saja karena sudah pada meninggal jamaahnya. Materi di pengajian cabang biasanya dari usulan para jamaah dan memakai metode klasikal, materinya biasanya juga menyesuaikan keadaan semisal sedang menghadapi Ramadhan materinya mengenai keutamaan bulan Ramadhan atau mengikuti berita-berita terkini dapat dibahas ketika pengajian cabang dan dapat dikomunikasikan dengan pembimbing.

*Kedua*, konsultasi syariah. Merupakan kegiatan yang dikhususkan untuk jamaah yang memiliki masalah atau hanya sekedar meminta pertimbangan kepada para pembimbing KBIH. Konsultasi syariah dapat dilakukan di grup setiap regu atau dilakukan dengan privasi yaitu langsung menghubungi Ustadz pembimbingnya. Dalam pelayanannya yaitu dilakukan secara 24 jam jadi para jamaah bebas dalam melakukan konsultasi dengan para pembimbing kapanpun, begitu pun dengan para pembimbing dalam memberikan jawaban atau respon kepada jamaah yaitu dengan berdasarkan pertimbangan dan dalil yang sudah benar. Manfaat dari konsultasi syariah adalah dapat membantu para jamaah ketika ada permasalahan yang sangat perlu diselesaikan secara cepat dalam masalah agama, serta dapat memahami jamaah dengan baik agar jamaah lebih percaya kepada para pembimbingnya. Dalam melayani jamaah ketika konsultasi syariah para pembimbing harus selalu siap siaga selama 24 jam ketika ada yang perlu dibantu, serta harus memiliki konsekuensi dalam memberikan jawaban kepada jamaah dengan menggunakan dalil dan referensi yang sudah dikuasai oleh para pembimbing. Para pembimbing sudah ditentukan siapa saja yang melayani di grup regu atau yang biasanya langsung respon di grup *whatsbap* yang telah dibuat oleh pengurus KBIH.

*Ketiga*, bakti sosial. Merupakan salah satu program pasca haji yang

dimiliki oleh KBIH Rindu Ka'bah, kegiatannya berkiprah di bidang sosial masyarakat dan kegiatan yang dilakukan biasanya gabungan dari beberapa regu angkatan. Kegiatan ini biasanya dilakukan tiga bulan sekali dengan persetujuan dari pengurus KBIH agar tidak berbenturan dengan kegiatan pasca haji yang lainnya. Tempat pelaksanaan bakti sosial biasanya ditentukan oleh jamaah sendiri setelah itu diinfokan ke pembimbingnya, untuk tempat bakti sosial lebih sering dilaksanakan di yayasan anak yatim piatu atau dilaksanakan di lokasi bencana alam. Untuk barang-barang yang digunakan bakti sosial biasanya yang mengurus para pengurus regu kelompok masing-masing, dan biasanya kegiatannya dikolaborasi dengan pengajian serta doa-doa. Dalam kegiatan bakti sosial pelayanan yang diberikan oleh pihak KBIH adalah dengan memfasilitasi para pembimbing untuk mengarahkan jamaah dan menyiapkan transportasi untuk jamaah serta banner kegiatan.

*Keempat*, SMS tausiyah. Merupakan kegiatan yang dilakukan para pembimbing jamaah pasca haji untuk memberikan pengetahuan lebih tentang agama, sosial serta perkembangan zaman saat ini dengan media *handphone* melalui aplikasi. Dalam pelaksanaannya para pembimbing memberikan ilmu tentang informasi terkini mengenai hukum islam, dan pengetahuan yang lain selanjutnya akan dibagikan kepada masing-masing jamaah. Biasanya dilakukan selama dua bulan sekali oleh para pembimbing dalam membagikan berita atau tulisan-tulisan informasi tersebut, untuk materinya terserah pembimbing yang menulis dan membagikan tulisannya tersebut terkadang juga mengenai berita-berita yang sedang beredar di media sosial atau yang sedang ramai diperbincangkan oleh masyarakat saat itu. Sms tausiyah ini sekedar memberikan informasi dan tanggapan mengenai fenomena yang sedang terjadi atau tentang jawaban tentang suatu permasalahan, yang tidak mengandung sara dan provokasi terhadap para jamaah karena intinya adalah sebagai media pengingat dan motivasi terhadap jamaah agar tetap dalam koridor yang benar.

*Kelima*, pembangunan tempat ibadah. Merupakan salah satu program pasca haji yang dimiliki oleh KBIH Rindu Ka'bah, untuk pelaksanaannya yaitu dalam jangka panjang dengan tidak ditentukan berapa hari dalam pelaksanaannya. Karena program ini adalah program besar KBIH dalam pelaksanaannya dibutuhkan waktu yang lama serta bantuan dari jamaah yang

utama. Kegiatan besar ini dapat terwujud jika kerjasama antara jamaah dan pengurus dapat berjalan baik, serta kerjasama dengan pihak lain yang dapat membantu terlaksananya kegiatan ini. Dalam program pembangunan tempat ibadah ini bukan selalu masjid ataupun mushola tetapi bisa pembangunan pondok pesantren, tempat pengajian serta fasilitas keagamaan lainnya. Untuk tahun 2017 sampai sekarang telah dibangun pesantren lansia yang dibangun di jalan Parangtritis Bantul. Pesantren lansia ini digunakan khusus jamaah yang sudah berumur lebih dan ingin fokus pada kegiatan keagamaan, serta jamaah dari luar diperbolehkan mengikuti kegiatan ini. Dalam pelayanan kegiatan pembangunan tempat ibadah KBIH Rindu Ka'bah berperan aktif dalam mengurusnya tetapi tetap berkoordinasi dengan para jamaah, karena program ini adalah salah satu amal ibadah sumbangan dari para jamaah pasca haji KBIH Rindu Ka'bah. Dan manfaat dari pembangunan tempat-tempat ibadah adalah untuk kemanfaatan orang banyak sehingga tempat yang dibangun memberikan manfaat bagi orang-orang sekitar tempat tersebut

*Keenam*, rihlah. Merupakan kegiatan bepergian untuk tujuan keagamaan seperti menuntut ilmu, berziarah ke tempat-tempat mulia, mengunjungi kerabat atau saudara karena Allah, dan bepergian untuk mengambil *ibrah* atau menegakkan kebenaran dan keadilan. Di KBIH Rindu Ka'bah kegiatan rihlah yaitu sebagai kegiatan tambahan ketika para jamaah sudah terlalu bosan dengan program-program yang telah diberikan oleh KBIH, untuk pesertanya yaitu para jamaah dari beberapa regu keberangkatan haji untuk dapat bergabung dan melaksanakan program rihlah secara bersama-sama. Konsep kegiatan biasanya dikoordinasikan antara pengurus regu dengan pembimbing, begitu juga mengenai tempat serta pembekalan para jamaah. Sebenarnya kegiatan ini adalah usulan dari para jamaah yang ingin mencari suasana baru tetapi tetap dengan kegiatan pengajian, jadi kegiatan pengajian tetapi tidak di tempat biasanya tapi bisa di pantai, villa, atau di tempat wisata. Intinya para jamaah dapat refreking tetapi masih dapat ilmu dengan ilmu juga yaitu dengan pengajian, para jamaah dapat mengajak keluarganya dan saudara-saudaranya untuk mengikuti kegiatan ini, tetapi dalam pembayaran tetap akan ditanggung oleh para jamaah sendiri-sendiri. Untuk waktu pelaksanaannya yaitu tidak bisa ditentukan bulannya karena tergantung para jamaah ketika ada momen dan disetujui oleh

pengurus KBIH maka baru dapat dilaksanakan kegiatan ini, terkadang satu tahun dua kali terkadang tiga kali tergantung permintaan jamaah dan yang mengikuti kegiatan ini apakah banyak apa tidak ini juga sebagai pertimbangan. Dalam kegiatan ini pelayanan yang diberikan KBIH adalah memfasilitasi jamaah dengan memberikan pembimbing yang akan menemani para jamaah dan memberikan tausiyah ketika rihlah. Dan fasilitas lainnya adalah pembuatan banner kegiatan serta terkadang menggunakan transportasi KBIH dan peralatan pengajian.

### **Kualitas Pelayanan di KBIH Rindu Ka'bah**

Dalam prakteknya, terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Menurut Kasmir, memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan yang harus melayani jamaah, yaitu: *Pertama*, tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan jamaah tergantung dari karyawan yang melayani. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik, karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah merasa senang. Dalam praktek dilapangan para pengurus dan pembimbing KBIH Rindu Ka'bah melakukan pelayanan terhadap para jamaah adalah yang sangat terpenting atau yang diprioritaskan pertama. Karena kesan baik dari suatu perbuatan itu ketika seseorang mendapatkan suatu pelayanan yang baik dan optimal, inilah yang menjadi dasar para pengurus dan pembimbing KBIH dalam bekerja untuk melayani para jamaah. Proses yang diterapkan KBIH Rindu Ka'bah Bantul dalam melayani jamaah yaitu dengan melakukan motivasi dan koordinasi antara sesama pengurus dan pembimbing KBIH.

Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah Bantul menjelaskan bahwa para pengurus dan pembimbing dalam melayani para jamaah saling memberikan dorongan dan dukungan dalam hal saling mengingatkan ketika bekerja. Dan dalam melayani jamaah semata-mata mereka membantu para tamu-tamu Allah yang akan beribadah di tanah suci, inilah yang memberikan semangat para pembimbing dalam melayani jamaah karena suatu keistimewaan yaitu dapat membantu para jamaah dalam persiapan pemberangkatan ke tanah suci. Dan para pembimbing benar-benar memberikan tenaga dan pikirannya untuk para jamaah meskipun mereka tidak mendapatkan gaji yang sesuai

dengan apa yang mereka kerjakan, karena mereka memang niatkan dan pasrahkan tenaga mereka untuk membantu para jamaah jadi tidak memikirkan gaji atau pun imbalan yang mereka terima jadi benar-benar ikhlas karena Allah. Lembaga seperti KBIH Rindu Ka'bah ini adalah suatu contoh lembaga yang berdiri dengan jalan *non-profit orientied* dan mereka lebih ke lembaga dakwah dan sosial dan memang benar-benar membantu melayani para jamaahnya dalam mempersiapkan keberangkatan sampai kegiatan setelah haji seperti pengajian yang intensif, bakti sosial, konsultasi syariah, dan rihlah. Jadi para pengurus dan pembimbing dalam melakukan pekerjaannya yaitu mereka lakukan dengan sebaik mungkin dengan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh KBIH, ini yang menjadi tolak ukur suatu keberhasilan para pengurus dengan melakukan pekerjaan dengan baik serta menjaga hubungan baik dengan para jamaah dengan melayani sebaik mungkin.

*Kedua*, tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya jamaah menginginkan pelayanan yang prima. Untuk melayani jamaah, salah satu yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman dalam ruangan tersebut. KBIH Rindu Ka'bah dalam melayani jamaah selalu memberikan yang terbaik karena ini prinsip yang harus dimiliki pengurus dan pembimbing KBIH. Terutama dalam hal sarana dan prasarana yang dimiliki KBIH sangatlah lengkap karena untuk menunjang semua kegiatan KBIH. Jika sarana dan prasarana kurang atau tidak lengkap maka menyebabkan ketidakpuasan jamaah, ini sebabnya KBIH Rindu Ka'bah dalam menjalankan program dan pelayanan terhadap jamaah mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap.

Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa di KBIH Rindu Ka'bah Bantul memiliki sarana dan prasaran yang lengkap dalam menjalankan programnya. Seperti program manasik mereka memiliki miniatur Ka'bah yang lengkap, hijir ismail, makom ibrahim, kain ihram, doa gantung, lcd dll. Ini sangatlah bagus ketika KBIH dalam menjalankan program tetapi tidak punya alat-alatnya maka sama saja tidak akan

terlaksana, oleh karena itu hal ini sangat diperhatikan oleh KBIH Rindu Ka'bah. Begitu juga dengan program pasca haji terdapat *sound system*, lcd, materi pengajian dan peralatan pengajian lainnya, ini menunjukkan pelayanan yang maksimal terhadap jamaah agar jamaah merasa terfasilitasi dengan baik dan puas dengan pelayanan KBIH. Para jamaah merasa lebih terbantu dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap yang dimiliki oleh KBIH Rindu Ka'bah dalam melaksanakan semua programnya.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Dalayah selaku jamaah pasca haji KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa para jamaah sangat terfasilitasi dalam setiap kegiatan dengan adanya peralatan yang dimiliki KBIH sangatlah lengkap. Dan dengan bayar diawal jamaah memperoleh fasilitas yang banyak dan lengkap sampai program pasca haji masih berlaku seperti buku panduan ibadah dan materi-materi pengajian. Dengan terpenuhi kebutuhan jamaah dengan sarana dan prasarana KBIH membuat para pembimbing senang dengan rasa puasnya jamaah. Membuat para pembimbing menjadi lebih bersemangat dalam membimbing para jamaah dengan menggunakan sarana dan prasarana KBIH yang lengkap, maka tidak terlalu berat bekerjanya para pembimbing jika ada fasilitas yang mendukung berlangsungnya program. Mengenai perawatan peralatan KBIH dan pembaruan juga sangat penting agar alat-alat yang digunakan bisa tetap enak digunakan oleh para jamaah ketika melaksanakan program.

*Ketiga*, bertanggungjawab. Artinya dalam menjalankan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai sehingga jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah sesuai dengan prosedur yang sah ditentukan dan sesuai dengan apa yang diinginkan jamaah. Ketika memberikan pelayanan terhadap jamaah para pembimbing selalu mengedepankan rasa tanggung jawab dalam setiap mengerjakan semua program. Karena jika tidak para jamaah akan tidak percaya lagi dengan pembimbingnya dan akan pergi dari KBIH, oleh karena itu sangat penting diterapkan ketika melayani semua jamaah KBIH agar mereka merasa ada yang menjadi panutan para jamaah yang dipercaya.

Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa para pembimbing

dalam menjalankan tugasnya sudah ada SOP, jadi sudah dijelaskan mengenai tugasnya apa saja dan harus bagaimana dalam melaksanakan tugasnya itu semua sudah diatur di SOP yang telah dibuat dan disepakati oleh para pengurus dan pembimbing. Jadi dalam pelaksanaannya para pembimbing sudah faham dalam melangkah dan mengatur para jamaah karena semua sudah diatur sedemikian mungkin, ini yang menjadikan para pembimbing mempunyai sifat tanggung jawab karena semua harus mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan bersama. Dan ketika para pembimbing dapat melaksanakan tugasnya dengan baik maka apresiasi dari jamaah berdatangan karena ini suatu prestasi yang diperoleh para pembimbing, ketika berhasil membawa para jamaah dengan baik dan bertanggung jawab maka hasilnya akan semakin baik hubungan antara para pembimbing dan para jamaah ini akan sangat menguntungkan berbagai pihak. Rasa tanggung jawab para pembimbing dapat dirasakan langsung oleh para jamaah ketika setiap kali bertemu dan saling berinteraksi, menjadi bukti bahwa apa yang telah dilakukan para pembimbing dapat langsung dikoreksi oleh para jamaah. Dalam berbagai program yang diberikan KBIH ini menjadi tanggung jawab pembimbing bagaimana cara melaksanakannya dan apakah sudah berhasil, itu ada ditangan pembimbing KBIH.

*Keempat*, mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani jamaah harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal dan jangan sampai membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah. Pelayanan yang baik dan dapat memuaskan jamaah itu ketika suatu pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat yang dilakukan oleh pengurus dan pembimbing KBIH. Ini menjadi tolak ukur dari pelayanan yang baik terhadap para jamaah. karena sekarang semua orang menginginkan sesuatu yang cepat dan tepat, begitu juga KBIH dalam melaksanakan programnya dilakukan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Aris Munandar selaku Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa ketika pelaksanaan program khususnya pasca haji para pembimbing harus siap siaga selama 24 jam untuk melayani para jamaah karena sering melakukan tanya jawab atau menanyakan sesuatu yang penting secara tiba-tiba kepada pembimbing, oleh karena itu dibutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat dari para

pembimbing dalam melayani para jamaah.

Seperti contoh yang telah disebutkan tersebut dengan adanya program konsultasi syariah ini menuntut para pembimbing harus dapat melayani dengan cepat dan tepat kepada jamaah, ketika mereka menanyakan sesuatu dan memerlukan jawaban yang cepat maka respon dari pembimbing harus langsung cepat. Jika tidak begitu maka jamaah akan merasa tidak puas dan kurang percaya lagi kepada para pembimbing. Tetapi di KBIH Rindu Ka'bah dalam melayani jamaah secara cepat dan tepat sudah biasa dilaksanakan, karena di KBIH terdapat tim khusus untuk dapat melayani jamaah selama 24 jam. Hal ini menjadi kepuasan tersendiri para jamaah ketika dapat berkonsultasi dengan cepat dan tepat, ini menunjukkan pelayanan yang baik. Prosedur pelaksanaan program yang telah ditetapkan oleh KBIH sudah sesuai standar operasional dan sesuai dengan kebutuhan jamaah, sehingga dalam pelaksanaannya para pembimbing harus dapat melaksanakan tugasnya dengan melihat prosedur yang sudah ditetapkan diawal. Seperti contoh ketika pelaksanaan program pasca haji yaitu pengajian para pembimbing harus dapat melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing dengan baik dan sesuai prosedur.

*Kelima*, mampu berkomunikasi. Artinya karyawan harus mampu berkomunikasi dengan jamaah. Karyawan juga harus cepat dan tanggap dalam memahami keinginan jamaah. Selain itu karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Kewajiban para pembimbing dan pengurus KBIH salah satunya adalah dapat berkomunikasi baik dengan para jamaah. Ini merupakan wujud dari pelayanan terhadap jamaah KBIH yang dimulai dari awal pendaftaran sampai menjadi anggota dari KBIH Rindu Ka'bah Bantul. Dalam praktek para pembimbing harus dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah terhadap para jamaah ketika menjalankan tugasnya menjadi pembimbing di setiap program yang dijalankan.

Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa para pembimbing KBIH Rindu Ka'bah sudah mempunyai kompetensi dalam bidang komunikasi yang baik dengan para jamaah. Dibuktikan dengan para pembimbing mampu dalam melayani jamaah ketika menjadi pembimbing di tanah suci, misalkan berkomunikasi dengan orang-orang Arab inilah

tugasnya pembimbing yang mewakili para jamaah jika berhadapan atau berkomunikasi dengan orang Arab. Peran pembimbing yang mampu berkomunikasi dengan baik adalah sangat dibutuhkan, ketika tidak ada satupun yang bisa berkomunikasi dengan baik maka efek semuanya akan tersesat atau tidak mengerti semua hal yang ada di sekitar sana. Begitu juga dalam berkomunikasi dengan jamaah ketika pelaksanaan program, para pembimbing harus dapat menjaga keharmonisan dalam berkomunikasi dengan para jamaah. karena disaat itulah interaksi kedekatan antara pembimbing dan jamaah terbentuk dengan baik, maka komunikasi juga harus tetap dijaga dengan baik. Tetapi pembimbing yang dimiliki oleh KBIH Rindu Ka'bah adalah orang-orang yang berkompeten dan dapat berkomunikasi dengan baik dengan jamaah dan orang-orang di sekitarnya. Ketika kegiatan pasca haji berlangsung sangat terlihat dengan jelas komunikasi yang diberikan pembimbing kepada para jamaah melalui program pengajian, dengan baik dan sangat menyejukkan hati para jamaah ketika berlangsungnya kegiatan pengajian.

*Keenam*, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Karena tugas jamaah selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk memahami masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. KBIH dalam mencari pembimbing tidak dengan asal-asalan tetapi dengan seleksi khusus dan dengan standar yang telah ditentukan oleh pihak KBIH Rindu Ka'bah. Karena pembimbing memberikan dampak yang sangat besar ketika nantinya dalam membimbing para jamaah agar menjadi lebih baik lagi. Jika pembimbing yang kita miliki tidak berkompeten atau tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik maka hasilnya akan berdampak kepada jamaah yang mengikuti kita yaitu akan menjadi yang tidak kita inginkan.

Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa KBIH menginginkan para pembimbing yang menjadi pembimbing di KBIH Rindu Ka'bah adalah yang sudah sesuai persyaratan yang diberikan KBIH. Seperti contoh para pembimbing harus bisa menguasai perkara rukun Islam dengan baik dan dapat berkomunikasi bahasa Arab dengan baik. Selanjutnya para pembimbing harus dapat berkomunikasi dengan baik dihadapan banyak orang dan mempunyai jiwa *leadership* yang baik. Begitulah idealnya para

pembimbing yang dimiliki oleh KBIH Rindu Ka'bah yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Mengapa demikian yang diinginkan KBIH, karena jika para pembimbing yang kita miliki sudah sesuai dengan persyaratan atau sesuai dengan yang kita harapkan maka akan membantu KBIH dalam menjalankan program serta membantu mewujudkan visi dan misi KBIH Rindu Ka'bah Bantul.

Untuk saat ini pembimbing KBIH berjumlah sekitar 15 orang yang kebanyakan dari lulusan Timur Tengah yaitu Al Azhar, Madinah, Mesir dan kebanyakan memang mereka adalah alumni Pondok Hamalatul Qur'an terbaik yang dipilih selanjutnya dikuliahkan di Madinah. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Imam Nuryanto selaku Jamaah pasca haji KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa para jamaah sangatlah apresiasi kepada para pembimbing yang telah membimbing mereka, karena pembimbing mereka kebanyakan lulusan dari Timur Tengah yang dari segi keilmuannya lebih matang dan luas pengetahuannya. Oleh karena itu para jamaah sangat senang dan bersemangat ketika melakukan program pasca haji jika para pembimbingnya seperti yang diharapkan para jamaah. Dan para pembimbing memang sangat bisa diharapkan karena memiliki pengetahuan dan kemampuan yang sudah cukup mumpuni. Dengan begitu dapat membimbing jamaah untuk bisa menjadi lebih baik lagi dari sebelum mengikuti bimbingan oleh para Ustadz-ustadz dari KBIH Rindu Ka'bah.

*Ketujuh*, memahami kebutuhan jamaah. Artinya karyawan harus cepat dan tanggap dengan kebutuhan jamaah. Karyawan yang lambat akan membuat jamaah akan lari. Usaha memahami dan mengerti keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat dan tepat. Dalam melakukan pelayanan terhadap jamaah para pengurus dan pembimbing selalu memahami kebutuhan para jamaah, karena kebutuhan jamaah adalah tanggung jawab dari KBIH untuk dapat diberikan kepada jamaah. Disaat kegiatan apapun para pembimbing biasanya menanyakan apa kira-kira yang dibutuhkan para jamaah. Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah menjelaskan bahwa para pembimbing dalam memahami kebutuhan para jamaah yaitu dengan cara koordinasi di setiap diadakannya kegiatan KBIH. Seperti contoh langsung menanyakan kepada jamaah apakah ada yang dibutuhkan atau ada yang diinginkan oleh para jamaah, cara tersebut dilakukan oleh para pembimbing disetiap ada

kegiatan KBIH. Hal ini sangat efektif jika diterapkan karena kebutuhan para jamaah bisa setiap hari ada satu atau beberapa oleh karena itu dengan mempertanyakan kepada jamaah mengenai ada yang ditanyakan atau ada yang dibutuhkan lagi oleh para jamaah. Dengan begitu dapat terlihat apa saja yang dibutuhkan oleh jamaah dan menjadi koreksi untuk para pembimbing untuk dapat membantu para jamaah yang telah mendapatkan masalah.

Ketika dalam memahami jamaah pembimbing harus siap dengan apa yang akan ditanyakan oleh jamaah, apakah itu sebuah masukan atau kritikan terhadap para pembimbing atau kepada KBIH maka pembimbing harus responsif terhadap para jamaah. Berdasarkan wawancara dengan Ustad Aris Munandar selaku Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah mengatakan bahwa menjelaskan bahwa para pengurus dan pembimbing KBIH selalu menerima suatu masukan dan kritik dari para jamaah, karena ini adalah sebuah evaluasi untuk pengurus atau pembimbing bahkan untuk KBIH. Dalam masukan dan kritikan tersebut jika tidak diterima atau dibiarkan akan sangat berbahaya, karena ini termasuk masukan yang baik demi terbentuknya kegiatan atau program yang lebih baik lagi. Dan inilah bentuk memahami para jamaah dengan menerima masukan dan kritikan mereka, demi terciptanya hubungan yang lebih baik lagi antara jamaah dengan pengurus dan pembimbing KBIH karena semuanya adalah dianggap seperti keluarga sendiri. Dengan pelayanan yang baik terhadap jamaah dengan memahami setiap kesulitan dan permasalahan para jamaah adalah wujud dari pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh para jamaah KBIH Rindu Ka'bah Bantul dari mulai awal pendaftaran sampai diprogram pasca haji.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan secara rinci di atas, setidaknya terdapat tiga hal yang menjadi temuan utama: *Pertama*, pengelolaan layanan program pasca haji pada KBIH Rindu Ka'bah telah mengikuti kaidah manajemen yang terdiri dari empat aspek meliputi perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan evaluasi yang dibuktikan dengan adanya kegiatan menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan kegiatan, dan penyelesaian atau evaluasi

kegiatan pelayanan. Empat aspek tersebut dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. *Kedua*, layanan pasca haji yang diberikan oleh KBIH Rindu Ka'bah kepada para jamaah cukup beragam meliputi pengajian rutin, sms tausiyah, konsultasi syariah, bakti sosial, pembangunan tempat ibadah, dan juga rihlah. Layanan yang beragam tersebut mampu menghidupkan relasi sosial yang baik antara jamaah pasca haji sehingga tercipta ukhuwah Islamiyah yang kuat. *Ketiga*, dalam menjaga kualitas layanannya KBIH Rindu Ka'bah memiliki standar prosedur yang terjaga meliputi tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggungjawab, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, dan memahami kebutuhan jamaah. Dengan terus menjaga kualitas layanan maka diharapkan semakin banyak orang yang memilih KBIH Rindu Ka'bah Bantul sebagai lembaga penyedia layanan haji terpercaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bayu Mitra A. Kusuma, "Membumikan Dynamic Governance dalam Meningkatkan Profesionalisme Manajemen Penyelenggaraan Haji", *Journal of Public Sector Innovation Vol. 1 No. 1*, 2016.
- Isnain S., "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010", *Skripsi*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- M. Junaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Ar-ruzz Media, 2012.
- Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 3 No. 1*, 2015.
- Muhammad M. Basyumi, *Reformasi Manajemen Haji*, Jakarta: FDK Press, 2008.
- Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: UPI dan Remaja Rosdakarya, 2005.
- Nashudin, "Sistem Pelayanan Haji pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat", *Jurnal Penelitian Keislaman Vol. 7 No. 2*, 2011.

- Ragil Purnomo, “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015”, *Skripsi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015.
- S. Mulyati, “Haji, Sebuah Arena Spiritualitas”, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI, 2011.