



## MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH KBIH NASRUL UMMAH

Utari Nur Rahma<sup>1\*</sup>, Dian Yunita Sari<sup>1</sup>, Siti Nur Afifah<sup>1</sup>, Falichatus Sholichah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Negeri Kediri, Indonesia

\*[Utarirahma2712@gmail.com](mailto:Utarirahma2712@gmail.com)

Diterima: Desember, 2023

Direvisi: Mei, 2023

Diterbitkan: Juni, 2023

**Abstract:** *As one of the KBIH in Kediri, which has been established for more than 20 years and has served many pilgrims and Umrah pilgrims, KBIH Nasrul Ummah is not without problems in management that must be faced. Departing from these facts, researchers are interested in conducting research that aims to determine the management of Hajj and Umrah services at KBIH Nasrul Ummah. Then from the existing problems the researcher will formulate a solution that is expected to help overcome these problems. This research is qualitative research with data collection techniques in the form of observation, interview and documentation. The results showed that KBIH Nasrul Ummah was one of the KBIHs in Kediri with complete facilities and prioritizing the comfort of the congregation. In addition, the KBIH management is neatly organized and always tries to provide maximum service to the congregation. However, the congregation's training before leaving for the holy land was not equipped with qualified Arabic language training. So the researchers designed Arabic language training for the congregation with the aim of helping the congregation to be more independent and able to add positive value to KBIH Nasrul Ummah.*

**Keywords:** *Services, Hajj, Umra.*

**Abstrak:** Sebagai salah satu KBIH di Kediri yang sudah berdiri lebih dari 20 Tahun dan sudah melayani banyak jemaah haji maupun umrah, KBIH Nasrul Ummah tidaklah luput dengan adanya permasalahan-permasalahan dalam manajemen yang harus dihadapi. Berangkat dari fakta tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan haji dan umrah KBIH Nasrul Ummah. Kemudian dari permasalahan-permasalahan yang sudah ada peneliti akan merumuskan suatu solusi yang diharapkan bisa membantu mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Nasrul Ummah merupakan salah satu KBIH di Kediri dengan fasilitas yang lengkap dan mengutamakan kenyamanan para jemaah. Selain itu manajemen KBIH tersebut sudah tertata dengan rapi dan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada para jemaah. Namun dalam pelatihan para jemaah sebelum berangkat ke tanah suci tidaklah dilengkapi dengan pelatihan bahasa Arab yang mumpuni. Sehingga peneliti merancang *training* bahasa Arab bagi jemaah dengan tujuan untuk membantu jemaah lebih mandiri dan dapat menambah nilai positif bagi KBIH Nasrul Ummah.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Haji, Umrah

Copyright © 2023, Author/s

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



## Pendahuluan

Ibadah haji dan umrah bisa dikatakan sebagai ibadah yang serupa tapi tak sama dalam islam. Dengan kata lain, banyak persamaan antara keduanya, namun, banyak juga perbedaan dalam beberapa hal. Haji merupakan rukun islam yang ke lima dan hukumnya wajib melaksanakan ibadah haji bagi yang mampu<sup>1</sup>. Secara bahasa, kata haji bermakna (القَصْدُ) al-qashdu, yang artinya menyengaja untuk melakukan sesuatu yang agung.

Sedangkan secara istilah syariah, haji merupakan:

قَصْدُ الْكَعْبَةِ لِأَدَاءِ أَفْعَالٍ مَخْصُوصَةٍ

Yang artinya “Mendatangi Ka’bah untuk mengadakan ritual tertentu”. ada juga yang menyatakan bahwa Haji adalah:

زِيَارَةُ مَكَانٍ مَخْصُوصٍ فِي زَمَانٍ مَخْصُوصٍ بِفِعْلِ مَخْصُوصٍ بِنِيَّةِ التَّقَرُّبِ

Yaitu “Berziarah ke tempat tertentu, pada waktu tertentu dan amalan-amalan tertentu dengan niat ibadah”<sup>2</sup>. Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa haji adalah berziarah ke Ka’bah pada waktu tertentu untuk mengadakan amalan-amalan tertentu dengan niat ibadah.

Sedangkan Umrah adalah menziarahi Ka’bah dan bertawaf atau mengelilingi Ka’bah serta dari Shafa ke Marwah dengan melakukan *Sa’i*, setelah itu kemudian *thallul* (mencukur rambut) tanpa melakukan wukuf di Arafah. Dari penjelasan tersebut, dapat terlihat bahwa perbedaan antara haji dan umrah terletak pada amalan-amalan yang ditentukan. Lebih jelasnya lagi, pada ibadah umrah tidak ada *mabit* di Mina, wukuf di Arafah dan melempar jumrah, dengan kata lain umrah hanya terfokus pada amalan-amalan yang ada di Mekkah saja<sup>3</sup>. Selain itu perbedaan yang mendasar yaitu haji hukumnya wajib dan dilaksanakan pada waktu tertentu sedangkan umrah hukumnya sunnah dan tidak terbatas waktu<sup>4</sup>.

Haji adalah ibadah yang sangat istimewa dalam islam. Haji merupakan muktamar ruhani umat Islam sedunia. Kedudukannya dalam agama sebagai rukun islam kelima, tetapi dari segi daya tariknya terhadap minat masyarakat muslim, haji menduduki peringkat pertama. Tidak ada kabupaten atau propinsi di Indonesia yang *waiting list* calon Haji hanya satu tahun, semua sudah di atas lima tahun<sup>5</sup>. Oleh karena itu, bagi sebagian orang yang sudah mendaftar haji namun tidak sabar untuk menunggu keberangkatan, mereka akan melaksanakan umrah terlebih dahulu. Hal tersebut menyebabkan umrah menjadi salah satu ibadah sunnah yang juga tidak kalah banyak diminati umat muslim selain haji.

Menjalankan ibadah haji merupakan suatu peristiwa yang sangat penting, untuk kesempurnaan dalam menjalankan rukun Islam. William R. Roff dalam bukunya Richard C.

<sup>1</sup> Ekbisi Ekbisi dan Widyarini Widyarini, “Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH),” *Ekbisi* 7, no. 2 (1 Juni 2013), <https://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Ekbisi/article/view/334>.

<sup>2</sup> Ahmad Sarwat, *Ibadah Haji: Rukun Islam Kelima* (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2019).

<sup>3</sup> Muhammad Arif dan Firman, “Penyelenggaraan Ibadah Umrah Berbasis Maslahat,” *Al-Ammal: Jurnal Hukum Ekonomi Islam* 4, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.24256/alw.v4i1.1180>.

<sup>4</sup> Sarwat, *Ibadah Haji: Rukun Islam Kelima*.

<sup>5</sup> Budi Kisworo, “Ibadah Haji Ditinjau Dari Berbagai Aspek,” *Al Istinbath: Jurnal Hukum Islam* 2, no. 1 (2017).

Martin, berpendapat bahwa ritual dalam ibadah haji merupakan simbol kehidupan seorang muslim dimana simbol tersebut merupakan cara manusia menambah keimanannya setelah menghayati arti dari simbol-simbol tersebut<sup>6</sup>. Pelaksanaan ibadah haji sangat berbeda dengan pelaksanaan rukun islam lainnya karena perjalanan ibadah haji merupakan perjuangan yang panjang, khususnya dengan menyediakan dana yang besar dan menjaga kesehatan serta menyiapkan mental yang cukup sehingga dengan persiapan tersebut jamaah haji dapat mencapai haji yang mabrur<sup>7</sup>.

Kesempurnaan untuk menjalankan ibadah haji merupakan dambaan setiap orang, meskipun di dalam kenyataannya untuk mendapatkan kesempurnaan bukanlah perkara yang mudah. Walaupun penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 merupakan tugas nasional dan menjadi tanggungjawab pemerintah<sup>8</sup>. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa umat muslim memiliki tingkat pemahaman pengetahuan yang berbeda di dalam pelaksanaan ibadah haji, serta munculnya kekhawatiran terhadap berbagai hal antara lain: tersesat, tidak bisa berbahasa arab, takut terlepas dari regunya, ataupun hal lain. Oleh karena itu, munculah lembaga KBIH yang merupakan lembaga sosial keagamaan islam yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji<sup>9</sup>. Selain itu, KBIH merupakan lembaga yang bergerak dalam pengelolaan bimbingan ibadah haji, yang bertujuan membantu pemerintah dalam meningkatkan pengetahuan manasik haji. Menunaikan ibadah haji diperlukan berbagai kesiapan misalnya menghadapi cuaca yang berbeda, penguasaan lingkungan tempat tinggal serta penyesuaian dengan teman-teman baru sesama jamaah. Konsekuensi logis dari “penjualan jasa” bimbingan haji adalah mengetahui kelebihan dan kelemahan atas program dan pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Guna mengetahui kelebihan dan kelemahan, salah satu caranya menggunakan dasar penilaian tingkat kepuasan jamaah<sup>10</sup>. Beberapa hasil penelitian serupa yang telah dilaksanakan menggunakan analisis SWOT<sup>11</sup> untuk menganalisis kinerja pelayanan haji dan umrah dan menjalankan program unggulan untuk layanan khusus perusahaan<sup>12</sup>. Penelitian ini akan mengevaluasi pelayanan KBIH Nasrul

---

<sup>6</sup> Mutammimatul Khusna dan Azalia, “Hakekat Ritual Ibadah Haji Dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R. Roff,” *An-Nas: Jurnal Humaniora* 2, no. 1 (2018), <https://doi.org/10.36840/an-nas.v2i1.93>.

<sup>7</sup> Rahima Zakia dan Ani Sulistina Wati, “Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Mauro Sijunjung,” *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah* 63, no. 71 (2018), <https://doi.org/10.15548/jmd.v0i0.65>.

<sup>8</sup> Abdul Wahid H.S, “Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji,” *Syaikhuna: Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam* 10, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.36835/syaikhuna.v10i1.3476>.

<sup>9</sup> Reza Oktariani, “Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji” (UIN Raden Intan, 2017), 34.

<sup>10</sup> Fathur Rohman, “Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan umrah Al-Mabrur Lumajang:jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam,” *Dakwatuna: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam* 4, no. 2 (2018), <https://doi.org/10.36835/dakwatuna.v4i2.302>.

<sup>11</sup> Lilis Renfiana, “Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji,” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2, no. 1 (21 Juli 2022): 48–59, <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5256>.

<sup>12</sup> Kartika Utami dan Wulandari Wulandari, “Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019,” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2, no. 1 (18 Agustus 2022): 91–103, <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5354>.

Ummah dan merancang program, kemudian membuat pertimbangan dengan melakukan analisis SWOT.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati<sup>13</sup>. Dengan menggunakan metode kualitatif, peneliti mengamati dan menganalisis bagaimana pelayanan dan manajemen ibadah haji yang ada di KBIH Nasrul Ummah, sehingga data yang dihasilkan nantinya berupa data deskriptif dari sumber data yang diamati yang kemudian akan diolah agar menjadi suatu tulisan. Penelitian ini dilaksanakan dengan dua cara, yaitu secara tatap muka dan via *whatsapp*. Untuk penelitian secara tatap muka dilakukan di kediaman Abah Haji Syaiful Huda yaitu salah satu pengurus di kantor KBIH Nasrul Ummah. Setelah itu dilanjutkan dengan wawancara via *whatsapp* untuk melengkapi informasi yang belum terjawab. Selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan analisis SWOT untuk melihat kekurangan dan kelebihan program.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara serta dokumentasi. Sedangkan sumber data yang ada dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi atau objek penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan<sup>14</sup>. Untuk sumber data primer didapat dari wawancara dengan Abah A. Zainuddin Djazuli sebagai salah satu pendiri dari KBIH Nasrul Ummah. Sedangkan untuk sumber data sekunder didapat dari dokumen, foto, website resmi serta penelitian terdahulu yang berkaitan. Setelah dilakukan pengumpulan data, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisis data dengan menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data ini yaitu dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk dicari teman dan polanya (*data reduction*), kemudian data disajikan dalam sebuah pola yang sesuai dengan kajian (*data display*), dan setelah itu ditarik sebuah kesimpulan yang menghasilkan sebuah hipotesis dan deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap, menjadi jelas (*conclusion drawing*), atau (*verification*)<sup>15</sup>.

## Hasil dan Pembahasan

Lebih dari sepuluh tahun KBIH NU (*Nasrul Ummah*) telah berdiri dan melakukan kinerja di bidang jasa pada wilayah Kabupaten Kediri. Lembaga jasa ini merupakan sebuah organisasi yang memberikan bimbingan kepada masyarakat khususnya para calon jemaah Haji yang berada di Kabupaten Kediri. Berdiri sejak tahun 2000 dan beroperasi pada tahun 2001, didirikan oleh KH. A. Zainuddin Djazuli yakni pengasuh Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Mojo Kediri. Selain beliau, juga ada dukungan dari beberapa kyai ataupun ulama bahkan pejabat dari pemerintahan Kabupaten Kediri yang ikut merespon positif. Pertama

---

<sup>13</sup> J. Moloeng dan Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1989), 30.

<sup>14</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 71.

<sup>15</sup> W. Creswell dan Jhon, *Research Design* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2016), 45.

kali keberangkatan KBIH NU dalam membimbing jemaah haji sudah mendapat 113 peserta, nilai yang cukup menggembirakan untuk permulaan terjun pada lembaga bidang pelayanan jasa. Bukan hanya itu, sampai saat ini lebih dari 1500 peserta ibadah haji yang telah menjadi alumni bimbingan lembaga ini. Hal tersebut dikarenakan kepercayaan yang timbul dari pelayanan yang prima serta proses komunikasi yang cukup mendalam.

Penjelasan yang diberikan oleh KBIH Nasrul Ummah saat proses bimbingan ibadah haji atau biasa disebut manasik, juga mempunyai nilai pengaruh yang menjadikan KBIH ini sebagai lembaga bimbingan ibadah haji favorit dalam pilihan masyarakat Kediri. Selain itu, KBIH ini juga selalu mengutamakan kebutuhan para *customer* dalam proses bimbingan di Indonesia sampai dengan proses ibadah haji di Arab Saudi. Setelah berjalan selama empat tahun, KBIH Nasrul Ummah pun mulai mendaftarkan diri sebagai KBIH resmi yang dilengkapi dengan perizinan dari Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada tahun 2004. Dengan itu kekuatan izin operasional dalam proses membimbing jemaah haji di KBIH Nasrul Ummah tidak diragukan lagi<sup>16</sup>.

Tujuan umum lembaga bimbingan ibadah haji yang ada di Indonesia yakni memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji yang maksimal baik di Indonesia maupun di Arab Saudi kepada jemaah haji. Tujuan utama serta motto yang digunakan oleh KBIH Nasrul Ummah yaitu *“Menolong Ummat Untuk Mencapai Kemabruran dalam Ibadah Haji”*. Filosofi dari kalimat tersebut tercipta dari pendiri KBIH Nasrul Ummah sendiri. Selain itu, makna filosofi tersebut yakni pada intinya KBIH Nasrul Ummah mempunyai tugas dan kewajiban untuk mengabdikan kepada jemaah haji yang bergabung dalam kelompoknya.

### **Pelayanan KBIH Nasrul Ummah**

Saat calon jemaah haji mendaftar di KBIH Nasrul Ummah, akan ada petugas lapangan dari pengurus KBIH Nasrul Ummah yang siap mendatangi calon jemaah di kediaman masing-masing. kemudian petugas tersebut akan membimbing calon jemaah mulai dari mengurus administrasi di bank sampai proses pemorsian haji di Kementerian Agama. Setelah jemaah sudah mendaftarkan diri maka mereka otomatis akan masuk sebagai anggota tetap KBIH Nasrul Ummah.

Kemudian untuk fasilitas yang diperoleh calon jemaah ketika sudah memasuki masa keberangkatan yaitu petugas dari KBIH Nasrul Ummah akan menyiapkan pelatihan manasik yang harus diikuti jemaah. Selain mengadakan pelatihan manasik bagi jemaah, pihak KBIH juga sudah menyediakan buku-buku panduan, buku do'a, buku kegiatan setelah pulang dari tanah suci, seragam dan paket ihram bagi jemaah agar proses ibadah di tanah suci dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Untuk bimbingan manasik tersebut secara terdata KBIH Nasrul Ummah mengadakan sebanyak 12 kali pelatihan tatap muka, tetapi dalam pelaksanaannya bisa bertambah menjadi 17 kali pelatihan. Selain pelatihan manasik tersebut pihak KBIH juga masih memberikan tambahan bimbingan privat, baik privat secara global maupun privat secara regu. Dalam pembagian kelompok privat sendiri akan dibagi dalam kelompok-kelompok kecil, misalnya dari kelompok global yang terdiri dari 10 kloter dengan masing-

---

<sup>16</sup> Novia Sari, “Komunikasi Pemasaran KBIH Nasrul Ummah di Kabupaten Kediri” (IAIN Kediri, 2019).

masing kloter terdiri dari 45 jemaah akan dibagi lagi menjadi kelompok regu dengan anggota 11-12 jemaah. Tujuan dari adanya bimbingan privat tersebut adalah untuk memperdalam dan mempelajari permasalahan-permasalahan yang biasa terjadi pada jemaah terdahulu agar bisa dijadikan antisipasi bagi jemaah yang akan berangkat ke tanah suci.

Dalam pelayanannya KBIH Nasrul Ummah bekerja sama dengan pemerintah kemudian dari pemerintah akan menyiapkan petugas yang sudah berada di tanah suci atau petugas non kloter yang terdiri dari *muthowif* (*Tour Guide*), dokter, dan dua paramedis. Saat jemaah haji sampai di tanah suci *Muthowif* tersebut sudah siap memberikan pelayanan mulai dari di bandara, bus, katering, hotel dan lainnya. Sedangkan untuk dokter dan paramedis akan mendampingi jemaah selama proses ibadah, mengantisipasi apabila ada jemaah yang sakit ataupun membutuhkan penanganan medis.

Selain petugas non kloter, ada juga petugas kloter yang dibentuk dari anggota masing-masing kloter atau rombongan sendiri. Misalnya dari satu kloter yang berisi 45 jemaah akan dipilih ketua kloter dan kyai kloter. Tugas dari ketua dan kyai kloter tersebut adalah membantu petugas non kloter dalam mengarahkan dan mengkoordinasi rekan-rekan jemaahnya. Sedangkan petugas dari KBIH sendiri yaitu menyediakan satu pembimbing bagi masing-masing kloter yang bertugas mendampingi jemaah dalam setiap proses ibadah haji maupun umrah.

Materi wajib yang harus disampaikan kepada calon jemaah haji KBIH Nasrul Ummah dalam pembimbingan lebih fokus ke bimbingan manasik haji (tata cara ibadah yang berkaitan tentang ibadah haji seperti syarat, rukun, wajib, hal-hal yang dilarang, hal-hal yang diharamkan dst.). Sedangkan untuk penyampaian materi bahasa tidak ada bimbingan khusus, walaupun ada hanya disampaikan secara singkat saat ada perkumpulan jemaah, karena masalah bahasa menurut narasumber yaitu Abah Haji Syaiful Huda, bagi jemaah di KBIH Nasrul Ummah tidak terlalu berkendala. Hal tersebut dikarenakan permasalahan bahasa tersebut sudah tercover oleh para petugas yang telah disediakan. Masyarakat arab khususnya yang ada di tanah suci sudah biasa melayani jemaah dengan bahasa indonesia walaupun sepotong-potong maupun dengan bahasa isyarat, sehingga jemaah akan merasa nyaman melakukan aktivitas tanpa perlu memikirkan permasalahan bahasa. Selain itu, pembimbing ibadah haji maupun umrah yang telah disediakan oleh pihak KBIH juga sudah memiliki bekal dalam berbahasa arab, baik yang sudah mahir karena memiliki latar belakang alumni pondok atau kursus bahasa arab sebelumnya, maupun petugas yang hanya menguasai bahasa arab pasaran atau bahasa arab sehari-hari (bahasa arab amiyah).

Kendala atau problematika jemaah yang dialami oleh KBIH Nasrul Ummah selama lembaga tersebut beroperasi yaitu: pada pelaksanaan bimbingan, jemaah haji dan umrah kurang disiplin waktu sehingga mereka datang terlambat saat bimbingan. Kemudian, sering terjadinya masalah pada calon jemaah haji dan umrah dalam melengkapi pemberkasan maupun ketidakcocokan pada berkas yang dibutuhkan

### **Program *Training* Bahasa Arab**

Berdasarkan fakta yang didapat peneliti melalui proses pengumpulan data tentang tidak adanya bimbingan bahasa arab bagi jemaah di KBIH Nasrul Ummah, maka peneliti

memperikan solusi atas ketiadaan tersebut dengan merancang *training* bahasa arab bagi jemaah. *Training* bahasa arab dapat membantu para calon jemaah haji sewaktu melaksanakan ibadah di tanah suci. Tujuan *training* bahasa arab ini adalah agar jemaah ketika tersesat dapat minta informasi, bertransaksi dan lain-lain serta jemaah tidak panik karena sudah dibekali bahasa arab.

Tabel 1. Materi Mufrodat Haji dan Umrah

Terjemah	مفردات	Terjemah	مفردات
Kain Ihram	ثَوْبُ الْإِحْرَامِ	Umrah	عُمْرَةٌ
Air Zamzam	مَاءَ زَمْزَمٍ	Thawaf	طَوَافٌ
Pembimbing (TL)	مُنْتَدِبٌ	Sai	سَعْيٌ
Hotel	فُنْدُوقٌ	Putaran	شَوَاطِطٌ
Matahari	الشَّمْسُ	Mencukur	حَلَقٌ \ يَحْلِقُ
Marwah	المَرْوَةَ	Terbit	شُرُوقُ (الشمس)
Muzdalifah	مُزْدَلِيفَةٌ	Wukuf	وُقُوفٌ
Ka'bah	الْمَكْبَةِ	Miqot	المِيقَاتِ

Sumber : Data diolah

Bahasa arab yang akan disajikan adalah bahasa keseharian bagi penduduk arab, sehingga banyak yang berbeda dengan bahasa yang telah dipelajari di pendidikan formal. Pola *training* yang kami usulkan kepada KBIH Nasrul Ummah yaitu dengan memberikan video percakapan ringan atau materi dasar. Video tersebut bisa diambil dari *youtube* atau sumber lainnya yang berkaitan. Agar tujuan *training* bisa dicapai secara sempurna dan dapat dikuasai oleh para jemaah maka kegiatan bisa dilakukan tatap muka seminggu sekali secara rutin bersamaan dengan waktu pelaksanaan manasik mulai dilakukan.

Tujuan pelatihan KBIH Nasrul Ummah adalah agar jemaah bisa tenang saat melakukan aktivitas diluar ibadah haji maupun umrah tanpa didampingi petugas maupun pembimbing. Dengan menguasai bahasa arab umum dalam berkomunikasi, jemaah juga bisa lebih mandiri saat ingin mengeksplorasi tanah suci diluar proses ibadah haji. Setelah mengikuti *training* bahasa arab diharapkan jemaah mampu memahami istilah-istilah yang berkaitan dengan haji dan umrah dan berkomunikasi dasar dalam kegiatan jual-beli, perkenalan dan tanya jawab dengan bahasa arab. Jadwal *training* secara tatap muka yang peneliti usulkan dalam pelaksanaannya yaitu dilakukan seminggu satu kali tepatnya pada hari Minggu jam 10.00–11.00. Selain secara tatap muka, jemaah juga bebas bertanya pada tutor jika ada materi yang belum dimengerti.

### Materi *Training* Bahasa Arab Bagi Jemaah

Materi terdiri dari Materi mufrodat haji dan umrah serta materi percakapan sederhana dari *youtube*. Materi mufrodat haji dan umrah mencakup kosakata yang umum digunakan pada kegiatan haji dan umrah yang disajikan pada Tabel 1. Video percakapan yang diberikan adalah tentang kegiatan-kegiatan umum bagi jemaah yang sedang berada di tanah suci yang dapat diakses pada laman berikut:

- a) <https://youtu.be/J98KFuzIs5E>

- b) <https://youtu.be/8sfKjHPqumE>
- c) <https://youtu.be/LlzebEhu0qE>

### **Analisis SWOT dari Perencanaan *Training* Bahasa Arab Bagi Jemaah**

Agar program *training* bahasa arab ini bisa berjalan dengan lancar, maka perlu adanya analisis SWOT. SWOT adalah penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) suatu perusahaan. Dengan kata lain, S-W-O-T digunakan untuk menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan dari sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan dan kesempatan-kesempatan eksternal dan tantangan-tantangan yang dihadapi<sup>17</sup>. Dengan melakukan analisis SWOT ini, kita bisa melihat peluang dan hambatan yang dapat mempengaruhi jalannya *training* tersebut, sehingga kita bisa mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang diprediksi akan terjadi.

#### **Strengths (Kekuatan)**

Kekuatan dari adanya program ini yaitu dari penyampaian materi-materi bisa diakses kapan saja dan dimanapun, karena pemateri memberikan *link youtube*, tujuannya agar bisa ditonton berulang-ulang.

#### **Weakness (Kelemahan)**

Dari sisi kelemahan program ini yaitu pendaftar datang dari berbagai kalangan usia, ada yang usia muda bahkan yang sudah berusia lanjut. Jadi saat *training* berlangsung tidak menutup kemungkinan bahwa kemampuan setiap jemaah akan berbeda-beda. Karena dari jemaah yang masih berusia muda dan jemaah yang sudah berusia lanjut akan berbeda daya tangkapnya.

#### **Opportunities (Peluang)**

KBIH Nasrul Ummah sendiri belum memiliki program *training* bahasa bagi jemaah, maka program tersebut bisa menjadi peluang untuk menambah nilai plus untuk KBIH tersebut.

#### **Threats (Kelemahan)**

Berdasarkan pembahasan sudah disebutkan sebelumnya, bahwa pendaftar bisa dari berbagai kalangan usia, maka bagi kalangan lanjut usia berkemungkinan besar tidak menggunakan hp untuk bisa mengakses video dari *youtube*.

### **Kesimpulan**

Dari apa yang sudah dijelaskan di atas, hasil yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini adalah bahwa KBIH Nasrul Ummah merupakan salah satu KBIH di Kediri yang sudah berkompeten di bidangnya dan sudah diakui secara resmi sebagai salah satu KBIH

---

<sup>17</sup> Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto, "Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 20, no. 1 (29 April 2017): 133–44, <https://doi.org/10.24914/jeb.v20i1.641>.

yang sudah mendapat perizinan oleh Kementerian Agama dan fasilitas yang disediakan juga sangat lengkap dan selalu mengutamakan kenyamanan para jemaah.

Namun walau dengan segala kelebihan yang dimiliki KBIH Nasrul Ummah ini, tidak luput dari adanya problematika yang dialami. Mulai dari sisi jemaah haji sendiri seperti semangat beribadah yang kadang rendah sehingga sering tidak mengikuti bimbingan, tidak semua jemaah haji memiliki bekal beribadah haji yang masih kurang dan berkas-berkas data jemaah haji yang kadang terkendala. Kemudian, dari sisi KBIH sendiri seperti beberapa pembimbing yang masih kurang kompeten dan belum adanya bimbingan bahasa arab bagi jemaah haji sebagai bekal jemaah haji di tanah suci.

## Daftar Pustaka

- Arif, Muhammad dan Firman. "Penyelenggaraan Ibadah Umrah Berbasis Maslahat." *Al-Amwal: Jurnal Hukum Ekonomi Islam* 4, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.24256/alw.v4i1.1180>.
- Christmastianto, Imanuel Adhitya Wulanata. "Analisis SWOT Implementasi Tekonologi Finansial terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 20, no. 1 (29 April 2017): 133–44. <https://doi.org/10.24914/jeb.v20i1.641>.
- Creswell, W. dan Jhon. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2016.
- Ekbisi, Ekbisi, dan Widyarini Widyarini. "Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)." *Ekbisi* 7, no. 2 (1 Juni 2013). <https://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Ekbisi/article/view/334>.
- H.S, Abdul Wahid. "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji." *Syaikhuna: Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam* 10, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.36835/syaikhuna.v10i1.3476>.
- Khusna, Mutammimatul dan Azalia. "Hakekat Ritual Ibadah Haji Dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R. Roff." *An-Nas: Jurnal Humaniora* 2, no. 1 (2018). <https://doi.org/10.36840/an-nas.v2i1.93>.
- Kisworo, Budi. "Ibadah Haji Ditinjau Dari Berbagai Aspek." *Al Istinbath: Jurnal Hukum Islam* 2, no. 1 (2017).
- Moloeng, J. dan Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1989.
- Oktariani, Reza. "Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji." UIN Raden Intan, 2017.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Renfiana, Lilis. "Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji." *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2, no. 1 (21 Juli 2022): 48–59. <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5256>.
- Rohman, Fathur. "Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan umrah Al-Mabrur Lumajang:jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam." *Dakwatuna: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam* 4, no. 2 (2018). <https://doi.org/10.36835/dakwatuna.v4i2.302>.

Sari, Novia. "Komunikasi Pemasaran KBIH Nasrul Ummah di Kabupaten Kediri." IAIN Kediri, 2019.

Sarwat, Ahmad. *Ibadah Haji: Rukun Islam Kelima*. Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2019.

Utami, Kartika, dan Wulandari Wulandari. "Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019." *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2, no. 1 (18 Agustus 2022): 91–103. <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5354>.

Zakia, Rahima, dan Ani Sulistina Wati. "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Mauro Sijunjung." *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah* 63, no. 71 (2018). <https://doi.org/10.15548/jmd.v0i0.65>.