

MANAJEMEN BIMBINGAN MANASIK HAJI DALAM MEMBINA KEMANDIRIAN CALON JAMA'AH HAJI

Taufikurrahman¹, Iim Wasliman², Eva Dianawati³

Universitas Islam Nusantara Bandung

rahmantaufiku44@gmail.com¹, iim-wasliman@yahoo.com², evarief@gmail.com³

Sejarah Artikel Submit: 30 Desember 2022 Revision: 27 Januari 2023 Tersedia
Daring: 28 Februari 2023

Abstrak

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memenuhi syarat mampu baik material, fisik dan keilmuan dengan cara berkunjung ke Baitullah dan melaksanakan beberapa kegiatan mengenai haji seperti syarat, rukun, wajib, sunah haji. Sebab haji itu berbeda dengan ibadah yang lainnya yang dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu dan tempat tertentu. Pelaksanaan pelayanan ibadah haji haruslah dilakukan secara optimal dan professional untuk menghindari setiap permasalahan yang dihadapi. Termasuk didalamnya adalah peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang sangat diperlukan. Penyusunan artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Hasil penelitian menunjukkan Program pelaksanaan manasik haji sebagai upaya peningkatan pengetahuan ibadah haji di KBIHU Armina Kota Palangka Raya yaitu mulai dari pendaftaran, bimbingan manasik haji, bimbingan pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi, pemulangan, hingga pembinaan dan bimbingan setelah pelaksanaan ibadah Haji. Metode pembelajaran dalam pelaksanaan manasik haji sebagai upaya peningkatan pengetahuan ibadah haji bagi calon jamaah haji di KBIHU Armina Kota Palangka Raya yaitu penggunaan metode dalam pembimbingan haji dan umrah melalui manasik haji bisa lebih dari satu macam (bervariasi). Metode yang variatif dapat membangkitkan motivasi calon jamaah haji. Dalam pemilihan dan penggunaan sebuah metode harus mempertimbangkan aspek efektifitasnya dan relevansinya dengan materi yang disampaikan oleh pembimbing. Metode yang digunakan dalam manasik haji diantaranya yaitu metode ceramah, metode simulasi, dan metode tanya jawab.

Kata Kunci: *Manajemen, Pembinaan, dan Kemandirian.*

MANASIK HAJJ GUIDANCE MANAGEMENT IN DEVELOPING THE INDEPENDENCE OF PROSPECTIVE HAJJ JAMA'AH

Abstract

Haji is the fifth pillar of Islam after the creed, prayer, zakat and fasting.

Performing the pilgrimage is an obligation for every Muslim who fulfills the requirements both materially, physically and scientifically by visiting Baitullah and carrying out several activities regarding Hajj such as conditions, pillars, obligatory, sunnah Hajj. Because the pilgrimage is different from other worship which in its implementation requires a certain time and place. The implementation of Hajj services must be carried out optimally and professionally to avoid any problems encountered. This includes the role of the Hajj Guidance Group (KBIH) which is very much needed. The preparation of this article uses a qualitative approach. While the type of research used is field research. The results of the study show that the program for implementing the Hajj rituals is an effort to increase knowledge of the pilgrimage at KBIHU Armina, Palangka Raya City, starting from registration, guidance on Hajj rituals, guidance during the implementation of the pilgrimage in Saudi Arabia, repatriation, to coaching and guidance after the implementation of the Hajj. The learning method in implementing the Hajj rituals as an effort to increase knowledge of the pilgrimage for prospective pilgrims at KBIHU Armina, Palangka Raya City, namely the use of methods in Hajj and Umrah guidance through Hajj rituals can be of more than one type (varies). Various methods can motivate prospective pilgrims. In the selection and use of a method must consider aspects of its effectiveness and relevance to the material presented by the supervisor. The methods used in Hajj rituals include the lecture method, simulation method, and question and answer method.

Keywords: *Management, Coaching, and Independence.*

A. PENDAHULUAN

Haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang telah mampu melaksanakannya. Dalam menunaikan ibadah haji kemauan dan kemampuan sangatlah penting, karena banyak orang yang telah mampu materinya tapi belum ada kemauan, dan sebaliknya ada yang benar-benar ingin berangkat haji tapi belum mampu materinya (Nurhasanah et al., 2018).

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 ridhoNya. Haji merupakan rukun Islam yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 Syawal sampai dengan tanggal 13 Dzulhijjah setiap tahun, sebagaimana dapat dipahami dari ayat Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 197:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ
وَتَرَوْدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الرِّزَادِ النَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا يَٰأُولِيَ الْأَلْبَابِ ۗ يَعْلَمُهُ اللَّهُ

Artinya : ”(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 Terbaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal”.

Bagi setiap muslim termasuk muslim di Indonesia, ibadah haji memiliki makna sangat penting. Dalam konteks Indonesia, ibadah haji tidak hanya melihat sebagai salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan kaum muslimin bagi mereka yang mampu tetapi juga memiliki makna sosiologis dan historis sangat berarti. Secara sosiologis dan historis, dapat dikatakan bahwa perkembangan Islam di Indonesia tidak bisa lepas dari ibadah haji.

Walaupun sebagai salah satu ibadah yang memiliki persyaratan *istita'ah* (mampu), tetap saja ibadah haji dan umrah diminati bahkan menjadi sebuah trend bagi umat Muslim sebagai media dalam upaya penyempurnaan dari nilai-nilai keberagamannya. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Al-Baqarah ayat 196 sebagai berikut:

وَآتُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُخْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَخْلِفُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ ۚ فَمَنْ تَمَنَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ إِنَّ ذَلِكَ لَمِنْ أَعْلَمِ ۗ

Artinya : sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu dia bercukur), maka dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, maka barangsiapa mengerjakan umrah sebelum haji, dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Tetapi jika dia tidak mendapatkannya, maka dia (wajib)

berpuasa tiga hari dalam (musim) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itu seluruhnya sepuluh (hari). Demikian itu, bagi orang yang keluarganya tidak ada (tinggal) di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras hukuman-Nya.

Dinamika penyelenggaraan haji selalu menjadi topik pembicaraan hangat di kalangan masyarakat (Wahid, 2019). Hal ini karena tuntutan publik di era reformasi dan keterbukaan, dan juga kenyataan bahwa haji bukan hanya rutinitas tahunan yang menjadi kewajiban umat Islam dalam menyempurnakan rukun Islam yang kelima, tetapi lebih dari itu, perlu ditingkatkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan haji itu sendiri (Ahmad Faridz Anwar, 2022). Dinamika tersebut sudah selayaknya ditanggapi secara proporsional oleh pemerintah atau lembaga terkait, untuk mencari solusi sehingga penyelenggaraan haji akan lebih profesional sesuai dengan harapan masyarakat (Nela Asholihah, 2021). Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Penyelenggaraan haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji harus ditingkatkan (Khoirudin, 2021). Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji (Abadi Siregar, 2022).

Untuk tercapainya maksud tersebut, diperlukan suasana yang kondusif bagi warga negara yang akan melaksanakan ibadah haji. Suasana kondusif tersebut dapat dicapai apabila pihak penyelenggara ibadah haji mampu memberikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan kepada calon jamaah dan jamaah haji (D. S. Ramadhan, 2019). Pembinaan meliputi; pembimbingan, penyuluhan dan penerangan, pelayanan meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan dan akomodasi, sedangkan perlindungan meliputi perlindungan keselamatan, keamanan, perlindungan untuk memperoleh kesempatan menunaikan ibadah haji,

serta menetapkan BPIH yang terjangkau oleh calon jamaah haji (Nurfadillah et al., 2019). Sehubungan dengan hal itu, penyelenggaraan ibadah haji berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan secara baik dengan menyediakan fasilitas dan kemudahan yang diperlukan oleh jamaah haji (Wijaya, 2011).

Berdasarkan UU No. 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan ibadah haji dan umrah. Pembinaan diarahkan pada terwujudnya jamaah haji mandiri, yaitu kemampuan jamaah haji dalam memahami dan melaksanakan tata cara ibadah haji sesuai ketentuan syariat Islam.

Pengetahuan tentang ibadah haji mulai dari syarat, rukun, dan wajib haji sampai akhlak, hikmah, kesehatan, makna filosofis haji, dan lain-lain dapat diterima calon jamaah haji melalui bimbingan manasik haji (Noprian, 2015). Bagi calon jamaah haji asal Indonesia pelaksanaan ibadah haji membutuhkan kesiapan yang menyeluruh termasuk di dalamnya penguasaan materi manasik haji (Nugraha, 2017). Jamaah haji mandiri hanya dapat dicapai melalui efektivitas pelaksanaan bimbingan jamaah haji yang dilakukan oleh pemerintah dan kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) (A. H. M. Ramadhan, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian dan pemantauan pada beberapa KBIHU, dan pada pelaksanaan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dan tingkat Kabupaten selama ini belum berjalan efektif. Buku paket bimbingan manasik kurang praktis, biaya manasik dan pendistribusian buku manasik sering terlambat, waktu bimbingan terlalu singkat, waktu pelaksanaan sebagian di hari kerja sehingga tingkat kehadiran jamaah rendah, materi bimbingan kurang praktis dan menyentuh kebutuhan jamaah wanita, sarana/bahan ajar manasik minim, pelaksanaan manasik mendekati waktu keberangkatan, dan buku manasik serta pelaksanaan dari hasil kegiatan manasik belum terstandar.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, analisis data secara induktif, mengarahkan sasaran penelitian pada usaha menemukan teori dari dasar, bersifat deskriptif, dan lebih mementingkan proses dari pada hasil. Metode ini dapat digunakan untuk melihat data melalui pengamatan mendalam terhadap lingkungan, berinteraksi dengan pelaksana di lapangan sehingga didapatkan informasi dari sumber utama dan akan lebih dapat diyakinkan. Pada tahap observasi ini, peneliti menggunakan teknik observasi sistematis yaitu pengamatan langsung ke lapangan yang dilakukan peneliti dengan menggunakan panduan atau pedoman observasi.

Metode observasi ini juga untuk digunakan untuk menggali data yang terkait dengan fokus penelitian yang diteliti dalam penelitian ini, seperti visi dan misi KBIHU Armina Kota Palangka Raya dalam bimbingan manasik haji. Di samping itu, observasi juga dilakukan untuk mencermati berbagai kegiatan atau bukti fisik berkaitan dengan bimbingan manasik haji dan umrah, dengan menggunakan metode *non participant observation* yaitu penulis hanya mengamati tidak berperan serta dalam kegiatan dan hanya sebagai pengamat independent, dan menggunakan observasi terstruktur.

Adapun dalam teknik wawancara ini dilakukan oleh peneliti, yaitu seorang pewawancara dengan mewawancarai satu orang secara tatap muka (*face to face*). Alasan menggunakan metode ini adalah peneliti ingin memperoleh informasi dan pemahaman dari aktivitas, kejadian, serta pengalaman hidup seseorang yang tidak dapat di observasi secara langsung. Dengan metode ini peneliti dapat mengeksplorasi informasi dari subjek secara mendalam.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Pada KBIHU Armina Kota Palangka Raya)

Pelaksanaan merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat penting dalam melaksanakan segala bentuk aktivitas didalam suatu lembaga. Awaluddin Pimay, berpendapat dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Dakwah*” mengatakan fungsi manajemen *actuating* (pelaksanaan) merupakan penentu dalam suatu lembaga, keberhasilan fungsi ini sangat dipengaruhi dan ditentukan oleh kemampuan pimpinan lembaga dalam menggerakkan kegiatan di dalam lembaga tersebut. Adapun langkah-langkahnya adalah memberikan motivasi, membimbing, mengkoordinir dan menjalin pengertian serta meningkatkan kemampuan dan keahlian setiap individu (Refenza, 2022).

Metode adalah cara yang ditempuh dengan teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan pimpinan dalam mewujudkan rencana operasional. Sedangkan menurut Abd. Muin Salim, metode adalah suatu rangkaian yang sistematis dan merujuk kepada tata cara yang sudah dibina berdasarkan rencana yang pasti, mapan dan logis. Dari pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode adalah suatu cara atau jalan yang digunakan oleh seseorang untuk mempermudah jalannya kegiatan berdasarkan rencana yang pasti dalam pencapaian suatu tujuan.

Pembimbingan sendiri berasal dari kata “bimbing” yang artinya proses atau perbuatan yang dilakukan seseorang dalam memberikan bimbingan. Sedangkan bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan yang terus menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang dibimbing agar tercapai kemandirian dalam pemahaman diri, penerimaan diri, pengarahan diri dan perwujudan diri dalam mencapai hakikat perkembangan yang optimal dan penyesuaian diri dengan lingkungan. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pembimbingan adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang ahli kepada seseorang atau beberapa orang, agar mampu mengembangkan potensi bakat, minat dan kemampuan yang dimiliki.

Bentuk dan metode dalam bimbingan manasik haji adalah salah satu jalan untuk mempermudah masuknya pengetahuan kepada calon jamaah dengan tujuan mempersiapkan diri dan hati untuk beribadah kepada Allah swt., dengan adanya bentuk dari bimbingan manasik, para petugas akan lebih mudah dalam mengatur

jalannya bimbingan. Untuk mengetahui apakah sebuah bimbingan itu efektif atau efisien, dapat diketahui melalui kegiatan waktu pembimbing menyampaikan materi tentang manasik haji.

Jamaah tidak akan berhasil memperoleh pengetahuan manasik qolbu jika metode bimbingannya kurang menarik dan tepat. Karena dapat menyebabkan kurangnya ketertarikan jamaah pada proses pembimbingannya.

KBIHU Armina Kota Palangka Raya dalam kegiatan manasik haji dengan teori yang ada, dapat dikatakan bahwa realita yang berjalan sudah sesuai dengan teori yang ada. KBIHU Armina Kota Palangka Raya dalam memberikan metode pembimbingan manasik qolbu memiliki beberapa macam penggunaan bentuk metode untuk diterapkandisetiap materi yang akan diberikan.

Penggunaan variasi metode yang berbeda di setiap materi, maka dapat menentukan berhasil tidaknya suatu proses pembelajaran tersebut. Pemaparan diatas menunjukkan bahwa perencanaan tidak akan pernah tercapai tanpa adanya pelaksanaan dari perencanaan tersebut. Dengan adanya pelaksanaan dari perencanaan suatu lembaga dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Pada fungsi ini seorang manajer tidak dapat bekerja sendiri, karena pada fungsi ini, semua yang telah dilakukan pada fungsi perencanaan dan pengorganisasian dilakukan sehingga seorang manajer memerlukan cukup banyak orang terutama bila ingin mencapai tujuan yang diinginkan. Karena ini merupakan program pelatihan pembimbingan manasik haji, maka pada pelaksanaannya bukan hanya pihak penyelenggara saja yang terlibat, akan tetapi juga para pembimbing dan jamaah yang dibimbingnya.

Dimana tentunya pembimbing dilibatkan dalam proses pentransferan ilmu yang dalam hal ini adalah ilmuilmu yang berkaitan dengan manasik haji, sedangkan untuk jamaah yang dibimbing merupakan penerima pentransferan tersebut. Bentuk pelaksanaan metode pembimbingan kemandirian calon jamaah haji KBIHU Armina Kota Palangka Raya sebagai berikut:

1. Metode Ceramah.

Metode ceramah ialah penerangan dan penuturan secara lisan oleh pengajar terhadap ruang. Dengan kata lain metode ceramah adalah suatu cara

penyajian atau penyampaian informasi melalui penerangan dan penuturan secara lisan oleh pengajar terhadap orang yang diajarkannya. Metode tersebut sejalan dengan *Designs on the use of Blended Learning Environment* (Saepurrahmat & Anida, n.d.). Pembimbing dapat menggunakan alat-alat bantu seperti proyektor film slide dan lain-lain. Dalam hal materi yang diterapkan dalam manasik qolbu, kebanyakan menggunakan metode ceramah. Karena penyampaian materi dalam manasik haji dilakukan secara lisan oleh pembimbing di ruangan, dan juga peran jamaah sebagai penerima pesan, mendengarkan, memperhatikan dan mencatat keterangan-keterangan pembimbing yang diperlukan. Metode ceramah dijelaskan tentang cara dalam melaksanakan ibadah umrah yang dilakukan oleh pembimbing secara monolog dan dilakukan menggunakan hubungan satu arah, sehingga metode ini dipandang efektif sesuai dengan jangkauan daya pemahaman calon jamaah haji yang beragam.

2. Metode Simulasi.

Metode Simulasi adalah metode yang dilakukan dengan memberikan batasan simulasi dengan tingkah laku seseorang untuk berbuat seperti yang dimaksudkan. Tujuan dari metode ini agar seseorang itu dapat mempelajari lebih mendalam tentang bagaimana seorang tersebut merasa dan berbuat sesuatu. Penekanan dalam metode simulasi adalah pada kemampuan jamaah untuk berimitasi sesuai dengan objek yang diperankan. Pembimbing KBIHU Armina Kota Palangka Raya dalam menyampaikan materi aktivasi hati, hypnoterapi spiritual dan the power of Syukur dengan menggunakan metode simulasi, karena pembimbing mempunyai kemampuan untuk mengajak jamaahnya ikut serta mensimulasikan materi tersebut dengan benar. Metode ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman akan hakikat dari suatu konsep atau prinsip atau ketrampilan tertentu melalui proses kegiatan atau latihan dalam situasi tiruan.

3. Metode Tanya Jawab.

Metode tanya jawab merupakan penyampaian materi dengan cara pembimbing menanyakan materi yang telah dijelaskan kepada jamaah

maupun jamaah menanyakan materi yang kurang paham kepada pembimbing. Metode ini dilakukan, agar pengertian dan pemahaman jamaah dapat diperoleh lebih mantap. Sehingga segala bentuk kesalahpahaman dan kelemahan daya tangkap terhadap materi dapat dihindari semaksimal mungkin. Dari penuturan yang disampaikan oleh jamaah umrah terhadap metode tanya jawab yang diterapkan KBIHU Armina Kota Palangka Raya, penulis menemukan bahwa metode ini dilakukan ketika pembimbing selesai dalam memberikan materi dengan menggunakan metode ceramah. Hal tersebut dilakukan, karena kedua metode ini saling melekat dan beriringan. Metode ini diterapkan oleh pembimbing manasik qolbu terhadap jamaah, agar segala bentuk kesalahpahaman dan kelemahan daya tangkap jamaah terhadap materi dapat dihindari semaksimal mungkin. Pelaksanaan manasik haji yang dilakukan dengan metode hypnoterapi spiritual, dimana jamaah umrah diberikan hipnotis oleh pembimbing melalui kekuatan suara yang diambil dari teknologi canggih yang bernama alfamatic brainwafe. Metode tersebut dalam berdakwah terdapat adanya perbedaan pendapat yang penulis temui.

2 Program Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Pada KBIHU Armina Kota Palangka Raya)

Kualitas bimbingan manasik haji KBIHU Armina Kota Palangka Raya, menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Gambaran kualitas bimbingan manasik haji KBIHU Armina Kota Palangka Raya dapat dilihat di dalam uraian sebagai berikut:

Dimensi tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan haji KBIHU Armina Kota Palangka Raya, namun

sebaliknya jika dimensi dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji KBIHU Armina Kota Palangka Raya dilihat dari dimensi tangible (berwujud), sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, dari sisi penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Namun dalam hal kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu ruangan yang masih terasa sempit sehingga ketika banyak pengguna layanan pada saat yang bersamaan, mereka merasa kurang nyaman.

Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan akan berakibat baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berakibat buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan dapat memberikan kepuasan. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji dan umrah pada KBIHU Armina Kota Palangka Raya dilihat dari dimensi reliability (kehandalan) pelayanan yang sudah berjalan

sesuai harapan masyarakat terutama dalam hal kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Hal menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kemampuan pegawai. Kemampuan atau keterampilan pegawai di KBIHU Armina Kota Palangka Raya sangat diperlukan karena hal ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan.

Menggunakan alat bantu di KBIHU Armina Kota Palangka Raya belum semua pegawai menguasai, ini ditunjukkan dengan sedikitnya pegawai yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan, dan kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pengguna layanan. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan. Ketanggapan berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, sebab pelaksanaan pelayanan yang didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan menimbulkan pelayanan yang semakin baik. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji dan umrah pada KBIHU Armina Kota Palangka Raya, dilihat dari dimensi responsiveness (ketanggapan) sudah baik yaitu merespon pegawai kepada setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, pegawai cermat, waktu yang tepat dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Hal sesuai petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat belum sesuai harapan, hal ini seperti yang dikatakan calon jamaah dan jamaah haji yang

telah berangkat bahwa kadang-kadang ketika pengguna layanan datang setelah jam istirahat masih ada petugas yang belum datang.

Dimensi Assurance (jaminan) adalah upaya perlindungan yang disajikan bagi pengguna layanan. Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji dan umrah pada KBIHU Armina Kota Palangka Raya, dilihat dari dimensi assurance (jaminan) sudah baik yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa percaya yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan. Dimensi Emphaty (empati) adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya padasituasi sebagai pengguna layanan.

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji pada KBIHU Armina Kota Palangka Raya, dilihat dari dimensi emphaty (empati), sudah baik antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun.

Namun dalam hal sikap ramah pegawai dalam pelayanan belum sesuai yang diharapkan pengguna layanan. Kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan yang menemui sikap pegawai yang tidak ramah dalam memberikan layanan.

D. KESIMPULAN

Program pelaksanaan manasik haji sebagai upaya peningkatan pengetahuan ibadah haji di KBIHU Armina Kota Palangka Raya yaitu mulai dari pendaftaran, bimbingan manasik haji, bimbingan pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi, pemulangan, hingga pembinaan dan bimbingan setelah pelaksanaan ibadah Haji.

Metode pembelajaran dalam pelaksanaan manasik haji sebagai upaya peningkatan pengetahuan ibadah haji bagi calon jamaah haji di KBIHU Armina Kota Palangka Raya yaitu penggunaan metode dalam pembimbingan haji dan umrah melalui manasik haji bisa lebih dari satu macam (bervariasi). Metode yang variatif dapat membangkitkan motivasi calon jamaah haji. Dalam pemilihan dan penggunaan sebuah metode harus mempertimbangkan aspek efektifitasnya dan relevansinya dengan materi yang disampaikan oleh pembimbing. Metode yang digunakan dalam manasik haji diantaranya yaitu metode ceramah, metode simulasi, dan metode tanya jawab.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada KBIHU Armina Kota Palangka Raya yang telah memfasilitasi dalam penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti yang berasal dari Sekolah Pascasarjana S3 Ilmu Pendidikan Universitas Islam Nusantara Bandung

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi Siregar, A. S. (2022). Penerapan Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Arafah Pekanbaru [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].
- Ahmad Faridz Anwar. (2022). Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Buntet Pesantren Cirebon

- Untuk Membina Calon Jama'ah Haji Dalam Perspektif Undangundang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah [Diploma, S1 Hukum Ekonomi Syariah/Muamalah Iain Syekh Nurjati Cirebon].
- Khoirudin, M. (2021). Pengaruh Bimbingan Manasik Haji Terhadap Kesiapan Mental Jamaah Haji Pada Kbihi Al-Azhar Jakarta Selatan [Bachelorthesis, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Nela Asholihah. (2021). Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Perspektif Uu No. 8 Tahun 2019 Di Ketanggungan Brebes [Diploma, Iain Syekh Nurjati Cirebon].
- Noprian. (2015). Manajemen Pelatihan Bimbingan Manasik (Bimsik) Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Darul Ulum Kabupaten Bogor Tahun 2015 M [Bachelorthesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 1437 H / 2016 M].
- Nugraha, M. I. (2017). Manajemen Bimbingan Manasik Bagi Calon Jamaah Haji Pada Kementrian Agama Kota Tangerang [Bachelorthesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Nurfadillah, N., Sarbini, A., & Herman, H. (2019). Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 4(2).
- Nurhasanah, S., Rifai, A. B., & Rahman, A. (2018). Strategi Pelayanan Prima Kbih Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1).
- Ramadhan, A. H. M. (2018). Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Fk-Kbih) Kabupaten Bogor Dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji [Bachelorthesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Ramadhan, D. S. (2019). Penerapan Fungsi Manajemen Pada Bimbingan Manasik Haji Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Ciputat Timur Tangerang Selatan Tahun 2016 [Bachelorthesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Refenza, R. (2022). Implementasi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Qiyas : Jurnal Hukum Islam Dan Peradilan*, 7(1).
- Saepurrahmat, & Anida. (N.D.). Implementasi Manajemen Promosi Kbih Dalam Meningkatkan Minat Bimbingan Jamaah Haji | Saepurrahmat | Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah). Retrieved 25 February 2023, From
- Wahid, A. (2019). Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji. *Syaikhuna: Jurnal Pendidikan Dan Pranata Islam*, 10(1).
- Wijaya, Ti. (2011). Manajemen Pembinaan Jama'ah Haji Pada Kbih (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Ulul Albaab-Tangerang.

