

**MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI KBIH
AL IKHWAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 (S.Sos)
Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh

YUSUF WANANDI

NPM : 1941030222

Jurusan: Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI KBIH AL
IKHWAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 (S.Sos)
Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh:

YUSUF WANANDI

NPM : 1941030222

Jurusan: Manajemen Dakwah



Pembimbing I : Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag

Pembimbing II: Hussaini S.T., MT

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

ABSTRAK

Manajemen dalam konteks manasik haji memegang peran krusial dalam memastikan kelancaran, efisiensi, dan kualitas pelaksanaan ibadah haji. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pendekatan manajemen yang diterapkan dalam pengorganisasian dan pelaksanaan manasik haji, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi proses ini. Dalam kajian ini, metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Data diperoleh melalui wawancara dengan pengurus KBIH, pembimbing jama'ah, dan calon jama'ah haji, serta melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan manasik haji. Analisis data dilakukan dengan mempertimbangkan aspek-aspek manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam konteks manasik haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen dalam manasik haji melibatkan perencanaan rinci mengenai logistik, transportasi, akomodasi, dan pendampingan spiritual. Pengorganisasian melibatkan pemilihan tenaga pengajar yang berkompeten dan koordinasi antara berbagai pihak terkait. Pengarahan dilakukan melalui pembimbingan intensif yang mencakup aspek ritual dan spiritual. Pengendalian dilakukan dengan pemantauan terhadap perkembangan jama'ah dan penyesuaian rencana jika diperlukan. Faktor pendukung meliputi dukungan pemerintah, tenaga pengajar yang terlatih, serta sarana dan prasarana yang memadai. Di sisi lain, faktor penghambat termasuk perubahan regulasi, tantangan logistik, dan kesadaran jama'ah terhadap prosedur manasik.

Kesimpulannya, manajemen manasik haji melibatkan serangkaian tahap mulai dari perencanaan hingga pengendalian, dengan keterlibatan berbagai pihak dan aspek-aspek yang saling terkait. Faktor pendukung dan penghambat memainkan peran penting dalam keberhasilan pelaksanaan manasik haji. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya pengembangan terus-menerus dalam manajemen yang mengintegrasikan aspek ritual, logistik, dan spiritual secara holistik.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Manasik Haji

ABSTRACT

Management in the context of Hajj rituals plays a crucial role in ensuring the smoothness, efficiency and quality of the Hajj pilgrimage. This research aims to analyze the management approach applied in organizing and implementing the Hajj rituals, as well as identifying supporting and inhibiting factors that influence this process. In this study, qualitative descriptive research methods were used to collect and analyze data. Data was obtained through interviews with KBIH administrators, pilgrims' supervisors, and prospective Hajj pilgrims, as well as through direct observation of the implementation of the Hajj rituals. Data analysis was carried out by considering management aspects such as planning, organizing, directing and controlling in the context of the Hajj rituals.

The research results show that management of the Hajj rituals involves detailed planning regarding logistics, transportation, accommodation and spiritual assistance. Organizing involves selecting competent teaching staff and coordinating between various related parties. Direction is carried out through intensive guidance which includes ritual and spiritual aspects. Control is carried out by monitoring the progress of the congregation and adjusting plans if necessary. Supporting factors include government support, trained teaching staff, and adequate facilities and infrastructure. On the other hand, inhibiting factors include changes in regulations, logistical challenges, and congregational awareness of the ritual procedures.

In conclusion, Hajj ritual management involves a series of stages from planning to control, with the involvement of various parties and interrelated aspects. Supporting and inhibiting factors play an important role in the successful implementation of the Hajj rituals. In an effort to improve service quality, there needs to be continuous development in management that holistically integrates ritual, logistical and spiritual aspects.

Keywords: Service Management, Hajj Manasik

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yusuf Wanandi
NPM : 1941030222
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIH Al-Ikhwan Kota Bandar Lampung**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 20 Juli 2023
Penulis



YUSUF WANANDI
NPM. 1941030222



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratminto Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎ (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIH
Al-Ikhwon Kota Bandar Lampung**

Nama : Yusuf Wanandi

NPM : 1941030222

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag

NIP. 196511011995031001

Pembimbing II

M. Husaini, S.T., MT

NIP. 197812182009121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I

NIP. 197010251999032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG**

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin, Sukarane 1 Bandar Lampung 35131 ☎ (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIH Al-Ikhwan Kota Bandar Lampung**” disusun oleh: **Yusuf Wanandi, NPM. 1941030222**, Jurusan: **Manajemen Dakwah**, telah diujikan dalam sidang munaqosah fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada: Hari/Tanggal: **Kamis, 20 Juli 2023.**

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I (.....)

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I (.....)

Penguji I : Badarudin, S.Ag, M.Ag (.....)

Penguji II : Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag (.....)

Penguji Pendamping : M. Husaini, S.T.,MT (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag.
NIP.196511011995031001

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ

فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾

Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh, (Q.S Al Hajj 27)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT beserta junjungan kita Rasulullah SAW. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak yang selalu mendukung dan selalu mensupport penulis, sehingga dengan penuh rasa penghormatan penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua yang penulis sayangi, Bapak Askolani dan Ibu Yussupiani yang tiada hentinya berdoa dan tiada lelah dalam berusaha untuk memberi dukungan pendidikan baik yang formal maupun non formal dari kecil hingga sekarang penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
2. Kakak kandungku Indri Yuliani Putri, yang tiada henti-hentinya selalu mendo'akan dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
3. Adik Kandungku Muhammad Haris dan Razan Muhammad Ikhsan, yang telah memberikan semangat memotivasi agar bisa dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabatku Haikal Isnaint dan Maula Putri Julia, yang turut banyak memberi segala dukungan yang membuat kelancaran proses pengerjaan skripsi ini dari awal hingga rampungnya skripsi ini.
5. Teman seperjuangan Sopyan Maulana, Gelar Ramadhan, Arzan Zulian Afrodi, Aris Akbar, Sam'un El-Ghazy yang telah berjuang bersama dan membantu penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
6. Serta teman-teman kelas D Manajemen Dakwah dan juga seluruh angkatan 2019 Manajemen Dakwah yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu.
7. Terakhir disampaikan kepada Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah menyediakan sarana belajar untuk menambah pengetahuan dan pemahaman bagi penulis.

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Yusuf Wanandi, yang dilahirkan di Kota Bandar Lampung, Lampung, pada tanggal 29 Agustus 2000. Anak kedua dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Askolani dan Ibu Yussupiani yang beralamatkan di Kelurahan Enggal, Kecamatan Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung.

Adapun riwayat pendidikan dimulai dari:

1. TK Kartika II-28, Bandar Lampung, lulus pada tahun 2006
2. SDN 1 Enggal, Bandar Lampung, lulus pada tahun 2012
3. SMPN 25 Bandar Lampung, lulus pada 2015
4. SMAN 1 Bandar Lampung, lulus tahun 2018
5. Melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dimulai pada tahun 2019.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIH Al-Ikhwon Kota Bandar Lampung”. Tak lupa sholawat beserta salam senantiasa penulis sanjung agungkan kepada Nabi Muhammd SAW beserta keluarga, para sahabat, dan para pengikutnya yang selalu taat pada ajaran-ajaran agamanya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan, hal ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mempunyai banyak harapan semoga skripsi ini menjadi alat penunjang ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Dalam proses penyelesaian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak yang selalu mendukung dan selalu mensupport penulis, sehingga dengan penuh rasa penghormatan penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H. Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku dekan fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
2. Bunda Yunindar Cut Mutia Yanti, S.Sos, M.Sos.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
3. Bapak Badaruddin S.Ag M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
4. Bapak H. Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Pembimbing I telah memberikan bimbingan serta waktu luang untuk penulis guna menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hussaini S.T., M.T selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta waktu luang untuk penulis guna menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
7. Seluruh Staf KBIH Al-Ikhwan, terlebih kepada ketua yayasan bapak H. Ir. A. Ikhwan Hakim yang telah memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tua, serta kakak kandung yang tiada henti-hentinya selalu mendo'akan dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
9. Teman-teman dan juga sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan semangat kepada penulis.
10. Serta teman-teman kelas Manajemen Dakwah kelas D dan juga seluruh angkatan Manajemen Dakwah 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu. Kepada pembaca apabila ada kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan ini, penulis mohon maaf. Karena penulis sendiri dalam tahap belajar.

Semoga atas motivasi dan doa dari semua pihak baik yang tercantum maupun yang tidak tercantum, menjadi amal ibadah disisi Allah SWT. Semoga skripsi ini memberikan informasi bagi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung dan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, 2023
Penulis

Yusuf Wanandi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	3
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
G. Metode Penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan	16
BAB II MANAJEMEN PELAYAN DAN MANASIK	
HAJI.....	19
A. Manajemen Pelayanan	19
1. Manajemen	19
2. Pelayanan.....	24
B. Manasik Haji.....	29
1. Ruang Lingkup Haji.....	29
2. Pengertian Bimbingan Manasik	36
3. Tujuan Manasik Haji.....	38
4. Implementasi Fungsi Manajemen Manasik Haji	39
5. Manfaat Manasik Haji.....	41

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung	43
1. Letak Geografis.....	43
2. Sejarah Berdirinya KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung	43
3. Moto dan Tujuan KBIH Al-Ikhwan	44
4. Struktur Organisasi Yayasan Ikhwan Al-Hakim	46
5. Struktur Organisasi KBIH Al-Ikhwan Al-Hakim.....	46
B. Manajemen Pelayanan Manasik Haji pada KBIH Al-Ikhwan	48
1. Penerapan fungsi Perencanaan Manasik Haji.....	48
2. Penerapan fungsi pengorganisasian.....	61
3. Penerapan Fungsi Pelaksanaan.....	63
4. Penerapan Fungsi Pengawasan dan Pengendalian....	65
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Manasik Haji KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung	66
1. Faktor Pendukung	66
2. Faktor penghambat.....	66
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KBIH AL-IKHWAN BANDAR LAMPUNG.....	67
A. Analisis Perencanaan	68
B. Analisis Pengorganisasian	76
C. Analisis Pelaksanaan.....	79
D. Analisis Pengawasan.....	82
E. Analisa Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Manasik Haji KBIH Al-Ikhwan	85
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
C. Penutup	90
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Manajemen secara etimologis dalam Bahasa Inggris adalah *to manage* yang berarti mengatur. Sedangkan secara terminologi menurut Terry adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah tujuan organisasional atau maksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha yang telah dilakukan¹.

Malayu S.P. Hasibuan mendefinisikan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

G.R. Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya².

Menurut Philip Kotler, “Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat baik terwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.

¹ Fachrurazi, dkk, *Pengantar Manajemen*, (Batam : Cendikia Mulia Mandiri, 2022), h.1

² Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2018).

Menurut H. N. Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan-tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan memberi petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan atau menciptakan *goodwill* atau nama baik serta meningkatkan penjualan serta pendapat³.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau usaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang berlaku yang dimana terdiri dari pelayanan barang, jasa, serta pelayanan administrasi bagi seluruh warga negara Indonesia dan masyarakatnya. Pelayanan adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh suatu kelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat atau orang

Menurut ratminto manajemen pelayanan dapat diartikan seperti, Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas- aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan⁴

Manasik haji adalah tata cara dan pelaksanaan ibadah haji, dan merupakan hak yang tidak bisa diabaikan bagi seorang muslim yang akan melaksanakan ibadah haji, yang dilakukan sebelum melakukan perjalanan Haji⁵.

KBIH Al-Ikhwan merupakan lembaga sosial keagamaan yang telah mendapat izin operasional dari pemerintah untuk untuk melaksanakan bimbingan kepada jemaah haji sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan bukan sebagai penyelenggara haji.

³ Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, and Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji," *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2016): 190–206, <https://doi.org/10.15575/tadbir.v1i2.135>.

⁴ Lelo sintani Tengku, Ine Hendriana, RIni werdiningsih, Ladiatno Samsara, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. pradana kusuma Indra, pertama (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022), h.52.

⁵ Erwin Jaya, "Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa," *Skripsi. UIN Alauddin Makasar*, 2016, h.22.

B. Latar Belakang

Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima. Kewajiban dalam melaksanakan Ibadah, sekali dalam hidup dan dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan ditempat yang ditentukan, Asal makna kata “haji” adalah menyengaja sesuatu. Haji yang dimaksud menurut syarah’ adalah sengaja mengunjungi *Ka’bah* untuk melakukan beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu. Sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an surat Al Imran ayat 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ ۚ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam (Q.S Al-Imran:97 [3])

Sebab hal tersebut, ibadah haji bisa dikatakan ibadah yang unik. Tidak semata bentuk ritualnya itu sendiri, tetapi seperti dapat diartikan dari *Encyclopedia van Nederlandsch* indie, pelaksanaan ibadah ini melibatkan unsur-unsur lain di luar aspek ritual agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga seorang akan pulang dengan predikat haji yang mabrur. Dengan kata lain, unsur-unsur di luar ritual ibadah haji yang menunjang suksesnya pelaksanaan rukun Islam kelima itu tidak boleh dikesampingkan sedikitpun.

Berangkat dari kenyataan terkait haji, penting sekali untuk kita mengetahui lebih jauh manajemen pelayanan ibadah haji di Indonesia yang dilakukan Kementerian Agama Indonesia. Munculnya persoalan-persoalan seputar penyelenggaraan ibadah haji disebabkan buruknya manajemen ibadah haji. Artinya, sistem manajemen yang semestinya dapat menjalankan fungsi-fungsi perencanaan, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinir, dan mengawasi kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang aman, lancar, nyaman, tertib dan teratur tidak berjalan dengan baik. Akibatnya, manajemen ibadah haji tidak mampu memberikan kepuasan prima kepada haji.

Manajemen yang terdapat di KBIH dalam kegiatan manasik juga menaruh perhatian pada aspek efektivitas yang penyelesaian kegiatan- kegiatan agar sarasannya tercapai. Sedangkan efektif adalah kemampuan untuk mengukur tujuan dengan tepat. Manakala para manejer mencapai sasaran organisasi mereka, dikatakan bahwa itu berhasil. Efektivitas sering dilukiskan dengan melakukan hal yang tepat, artinya kegiatan kerja yang membantu organisasi tersebut mencapai sarasannya.

KBIH adalah lembaga yayasan sosial Islam yang bergerak di bidang manasik haji terhadap jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. KBIH merupakan lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) yaitu sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbing melalui undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Kementerian Agama dengan Subdit Biro KBIH pada direktorat pembinaan haji. KBIH merupakan mitra pemerintah dalam pelayanan ibadah haji. KBIH sebagaimana Keputusan Dirjen Bimas Islam dan penyelenggaraan Haji No.D/348 tahun 2003 pasal 17 ayat 2 bahwa KBIH hanya melaksanakan bimbingan ibadah haji dan bukan sebagai penyelenggara haji. Dengan demikian KBIH tidak melaksanakan pendaftaran jamaah dan pengaturan kloter serta pemondokan di Arab tidak boleh mengambil *living cost* atau semacamnya.

Manasik merupakan rangkaian latihan tatacara melakukan ibadah haji dan umroh. Pemberian teori tentang tata cara melaksanakan ibadah haji, proses perjalanan haji, ziarah, pengenalan budaya Arab dan sekaligus juga praktik di lapangan, dengan membuat replika miniatur Ka'bah dan tempat lainnya". Pelaksanaan bimbingan manasik haji "menurut Departemen Agama RI memiliki beberapa unsur-unsur, yang terdiri dari : adanya peserta atau jamaah haji, adanya instruktur atau pemateri, adanya metode, adanya media atau sarana prasarana, serta pendanaan atau pembiayaan yang dibutuhkan dalam manasik haji. Dengan sarana dan prasarana yang ada, banyak jamaah yang memilih untuk mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Al-Ikhwon dengan pengurus harian yang tidak begitu banyak, tidak menutup kemungkinan KBIH lalai dalam memberikan pelayanan yang utuh.

Pada hakekatnya jamaah haji perlu dituntun dan dibina agar mereka tahu tugas dan hak serta kewajibannya sebagai haji yang insya Allah mabrur. Karena pada prinsipnya, haji sebagai rukun Islam kelima yang pada tingkat individu wajib di tunaikan. Maka sudah seharusnya KBIH sebagai lembaga non pemerintah berfungsi sebagaimana mestinya, supaya ibadah haji berjalan sesuai dengan apa yang menjadi ketentuan yang berlaku. Di Indonesia jamaah haji KBIH menilai positif terhadap KBIH, namun penilaian menjadi negatif setelah mereka di Arab Saudi. Perubahan penilaian dari positif menjadi negatif diperkuat dengan analisis korelasi yang menemukan tidak ada kaitan atau korelasi, antara pembimbingan KBIH selama di Indonesia, dengan apa yang dirasakan ketika di Arab; tidak terdapat perbedaan penilaian jamaah haji non KBIH, antara yang mereka rasakan atau terima di Indonesia, dengan apa yang mereka rasakan setelah di Arab. Secara statistik, jamaah haji non KBIH, menyakini bahwa apa yang dirasakan atau diterima mereka selama di Indonesia, sama dengan apa yang mereka rasakan di Arab.

Dengan demikian, hakikat manajemen bimbingan ibadah haji adalah bagaimana mengelola kegiatan organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan

sebelumnya. Manajemen bimbingan ibadah haji memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga jamaah yang tergabung dalam lembaga bimbingan ibadah haji. Manfaat manajemen bimbingan ibadah haji antara lain sebagai berikut: menyesuaikan tujuan organisasi dan individu, memperbaiki kinerja pelayanan, motivasi kerja, meningkatkan konsistensi, etika dalam beribadah, dan penyesuaian diri, serta memberi pemahaman ilmu pengetahuan untuk diterapkan di tanah Arab. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis bermaksud untuk mengetahui,

"Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH AL-IKHWAN Di Kota Bandar Lampung" sebagai salah satu inisiatif penulis untuk mengetahui jauh lebih dalam mengenai kinerja KBIH dalam melaksanakan pembinaan haji, memonitori dan mengevaluasi pendapat, masukan serta kritik sehingga tercipta korelasi antara lembaga yang dimaksud dengan jamaah haji, agar tercipta pelayanan pembinaan jamaah haji yang efektif dan efisien sesuai landasan hukum pemerintahan di tanah air dan hukum secara Islami.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIH AL-IKHWAN Kota Bandar Lampung

2. Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka diperoleh beberapa sub-fokus penelitian yaitu : Pelayanan pembinaan manasik haji dan aspek manajemen yang meliputi (Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan, Pengawasan)

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dikemukakan bahwa yang menjadi pokok masalahnya yaitu;

bagaimana system manajemen pelayanan manasik haji di KBIH AL-IKHWAN Kota Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Maksud dari penulisan ini adalah untuk memperoleh data yang diperlukan dalam memecahkan masalah yang telah dirumuskan didalam rumusan masalah adapun tujuannya adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan manasik haji pada KBIH AL-IKHWAN Kota Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian diatas diharapkan dapat dua kegunaan yaitu

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan bagi para karyawan terutama dibidang manajemen pelayanan manasik haji dan dapat menambah pemahaman bagi pembaca tentang manajemen manasik haji

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Diri Sendiri

Hasil peneltian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa dalam melaksanakan manajemen manasik haji di yayasan terkait.

b. Bagi Lembaga

Penulis berharap dengan adanya penelitian yang dilakukan pada KBIH Al-Ikhwon yang membahas Manajemen Pelayanan Manasik Haji. Sekiranya dapat menjadi bahan masukan agar lebih baik untuk para karyawan dalam melayani jamaah manasik.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Demi untuk menghindari adanya persamaan atau plagiarisme terhadap penelitian ini maka peneliti mengkaji kembali beberapa karya ilmiah yang menyinggung permasalahan terkait dengan penelitian penulis. Adapun beberapa teori ilmiah terkait manasik haji yaitu :

1. Skripsi Ziyadatus Shofiyah tahun 2019 mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah yang berjudul "Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan". Penelitian tentang prosedur yang diterapkan pada KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan dan pelaksanaan sistem di KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan. Ulasan ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menarik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan di KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan adalah yang pertama, I keunggulan biaya menyeluruh untuk memudahkan bobot perintis. kedua, separasi, secara khusus menawarkan dukungan terbaik untuk memberikan keuntungan bagi para pionir. Mengenai pelaksanaan prosedur bantuan regulasi di KBIH Al-Munawwaroh, sesuai dengan hipotesis pelaksanaan teknik, lebih spesifiknya: pertama, menyesuaikan drive yang terkait dengan sistem pendukung untuk bekerja dengan eksekusinya. Kedua, termasuk staf dan perwakilan, pelaksanaan teknik pendampingan regulasi KBIH Al-Munawwaroh termasuk administrasi di dalamnya. Administrasi adalah individu yang bertanggung jawab untuk melaksanakan teknik pengorganisasian untuk setiap bidang

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus penelitian yang diangkat, penelitian terdahulu berfokus pada strategi pelayanan administrasi, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada manajemen strategi peningkatan mutu pelayanan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan

dilakukan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Skripsi Masdukih tahun 2019 mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang". Fokus penelitian ini tentang pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji oleh KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang, serta kepuasan jamaah haji tahun 2018 pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasilnya bahwa rata-rata jamaah haji tahun 2018 KBIH Jabal Uhud merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Jabal Uhud Kota Tangerang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada metodologi penelitian yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Persamaan riset ini dengan penajakan yang akan dilakukan adalah keduanya merabicarakan administrasi sesuai dengan kecenderungan jamaah haji KBIH

3. Karya Ika Nurhanifah, NPM: 1241030005, Prodi: Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung, dengan judul skripsi "Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi pada Mjelis Taklim Al-Hidayah, kecamatan Ketapang, Kabupaten Lampung Selatan" Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Majelis Taklim Al-Hidayah mengadakan wisata religi dengan pelayanan cukup baik. Hal itu terbukti pada pelaksanaan wisata religi di

tempat-tempat bersejarah umat islam. Langkah awal yang dilakukan oleh majelis taklim Al-Hidayah adalah membuat perencanaan wisata religi, dan seterusnya sesuai dengan dasar manajemen yakni POAC, faktor pendukung nya adalah meliputi kecakapan: dan keterampilan serta pengalaman yang dimilikinoleh para pengarus. Sedangkan faktor penghambatnya adalah ketidak setabilan harga bahan bakar minyak, naik turunnya jumlah jamaah yang di sebabkan oleh beberapa faktor persaingan dengan perusahaan biro jasa

4. Karya Sutrimo, NPM 1341030085, Prodi: Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung, dengan judul skripsi" Strategi PT. bunda asri lestari Bandar lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh" hasil dari penelitian nya adalah PT. Bunda Asri Lestari dalam meningkatkan kualitas pelayanan umroh dengan cara Menambahkan fasilitas kantor yang menunjang kenyamanan pelayanan, Rekrutmen Sumber Daya Manusia yang professional, Membuat jaringan informasi melalui internet seperti media social, dan Membina hubungan baik dengan jama'ah.

Penelitian ini ditemukan hambatan dalam proses pelayanan, hambatan dengan mudah diatasi karna pihak direksi mampu menerapkan strategi meningkatkan kualitas pelayanan kepada para jamaahnya. Dalam meningkatkan strategi pelayanan. para staf diberi pelatihan sesuai dengan para staf bidang masing-masing serta melakukan evaluasi untuk menyempurnakan strategi pelayanan yang berkesinambungan,

5. Penelitian oleh Vera Devani, Aryo Adi Kuncoro pada tahun 2012 dengan judul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano".¹⁴ Penelitian ini berfokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui harapan mahasiswa dan strategi peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas menurut dimensi

Servqual yang dipetakan ke dalam kategori Kano. Metode yang digunakan yakni metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan ada dua kategori Kano yang perlu diperhatikan kualitas pelayanannya. Kategori must be (kondisi sirkulasi udara nyaman, kondisi ruangan yang tidak bising, tata letak ruangan baik dan rapi, penyediaan koleksi buku lengkap, koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap, dan kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada) dan kategori one dimensional (kondisi ruangan bersih, kondisi pencahayaan nyaman, kondisi meja dan tempat duduk yang nyaman, kondisi penitipan barang baik dan jumlahnya memadai, fasilitas wireless (internet) yang memadai, koleksi surat kabar tersedia lengkap, koleksi karya ilmiah tersedia lengkap, kesediaan pihak perpustakaan untuk membantu pengunjung, pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat, petugas layanan siap dan sigap dalam melayani pengunjung, keluhan dan saran ditanggapi dengan baik).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada metodologi penelitian yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan yang sama yaitu sama-sama pembahasan tentang kualitas pelayanan

6. Penelitian ini dilakukan oleh Hefniy & Refi Najma Fairus pada tahun 2019 dengan judul "Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian di Dinas 15 Pendidikan Kabupaten Probolinggo". Penelitian ini berfokus pada manajemen strategi dalam peningkatan mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui mengetahui manajemen strategi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo khususnya pelayanan kepegawaian dan mutu pelayanan kepegawaian dari diterapkannya manajemen strategi tersebut di Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa Manajemen strategi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo juga diterapkan pada pelayanan kepegawaian dengan berpedoman kepada RPJP Propinsi dan RPJMD Kabupaten Probolinggo ditempuh dengan proses tahapan- perencanaan strategi, pelaksanaan strategi dan evaluasi strategi. Dan mutu pelayanan kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo setelah dilakukan manajemen strategi sudah terbilang baik yang terbukti dengan mangacu pada terpenuhinya lima dimensi pokok mutu layanan.

Riset ini dengan riset penulis terletak pada fokus penelitian yang diangkat, penelitian terdahulu berfokus pada strategi peningkatan mutu pelayanan kepegawaian, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada manajemen strategi peningkatan mutu pelayanan jamaah haji umrah

H. Metode Penelitian

Ada beberapa hal yang perlu dilakukan dalam menentukan metodologi penelitian agar supaya penulisan skripsi ini dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan maka diperlukan metode penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas Metode penelitian dipilih sesuai dengan paradigma. Dijelaskan oleh Suharjito bahwa paradigma memberikan landasan bagi teori dan metodologi penelitian. Metodologi mengkaji cara-cara kerja ilmu pengetahuan yang logis, objektif, sistematis, andal, direncanakan dan akumulatif. Metodologi adalah suatu model atau kerangka kerja yang memberikan panduan bagaimana penelitian dilakukan dalam konteks paradigma tertentu⁶.

Menurut Suryabrata, penelitian adalah suatu proses yaitu suatu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-

⁶ Ida Ayu Nyuman Yuliasuti Amiruddin, Ickhsanto Wahyudi, Darwin Damaik, Elidawaty Purba, Muhammad Umar A, Wawan Ruswandi, Wenny Desty Febrian, I gede Cahyadi Putra, *Metode PenilitaN Manajemen*, ed. Dian Purnama Sari Mila Sari, Pertama (Padang: Global Eksekutif Teknologi, 2022).

pertanyaan tertentu. Langkah-langkah yang dilakukan itu harus serasi dan saling mendukung satu sama lain, agar penelitian yang dilakukan mempunyai bobot yang cukup memadai dan memberikan kesimpulan-kesimpulan yang tidak meragukan⁷.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan untuk mencari data dengan cara merekam dan mencatat kegiatan yang terjadi di lapangan.

Teknik pengumpulan data maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan memanfaatkan *observasi* (pengamatan) *interview* (wawancara) dan dokumentasi yang bertujuan memberikan gambaran suatu situasi tertentu sedemikian rupa sehingga diperoleh kejelasan tentang suatu yang lebih focus⁸.

b. Sifat Penelitian

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang⁹. Dalam hal penelitian ini hanya mengungkapkan apa yang terjadi di lapangan, untuk memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok yang sedang diteliti, penulis menggambarkan keadaan objek lapangan yaitu tentang manajemen pelayanan manasik haji.

⁷ Ibid.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif.Pdf*, ed. Sofia Suryandari, 3rd ed. (Bandung: Alfabeta, 2022), h.104.

⁹ Tjutju Soendari, "Metode Penelitian Deskriptif," *Universitas Pendidikan Indonesia*, 2010, h.2, https://www.academia.edu/26183294/Penelitian_Deskriptif_ppt_Compatibility_Mode_bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page.

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data langsung dari berbagai sumber yang terkait untuk kemudian digunakan oleh peneliti sebagai sumber utama, Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data primer meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini akan dapat di peroleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan pihak Yayasan KBIH Al-Ikhwan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan objek penelitian. Adapun sumber data sekunder yang nanti akan digunakan tidak terlepas dari dokumentasi, buku, jurnal dan lainnya yang sifatnya dapat mendukung terhadap penelitian ini.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Pengamatan (*Observasi*)

Observasi dalam sebuah penelitian diartikan sebagai pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan melibatkan seluruh indera untuk mendapatkan data¹⁰. Metode observasi ini penulis gunakan untuk mencari data yang diperoleh selama penelitian dilakukan, dengan mendatangi yayasan KBIH Al-Ikhwan, ikut serta dalam kegiatan manasik, untuk mengetahui manajemen pelayanan manasik haji yang dilakukan oleh yayasan KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung.

¹⁰ Amiruddin, Ickhsanto Wahyudi, Darwin Damaik, Elidawaty Purba, Muhammad Umar A, Wawan Ruswandi, Wenny Desty Febrian, I gede Cahyadi Putra, *Metode PenilitaN Manajemen*, h.63.

b. Wawancara (*Interview*)

Observasi dalam sebuah penelitian diartikan sebagai pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan melibatkan seluruh indera untuk mendapatkan data.¹¹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *interview* atau wawancara bebas atau tidak terstruktur yaitu tanya jawab seputar manajemen pelayanan manasik haji untuk mengumpulkan data yang relevan. Metode wawancara ini diajukan kepada Bu Erlina selaku bendahara yayasan KBIH Al-Ikhwan dan juga Ambarwati selaku Administrasi yayasan KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung.

c. Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dimana peneliti mencari data tentang hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan lain sebagainya¹². Metode dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif hasil penelitian juga akan semakin akurat apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis yang sudah ada.

d. Analisis Data

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema¹³, setelah itu penulis menggunakan metode deskriptif yang merupakan perkumpulan data yaitu kata-kata, gambar bukan angka-angka dengan demikian laporan penelitian berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan penyajian laporan, data berasal dari naskah wawancara dan dokumentasi untuk

¹¹ Ibid.

¹² Muhammad Ali Sodik Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, ed. Ayup, 1st ed. (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h.76.

¹³ Ibid., h.121.

menemukan jawaban atas pertanyaan perihal objek penelitian.

I. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini di bagi menjadi lima bab yang masing-masing bab memuat sub-sub sebagai berikut :

BAB I, Pendahuluan

Pendahuluan ini menguraikan Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian dan Sub Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang relevan dan Sistematika Pembahasan Skripsi.

BAB II, Landasan Teori

Manajemen Pelayanan dan Manasik Haji Berisi tentang Landasan teori yang mendasari penulisan pembahasan dalam skripsi. Adapun landasan teori tersebut meliputi, Manajemen Pelayanan Manasik Haji Di KBIH Al Ikhwan Kota Bandar Lampung.

BAB III, Deskripsi Objek

Gambaran Umum Objek Penelitian KBIH Al Ikhwan Kota Bandar Lampung Gambaran umum tentang objek penelitian yang terdiri dari sejarah KBIH Al Ikhwan Bandar Lampung. Letak Geografis KBIH Al Ikhwan Kota Bandar Lampung, Visi dan Misi KBIH Al Ikhwan Kota Bandar Lampung. Struktur Organisasi KBIH Al Ikhwan Bandar Lampung dan manajemen pelayanan manasik haji KBIH Al Ikhwan Bandar Lampung.

BAB IV, Analisis Penelitian

Analisis Data Penelitian. Pada bab ini akan menjelaskan tentang Bagaimana Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIH Al-Ikhwan Kota Bandar Lampung.

BAB V Penutup

Penutup. Merupakan akhir dari pembahasan skripsi yang meliputi kesimpulan, saran-saran, dan penutup.





BAB II

MANAJEMEN PELAYAN DAN MANASIK HAJI

A. Manajemen Pelayanan

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen secara etimologis dalam Bahasa Inggris adalah *to manage* yang berarti mengatur. Sedangkan secara terminologi menurut Terry adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah tujuan organisasional atau maksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha yang telah dilakukan¹⁴.

Malayu S.P. Hasibuan mendefinisikan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

G.R. Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya¹⁵.

¹⁴ Fahrurazi, *Pengantar Manajemen* (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022), h.1.

¹⁵ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, h.2.

Pengertian tersebut dalam segala aktivitas juga dapat diartikan sebagai aktivitas menertibkan, mengatur dan berpikir yang dilakukan yang dilakukan oleh seseorang, sehingga ia mampu mengemukakan, menata dan merapikan segala sesuatu yang ada di sekitarnya, mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya.

Adapun menurut Robert Kreitener memberikan rumusan manajemen yang menyatakan bahwa: *Management is the process of working and through others to achieve organizational objectives in a changing environment central to this process is the effective and efficient use of limited resources.* Artinya: Manajemen adalah proses bekerja dengan dan melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses ini berpusat pada penggunaan secara efektif dan efisien terhadap sumber daya yang terbatas¹⁶.

Dari rumusan manajemen di atas, dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu proses yang berjalan terus pada suatu arah perbaikan dengan melibatkan orang lain untuk pencapaian tujuan.

b. Fungsi Manajemen

Agar manajemen itu dilakukan mengarah kepada kegiatan yang biasa secara efektif dan efisien, maka manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsinya yang dikenal dengan fungsi-fungsi manajemen, yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan.

¹⁶ Adilah Mahmud, "Hakikat Manajemen Dakwah," *Palita: Journal of Social Religion Research* 5, no. 1 (2020): h.4, <https://doi.org/10.24256/pal.v5i1.1329>.

1) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan atau *planning*, yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Di antara kecenderungan dunia bisnis sekarang, misalnya, bagaimana merencanakan bisnis yang ramah lingkungan, bagaimana merancang organisasi bisnis yang mampu bersaing dalam persaingan global, dan lain sebagainya.

2) Organisasi (*Organizing*)

Pengorganisasian atau *organizing*, yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang khidusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Fungsi pelaksanaan (*actuating*) merupakan usaha untuk mengarahkan, mempengaruhi dan memotivasi karyawan untuk melaksanakan tugas yang penting. Para manajer memimpin untuk membujuk orang lain supaya bergabung dengan mereka dalam mengejar masa depan yang muncul dari langkah merencanakan dan mengorganisasikan. Dengan menciptakan kondisi yang tepat, manajer berusaha membantu karyawan untuk bekerja sebaik mungkin.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengendalian dan Pengawasan atau *controlling*, yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi¹⁷.

c. Unsur-unsur Manajemen

1) Manusia (*Man*)

Manusia disini merujuk pada sumberdaya manusia yang dimiliki organisasi, artinya sumberdaya manusia ini sudah memiliki kualifikasi dan kompetensi yang dibutuhkan oleh organisasi. Dalam manajemen, unsur manusia ini adalah unsur yang paling menentukan keberhasilan organisasi. Manusia adalah yang menggerakkan roda organisasi dan dia berbeda dengan unsur unsur lain. Ia memiliki peranan, pikiran, harapan, dan gagasan.

2) Uang (*Money*)

Uang merupakan alat tukar dan alat pengukuran nilai. Hampir semua tindakan dalam proses manajerial membutuhkan dukungan uang, dan bahkan hasil kegiatan yang di capai juga diukur dengan seberapa besar jumlah uang yang di dapat oleh organisasi. Dalam proses tindakan fungsi manajemen, diperlukan pembiayaan, yaitu biaya tetap dan biaya variabel. Oleh karena itu, uang merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus

¹⁷ Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, 12th ed. (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2019), h.6.

diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berkorelasi dengan jumlah uang yang harus disiapkan untuk membangun gaji tenaga kerja, biaya energi dan sebagainya¹⁸.

3) Material

Material termasuk unsur manajemen, karena dianggap penting dalam proses produksi. Material ini merupakan bahan mentah, bahan setengah jadi dan bahan jadi kelangsungan proses produksi sangat tergantung dengan ketersediaan bahan.

4) Mesin (*Machines*)

Dalam bidang industri, penggunaan mesin dalam proses produksi adalah sesuatu yang mutlak. Penggunaan mesin dilakukan untuk memperoleh efisiensi kerja sehingga memberikan keuntungan berlipat ganda.

5) Metode (*Methods*)

Metode dapat diartikan sebagai suatu cara untuk melakukan pelajaran agar diperoleh hasil yang berkualitas, efektif dan efisien.

6) Pasar (*Market*)

Pasar merupakan tempat memasarkan produk atau jasa. Bagi organisasi yang bergerak di bidang industri yang motifnya adalah keuntungan, maka pasar merupakan unsure manajemen yang sangat penting. Dengan adanya pasar, maka produk yang diproduksinya massal dapat terjual dengan sukses¹⁹

¹⁸ Saryanto. Muhfizar. Andria Ningsih, *Pengantar Manajemen*, ed. Hartini (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), h.9.

¹⁹ Ibid., h.10.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau usaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang berlaku yang dimana terdiri dari pelayanan barang, jasa, serta pelayanan administrasi bagi seluruh warga negara Indonesia dan masyarakatnya. Pelayanan adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh suatu kelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat atau orang lain²⁰.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹ Pengertian pelayanan (*service*) menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock, "service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang

²⁰ Tanjung Paisal, "Manajemen Pelayanan Administrasi Wakaf Ditinjau Dengan Teori POAC," 2020, h.26.

diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut ratminto manajemen pelayanan dapat diartikan seperti, Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas- aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan²¹.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri²².

Menurut Barata dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa. Penerima layanan adalah pelanggan (*customer*)

²¹ Tengku, Ine Hendriana, RIni werdiningsih, Ladiatno Samsara, *Manajemen Pelayanan Publik*, h.52.

²² Hardiansyah Hardiyansyah, "Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya," *Gava Media*, 2018, h.11, <http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/382>.

yang menerima layanan dari para penyedia layanan²³.

b. Tujuan Pelayanan

Pelayanan public masih dihadapkan dengan kondisi yang dimana belum bisa dikatakan sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang di masyarakat. Hal tersebut dapat disebabkan oleh ketidak pastian untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang komplek di tatanan masyarakat. Masyarakat dihadapkan dengan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, komunikasi, informasi, dan perdagangan. Maksud dari pelayanan public menurut UU No.25 Tahun 2009 adalah Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan public. Sehingga pelayanan public mempunyai tujuan yang diatur oleh UU No. 25 Tahun 2009 sebagai berikut²⁴ :

1. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

²³ Jaya, "Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa," h.29.

²⁴ Pelayanan Public and Presiden Republic Indonesia, "UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik", " *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*, 2009.

4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public

c. Pelayanan Umum

Menurut Widodo pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Adapun jenis-jenis pelayan publik berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Selain pelayanan dalam kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan yang harus diberikan adalah seperti berikut²⁵ ;

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penulisan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya :

- a) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b) Sertifikat Tanah
- c) Akta Kelahiran
- d) Akta Kematian
- e) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)

²⁵ Hardiyansyah, "Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya," h.26.

- f) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- g) Paspor dan lain sebagainya

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya adalah;

- a) Jaringan Internet.
- b) Jaringan Telepon.
- c) Penyediaan tenaga listrik.
- d) Penyediaan air bersih..
- e) Pelayanan Properti.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoprasiannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

- a) Pendidikan Tinggi dan menengah.
- b) Jasa Pos.
- c) Pelayanan Kesehatan.
- d) Drainase.

- e) Persampahan.
 - f) Pelayanan Sosial.
 - g) Penanggulangan Bencana
- d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai bentuk kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan adalah sebuah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai protokol pelayanan public yang wajib ditaati dan dilaksanakan. Maka dari itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan standar pelayanan sangat diperlukan adanya stakeholder dan masyarakat agar mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan²⁶.

B. Manasik Haji

1. Ruang Lingkup Haji

a. Pengertian Haji

Secara etimologi, haji berasal dari kata “hajja-yahujja-hajjan”. Artinya menyengaja atau menuju. Kata haji banyak dijumpai dalam beberapa ayat al-Qur’an salah satu di antaranya adalah QS Al-Baqarah/2: 189 dan 197

²⁶ Hardiyansyah, “Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya.”

*يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْأَهْلِ قُلْ هِيَ مَوَاقِيتُ لِلنَّاسِ وَالْحَجِّ
 وَلَيْسَ الْبِرُّ بِأَنْ تَأْتُوا الْبُيُوتَ مِنْ ظُهُورِهَا وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ
 اتَّقَىٰ ۗ وَآتُوا الْبُيُوتَ مِنْ أَبْوَابِهَا ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ
 تُفْلِحُونَ ﴿١٨٩﴾

Mereka bertanya kepadamu tentang bulan sabit. Katakanlah: "Bulan sabit itu adalah tanda-tanda waktu bagi manusia dan (bagi ibadat) haji; Dan bukanlah kebajikan memasuki rumah-rumah dari belakangnya, akan tetapi kebajikan itu ialah kebajikan orang yang bertakwa. Dan masuklah ke rumah-rumah itu dari pintu-pintunya; dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung. (Q.S Al-Baqarah [2] 189)

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَعْلُومَاتٌ ۗ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ
 وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ
 يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُوا
 يَأْتُوا فِي الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. Dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal. (Q.S Al-Baqarah [2] 197)

Penyebutan kata haji dalam beberapa ayat Al-Qur'an menyiratkan makna pentingnya haji bagi manusia. Secara terminologi, haji berarti menyengaja pergi ke tempat yang di agungkan. Syaikh Hasan Muhammad Ayyud mendefinisikan bahwa haji adalah pergi ke Masjidil Haram untuk melaksanakan ibadah tertentu, seperti tawaf, sa'i dan wukuf di Arafah. Senada dengan itu, Prof. Dr. Muhmud Syaltut menjelaskan bahwa haji adalah ibadah yang dilaksanakan manusia sebagai ibadah ruh (hati), fisik, dan harta benda, yang berbeda dengan ibadah lainnya, baik dari segi waktu maupun tempat²⁷. Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah swt dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun Islam yang kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 samapai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahun.

Rangkaian kegiatan manasik haji, baik yang berupa rukun maupun syarat wajib haji seluruhnya dilakukan di tempat-tempat yang telah ditetapkan oleh Syariat, antara lain miqat-miqat yang berlokasi permanen: Makkah, Arafah, Mina dan Musdalifah, termasuk ziarah ke makam nabi Muhammad saw di Madinah. Semua tempat ini beraada di wilayah kerajaan Arab Saudi dan tidak berubah hingga akhir zaman.

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban setiap muslim yang mampu (*istitho'ah*) mengerjakannya sekali seumur hidup. Kemampuan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan ibadah haji

²⁷ Huda Masrul, *Isyubahat Seputar Haji Dan Umrah* (Solo: Tinta Media Solo, 2012), h.1-2.

dapat digolongkan ke dalam dua penertian, yaitu: *Pertama*, kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu yang antara lain meliputi kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, dan didukung oleh pengetahuan agama khususnya tentang manasik haji. *Kedua*, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh lingkungan (Negara dan pemerintah) mencakup keamanan dalam perjalanan, fasilitas akomodasi, transportasi dan hubungan antar negara khususnya antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Ibadah haji diwajibkan Allah swt kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya, menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali seumur hidup yang kedua kali dan seterusnya adalah sunnah. Akan tetapi bagi mereka yang bernazar (*berkaul*) haji menjadi wajib melaksanakannya²⁸.

Dan dikatakan pula dalam firman Allah swt yang lain dalam al-Qur'an surah Al-Imran/2: 96-97 yang berbunyi:

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِنَاءَ مُبَارَكًا وَهُدًى
 لِلْعَالَمِينَ ﴿٩٦﴾ فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ
 كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَكِيمٌ غَنِ ۖ
 سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi

²⁸ Jaya, "Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa," h.37.

petunjuk bagi semua manusia (96) padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam (Q.S. Al-Imran : [3] 96-97)

Dengan ayat al-Quran di atas, maka menunaikan ibadah haji bagi seorang muslim atau muslimah yang memenuhi syarat-syaratnya menjadi wajib hukumnya. Menunaikan ibadah haji hendaklah sesuai dengan apa yang dikerjakan oleh Rasulullah. Oleh karena itu, dalam mengerjakannya harus berpedoman pada syarat, hukum, dan sunnahnya.

Dalam melaksanakan ibadah haji terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi, adapun syarat-syarat tersebut adalah²⁹:

- 1) Islam
- 2) Baligh (dewasa)
- 3) Aqil (berakal sehat)
- 4) Merdeka (bukan hamba sahaya)
- 5) Istitho"ah (mampu) artinya mampu, yaitu mampu melaksanakan ibadah haji

Sedangkan dalam ditinjau dari segi jasmani dan rohani, ekonomi, dan keamanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Jasmani, sehat dan kuat agar tidak sulit melaksanakan ibadah haji

²⁹ Ibid., h.38.

- 2) rohani, mengetahui dan memahami manasik haji, kemudian berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk melakukan ibadah haji dengan perjalanan yang jauh
- 3) ilmu, yakni memahami pengetahuan dan pemahaman yang cukup untuk melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan ibadah haji
- 4) ekonomi, mampu membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), adapun biaya tersebut bukan berasal dari satu-satunya sumber kehidupan yang apabila dijual menimbulkan kedharatan bagi dan keluarganya
- 5) keamanan, aman dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji, aman bagi keluarga dan harta benda serta tugas dan tanggung jawab yang ditinggalkan. Kemudian tidak terhalang permasalahan seperti pencekalan/mendapat kesempatan atau izin perjalanan ibadah haji.

b. Rukun dan Wajib Haji

Rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji Rukun haji ialah rangkaian apabila ditinggalkan dan tidak diganti dengan yang lain dan apabila ditinggalkan maka hajinya menjadi tidak sah. Adapun rukun-rukun haji adalah sebagai berikut:

- 1) Ihram yaitu pernyataan mulai mengerjakan ibadah haji atau umrah dengan memakai pakaian Ihram disertai niat haji atau umrah di Miqat
- 2) Wukuf di Arafah ialah berdiam diri, dzikir dan berdoa di Arafah pada tanggal 9 Zulhijjah
- 3) Tawaf ibadah berarti mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah melempar jumrah Aqabah pada tanggal 10 Zulhijjah.

- 4) Sa'i adalah berjalan atau berlari-lari kecil antara Shafa dan Marwah sebanyak kali, dilakukan sesudah Tawaf Ifadah
- 5) Tahallul yaitu cukur menggunting rambut setelah melaksanakan Sa'i
- 6) Tertib yaitu mengerjakan kegiatan sesuai dengan urutan dan tidak ada yang tertinggal

Rukun haji dimaksudkan untuk menjadikan rangkaian amalan-amalan yang digunakan untuk syarat sah dalam melakukan ibadah haji.

Wajib haji adalah rangkaian kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji sebagai pelengkap rukun haji, jika salah satu dari wajib haji ini ditinggalkan, maka hajinya tetap sah, namun harus membayar Dam (denda). Yang termaksud wajib haji adalah:

- 1) Niat Ihram, untuk haji atau umrah dari Miqat Makani, dilakukan setelah ihram.
- 2) Mabit (bermalam) di Muzdalifah, pada tanggal 9 Zulhijjah (dalam perjalanan dari Arafah ke Mina).
- 3) Melontar jumrah Aqabah, pada tanggal 10 Zulhijjah yaitu dengan cara melontarkan 7 butir kerikil berturut-turut dengan mengangkat tangan. Pada setiap melempar krikil sambil berucap: "Allahu Akbar, Allahumma jallhu hajjan wa zanban magfurah Setiap kerikil harus mengenai kedalam jumrah jurang besar tempat jumrah.
- 4) Mabit di Mina, pada hari tasyrik (tanggal 11, 12 dan 13 Zulhijjah).
- 5) Melontar jumrah Ula, Wustha dan Aqabah, pada hari tasyrik.
- 6) Tawaf Wadah yaitu melakukan Tawaf perpisahan sebelum meninggalkan kota Mekkah.

- 7) Meninggalkan perbuatan yang dilarang saat ihram³⁰.

2. Pengertian Bimbingan Manasik

Bimbingan menurut Arifin adalah usaha pemberian bantuan kepada seseorang yang mengalami kesulitan baik lahiriyah maupun bathiniyah yang menyangkut kehidupan di masa kini dan masa yang akan datang, bantuan tersebut berupa pertolongan di bidang mental, dengan maksud agar orang yang bersangkutan mampu mengatasi kesulitannya dengan kemampuan yang ada pada dirinya sendiri, melalui dorongan dari kekuatan iman dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. Definisi ini menjelaskan fungsi bimbingan dalam membantu mengatasi kekurangan kemampuan tertentu seseorang³¹.

Definisi lain menyebutkan bahwa bimbingan sebagai suatu proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara berkesinambungan supaya individu tersebut dapat memahami dirinya sendiri, sehingga sanggup mengarahkan dirinya dan bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan dan keadaan. Bimbingan membantu individu mencapai perkembangan diri secara optimal sebagai makhluk sosial. Untuk definisi ini, bimbingan dimaksudkan dalam memberikan arahan seseorang untuk bertindak sesuatu.

Simpulan dari kajian berbagai konsep tersebut bahwa bimbingan adalah salah satu bentuk proses pemberian bantuan kepada individu atau sekumpulan individu dalam memecahkan masalahnya, sehingga masing-masing individu akan mampu untuk mengoptimalkan potensi dan keterampilan dalam mengatasi setiap permasalahan, serta mencapai

³⁰ Muhammad Mangkuto Djufri, *Panduan Manasik Haji Sesuai Sunnah Rasulullah SAW*, Cet III (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009), h.7.

³¹ M Taufik Hidayatulloh, "Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Di Kabupaten Gorontalo," *Smart 2*, no. 2 (2016): h.169, <https://doi.org/10.18784/smart.v2i2.381>.

penyesuaian diri dalam kehidupannya. Dikaitkan dengan manasik haji, bimbingan ini bermakna sebetulnya bantuan seperti pelatihan, pembelajaran, baik bersifat teori, praktek dan visual, guna membantu memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam tata cara pelaksanaan ibadah haji atau hal peribadatan yang berkaitan dengan ibadah haji.

Ibadah haji merupakan suatu kegiatan yang kompleks, di mana unsur-unsur haji meliputi: calon haji, pembiayaan, sarana transportasi, hubungan antar negara dan organisasi pelaksana. Berkaitan dengan bimbingan ibadah haji ini, Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menegaskan Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jemaah Haji. Dalam undang-undang tersebut juga menegaskan bahwa Jemaah Haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji, di mana termasuk pemberian bimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, di baik di tanah air, diperjalanan, maupun di Arab Saudi³².

Manasik haji adalah tata cara dan pelaksanaan ibadah haji, dan merupakan hak yang tidak bisa diabaikan bagi seorang muslim yang akan melaksanakan ibadah haji, yang dilakukan sebelum melakukan perjalanan Haji³³.

³² Hidayatulloh, "Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Di Kabupaten Gorontalo."

³³ Jaya, "Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa," h.22.

3. Tujuan Manasik Haji

sesuai dengan firman Allah dalam surah al-baqarah ayat; 197 adalah:

أَلْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا
فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ
وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا يَأْتُوا الْآلِبَابَ



(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, Barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat Fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal. (Q.S AlBaqarah: 197)

Ayat di atas menjelaskan bahwa sebelum berangkat haji hendaklah calon jamaah haji mempersiapkan segala kebutuhan haji, baik siap dari materi, fisik dan mental. Disamping itu dalam pelaksanaannya jamaah haji harus memahami ilmu manasik haji. Dengan pemahaman tersebut diharapkan jamaah dapat menunaikan ibadah haji sesuai ketentuan syariat Islam dan memperoleh haji yang mabrur. Penentuan waktu pelaksanaan ibadah haji di bulan Zulhijah, memberikan peluang bagi calon jamaah untuk dapat mempersiapkan segala kebutuhan haji, baik siap dari materi, fisik dan mental. Disamping itu dalam pelaksanaannya jamaah haji harus memahami ilmu manasik haji sehingga jamaah dapat menunaikan ibadah haji sesuai ketentuan syariat Islam dan memperoleh haji

yang mabrur³⁴.

4. Implementasi Fungsi Manajemen Manasik Haji

Fungsi manasik haji sangat banyak oleh karena itu pentingnya mengikuti kegiatan manasik haji supaya Ketika dalam pelaksanaan ibadah haji di Tanah suci faha, apa saja yang harus dilakukan dan apa saja yang diperbolehkan serta tidak diperbolehkan. Adapun fungsi mengikuti kegiatan manasik haji adalah :

- a. Pertama, meningkatkan kualitas pemahaman jamaah terhadap pelaksanaan ibadah haji.
- b. Kedua, meningkatkan kualitas pelaksanaan ibadah haji.
- c. Ketiga, yaitu meningkatkan dan mengembangkan materi bimbingan ibadah karena materi ini perlu terus di evaluasi.

Masalah yang ditemui dalam bimbingan manasik haji biasanya adalah banyaknya calon jamaah haji yang berpendidikan rendah dan sudah tua sehingga sulit untuk memahami tata cara haji yang benar dan kesulitan dalam menghafal bacaan yang dibaca ketika manasik haji³⁵.

Sedangkan implementasi fungsi manajemen manasik haji terbagi menjadi empat diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi :

- a. fungsi perencanaan: suatu kegiatan jika diawali dengan perencanaan yang matang, maka akan memberikan hasil yang bagus bagi organisasi

³⁴ Hidayatulloh, "Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Di Kabupaten Gorontalo," h.170.

³⁵ Ani Sulistina Wati and Rahima Zakia, "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Al-Hikmah Muaro Sijunjung," *Al Imam: Jurnal Dakwah Dan Manajemen* 1, no. 1 (2018): h.66, <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/alimam/article/view/65>.

tersebut. Fungsi perencanaan harus diterapkan, karena dengan perencanaan yang memungkinkan sehingga tepat dan efektif dalam mencapai suatu tujuan.

- b. fungsi pengorganisasian: agar tujuan KBIH dapat tercapai, maka dibentuk organisasi untuk mengelompokkan dan membagi tugas sesuai dengan kemampuan masing-masing. Maka dalam rangka mencapai tujuan KBIH membentuk struktur organisasi untuk menjalankan seluruh kegiatan yang telah direncanakan. Namun terkadang struktur yang dibentuk tidak berjalan sesuai.
- c. Fungsi Penggerakan : sebuah perencanaan tidak akan tercapai tanpa adanya implementasi. Oleh karena itu, ketika sebuah organisasi menginginkan hasil yang maksimal perlu adanya implementasi dari perencanaan yang telah ditetapkan, sehingga apa yang menjadi tujuan akan benar-benar tercapai. Demi terealisasinya program-program yang telah ditetapkan bersama, semua program KBIH bekerja sama dan berusaha semaksimal mungkin dalam mengimplementasikan program-program yang telah direncanakan. Dalam pelaksanaan bimbingan di tanah air (sebelum berangkat) sampai bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) semuanya hampir berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat.
- d. Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui segala kekurangan maupun kelebihan pada saat penyelenggaraan ibadah haji. Dengan adanya evaluasi ini diharapkan solusi yang dihasilkan terhadap bimbingan manasik ibadah

haji dapat dikembangkan dan dilaksanakan pada kedepannya sehingga benar-benar lebih sukses³⁶.

5. Manfaat Manasik Haji

- a. Dapat Mengetahui Tentang doa-doa sunah mulai dari keluar rumah untuk melaksanakan ibadah haji sampai kembali ke Indonesia dari Makkah.
- b. Dapat memberikan pemahaman mana yang wajib, rukun, sunah, dan haram saat melaksanakan ibadah haji.
- c. Dapat Mengetahui kondisi Makkah dan Madinah yang akan berguna untuk persiapan ibadah haji nantinya.
- d. Dapat saling mengenal jamaah lain sehingga saat di Makkah dapat saling membantu.
- e. Diajarkan Bahasa Arab untuk percakapan ringan di Makkah nantinya.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa manasik haji itu penting guna untuk membekali jamaah agar mereka lebih paham apa yang akan mereka lakukan pada saat di tanah suci nantinya.

³⁶ Susilawati, Sarbini, and Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji," h.197-201.

DAFTAR RUJUKAN

- Amiruddin, Ickhsanto Wahyudi, Darwin Damaik, Elidawaty Purba, Muhammad Umar A, Wawan Ruswandi, Wenny Desty Febrian, I gede Cahyadi Putra, Ida Ayu Nyuman Yuliasuti. *Metode PenilitaN Manajemen*. Edited by Dian Purnama Sari Mila Sari. Pertama. Padang: Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Djufri, Muhammad Mangkuto. *Panduan Manasik Haji Sesuai Sunnah Rasulullah SAW*. Cet III. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009.
- Fahrurazi. *Pengantar Manajemen*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022.
- Hardiyansyah, Hardiansyah. “Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya.” *Gava Media*, 2018, 250. <http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/382>.
- Hidayatulloh, M Taufik. “Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Di Kabupaten Gorontalo.” *Smart* 2, no. 2 (2016): 167. <https://doi.org/10.18784/smart.v2i2.381>.
- Indonesia, Pelayanan Public and Presiden Republic. “UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang" Pelayanan Publik".” *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang" Pelayanan Publik"*, 2009.
- Jaya, Erwin. “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa.” *Skripsi. UIN Alauddin Makasar*, 2016, 109.
- Mahmud, Adilah. “Hakikat Manajemen Dakwah.” *Palita: Journal of Social Religion Research* 5, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.24256/pal.v5i1.1329>.
- Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2018.
- Masrul, Huda. *Isyubahat Seputar Haji Dan Umrah*. Solo: Tinta Media Solo, 2012.
- Paisal, Tanjung. “Manajemen Pelayanan Administrasi Wakaf Ditinjau

- Dengan Teori POAC,” 2020, 103.
- Saefullah, Erni Tisnawati Sule. Kurniawan. *Pengantar Manajemen*. 12th ed. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.
- Sandu Siyoto, Muhammad Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Edited by Ayup. 1st ed. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Saryanto. Muhfizar. Andria Ningsih. *Pengantar Manajemen*. Edited by Hartini. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Soendari, Tjutju. “Metode Penelitian Deskriptif.” *Universitas Pendidikan Indonesia*, 2010, 25. https://www.academia.edu/26183294/Penelitian_Deskriptif_ppt_Compatibility_Mode_?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif.Pdf*. Edited by Sofia Suryandari. 3rd ed. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Susilawati, Iseu, Ahmad Sarbini, and Asep Iwan Setiawan. “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2016): 190–206. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v1i2.135>.
- Tengku, Ine Hendriana, Rini werdiningsih, Ladiatno Samsara, Lelo sintani. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by pradana kusuma Indra. Pertama. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022.
- Wati, Ani Sulistina, and Rahima Zakia. “Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Al-Hikmah Muaro Sijunjung.” *Al Imam: Jurnal Dakwah Dan Manajemen* 1, no. 1 (2018): 63–71. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/alimam/article/view/65>.