

BAB II
MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI
RELEVANSINYA DENGAN JUMLAH JAMAAH HAJI DI
KBIH AL-MANSHUR DALAM TINJAUAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Untuk mengetahui definisi manajemen pelayanan sebelumnya harus memahami pengertiannya. Oleh karena itu dibawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen dan definisi pelayanan. Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa inggris, *Management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Dalam bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tanzhim*, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Pengertian tersebut dalam sekala aktivitas juga dapat diartikan sebagai aktivitas menertibkan, mengatur, dan berfikir 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. (Munir, 2006: 9)

Secara terminologi, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya- sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Hani, 2009: 2). G R Terry mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya (Rosady, 1977: 1).

Sedangkan definisi pelayanan adalah memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bentuk lainnya untuk melaksanakan suatu kegiatan. Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang dikoordinasikan oleh Departemen Agama (Aziz, 2007: 22).

Menurut A.S. Moenir, yang dimaksud manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tetap mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani (2006: 186).

Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan manasik haji adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengorganisasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan manasik haji demi tercapainya tujuan pelaksanaan ibadah haji.

2. Fungsi-fungsi manajemen pelayanan

a) Perencanaan

Perencanaan (*planing*) merupakan starting point dari aktivitas manajerial. Karena bagaimanapun sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan sebuah perencanaan. Karena perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang optimal. Tanpa adanya rencana, maka tidak ada dasar untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu (Munir, 2006: 94).

Perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dikerjakan selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang dilakukan agar tujuan-tujuan itu dapat tercapai (Terry, 2009: 43). Baik tujuan maupun rencana, keduanya dapat untuk jangka panjang dan dapat juga untuk jangka pendek. Rencana jangka pendek meliputi jangka satu atau dua tahun sedangkan rencana jangka

panjang meliputi lima sampai sepuluh tahun mendatang (Ernest, 1986: 5).

Setiap perencanaan yang baik didalamnya memuat atau menjawab enam unsur, yang dikenal dengan 5W + 1H yaitu:

1. *What will be done* (apa yang akan dikerjakan)
2. *Why will it be done* (mengapa dikerjakan)
3. *Where will it be done* (dimana akan dikerjakan)
4. *When will it be done* (kapan akan dikerjakan)
5. *Who will do it* (siapa yang akan mengerjakan)
6. *How will do it* (bagaimana akan dikerjakan)

(Siagian, 1977: 80).

Perencanaan manasik haji merupakan proses pemikiran dan pengambilan keputusan yang matang dan sistematis, mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan di masa yang akan datang dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah menetapkan tujuan dan menyusun rencana-rencana atau program-program untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan kegiatan merancang dan mengembangkan suatu organisasi yang akan dapat melaksanakan berbagai program tersebut secara sukses (Hani, 2009: 24).

Menurut H.B. Siswanto, Pengorganisasian (*organizing*) adalah pembagian kerja yang

direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kesatuan pekerja, penetapan hubungan antar pekerjaan yang efektif diantara mereka, dan pemberian lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang wajar sehingga mereka bekerja secara efisien (Siswanto, 2007: 74). Dua aspek utama proses penyusunan struktur organisasi adalah dengan departementalisasi dan pembagian kerja. Departementalisasi merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan-kegiatan yang sejenis dan saling berhubungan dapat dikerjakan bersama. Pembagian kerja adalah pemerincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk dan melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas (Hani, 2009: 167).

Jadi pengorganisasian dalam pelayanan manasik haji merupakan rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi kegiatan-kegiatan manasik haji dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja diantara satuan-satuan organisasi ataupun petugas penyelenggara ibadah haji.

c) Penggerakan (*Actuating*)

Actuating dapat diartikan sebagai penggerakan anggota kelompok sedemikian rupa

sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran usaha yang diinginkan. *Actuating* merupakan fungsi manajemen secara langsung berusaha merealisasikan keinginan-keinginan organisasi, sehingga dalam aktivitasnya senantiasa berhubungan dengan metode dan kebijaksanaan dalam mengatur dan mendorong orang agar bersedia melakukan tindakan yang diinginkan oleh organisasi tersebut (Samsul, 2009: 233).

Menurut G.R Terry penggerakan adalah disebut juga gerakan, mencakup kegiatan yang dilaksanakan seorang manajer untuk mengambil dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai (1996: 17).

Penggerakan dalam pelayanan manasik haji bermaksud meminta pengorbanan para pelaksana atau para penyelenggara ibadah haji untuk melakukan kegiatan-kegiatan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan manasik haji dalam pelaksanaan ibadah haji.

d) Pengawasan

Controlling adalah upaya agar tindakan yang dilaksanakan terkendali dan sesuai dengan instruksi, petunjuk-petunjuk, pedoman serta ketentuan-

ketentuan yang sebelumnya ditetapkan bersamaan (Samsul, 2009: 233).

Menurut G.R Terry, pengawasan atau *controlling* adalah langkah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi, dan mengambil tindakan korektif bila diperlukan untuk menjamin agar hasilnya sesuai dengan apa yang telah direncanakan (Wahyu, 1994: 10).

Jadi yang dimaksud pengawasan dalam pelayanan manasik haji merupakan proses pemeriksaan dan usaha agar aktivitas pelayanan ibadah haji dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Pengawasan yang baik tidak hanya dilakukan sesudah selesainya kegiatan atau proses, melainkan dilakukan sejak kegiatan itu dimulai, dengan maksud supaya setiap ada penyimpangan segera dapat di analisa, dan kemudian diperbaiki sehingga hal-hal yang tidak diinginkan segera dapat diatasi, dan kerugian-kerugian dapat dihindari (Siagian, 1977: 114).

Guna mengetahui apakah perencanaan telah ditetapkan sesuai dengan pelaksanaan, perlu adanya control sedini mungkin. Hal ini untuk mengetahui apakah ada penyimpangan atau tidak, sehingga tujuan pelayanan manasik haji mencapai sasaran dengan

efektif dan efisien. Dalam mengadakan pengawasan pelayanan manasik haji dapat dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- 1) Menetapkan setandar (alat ukur)
- 2) Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan.
- 3) Membandingkan antara pelaksanaan dengan standard.
- 4) Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan atau pembetulan (Rosyad, 1977: 142).

3. Prinsip-prinsip dan asas manajemen pelayanan manasik Haji

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan manasik haji dengan baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat di pakai sebagai acuan:

1. Identitas kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
2. Sediakan layanan yang terpadu (*one-stop-shop*).
3. Buat sistem yang mendukung pelayanan jamaah.
4. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan.
5. Layanilah keluhan jamaah secara baik.
6. Terus berinovasi.
7. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah
8. Bersikap tegas tapi ramah terhadap jamaah.
9. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah

10. Selalu mengontrol kualitas (Ratminto, 2005: 87).

Sedangkan untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para jamaah haji, penyelenggaraan pelayanan manasik haji harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan para jamaah haji.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, golongan, gender dan setatus ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing (Ratminto, 2005: 20).

4. Pelayanan yang unggul (*Service excellence*)

Dalam bisnis jasa sikap dan pelayanan (*contact personnel*) merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Bila aspek tersebut dilupakan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama perusahaan yang bersangkutan bisa kehilangan banyak pelanggan lama dan dijauhi calon pelanggan.

Sehubungan dengan peranan *contact personnel* yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan *service excellence*. *Service excellence* atau pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan (Fandy, 2006: 57-58).

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan manasik haji menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence* setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak

tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Bila hal tersebut dapat dilakukan maka KBIH Al-Manshur akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

Ada beberapa faktor yang menentukan kualitas jasa atau pelayanan dalam suatu perusahaan atau lembaga, diantaranya:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performace*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*, yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan jamaah
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi KBIH mudah dihubungi

5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel*
6. *Comunikation*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko dan keraguan-keraguan
9. *Understanding* atau *knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan representasi dari jasa (fandy, 2006: 69-70).

B. Manasik Haji

1. Pengertian Manasik Haji

Istilah manasik berasal dari kata “manasik” secara etimologi atau bahasa dari akar kata *التسك العبيدة* yang artinya ibadah (Munawwir, 1984: 1414). Sedangkan haji menurut bahasa, ialah menuju kesuatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibebaskan (Shiddieqy, 1983: 16). Menurut Edi Mulyana dan Harun Abu Rofi`ie haji secara istilah adalah berkunjung ke Baitullah (Ka`bah) dan tempat lainnya seperti mas`a (tempat pelaksanaan sai), Arafah, Muzdalifah, dan Mina dalam waktu tertentu untuk

mengerjakan amalan-amalan seperti Thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan beberapa amalan lainnya (Mulyono. dkk, 2013: 15).

Definisi lain Manasik haji adalah peragaan pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan rukun-rukunnya. Dalam kegiatan manasik haji, calon jamaah haji akan dilatih tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji yang akan dilaksanakannya, misalnya rukun haji, persyaratan, wajib, sunah, maupun hal-hal yang tidak boleh dilakukan selama pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, para calon jamaah haji juga akan belajar bagaimana cara melakukan praktik tawaf, sa'i, wukuf, melempar jumroh, dan prosesi ibadah lainnya dengan kondisi yang dibuat mirip dengan keadaan di tanah suci.

Manasik haji juga diperlukan guna memberikan pemahaman kepada setiap calon jamaah haji tentang tujuan utama keberangkatan mereka ke tanah suci. Manasik haji sangat bermanfaat bagi para calon jamaah haji, karena setelah melaksanakan manasik haji, para calon jamaah haji akan dapat memahami hal-hal apa saja yang harus dilakukan pada saat melakukan ibadah haji nantinya. Para calon jamaah haji juga mempelajari budaya, bahasa, dan kondisi alam di Arab Saudi (http://id.wikipedia.org/wiki/Manasik_Haji, jumat, 24 oktober 2014).

Jadi, manasik haji adalah ibadah yang di laksanakan di baitullah untuk melakukan beberapa amalan seperti ihram,

wukuf, melontar jumrah, thawaf dan sa'i guna mengharap ridha Allah AWT.

Bimbingan manasik haji merupakan pemberian penjelasan mengerjakan ibadah haji oleh para pembimbing yang berkompeten yaitu tentang syarat, rukun dan wajib haji serta ibadah lain yang berhubungan dengan haji (Dokumen KBIH : 2012).

2. Dasar Hukum Ibadah Haji

Dalil-dalil yang berkaitan dengan ibadah haji adalah sebagai berikut:

a. QS Al-Imran ayat 97

فِيهِ ءَايَاتٌ يَّبَيِّنُ مَقَامَ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ
ءَامِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ
سَبِيلًا ^ط وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya : “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) makam Ibrahi, barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amali dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah yaitu bagi orang yang sanggup melaksanakan perjalanan ke baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam” (Q.S. Al-Imran: 97) (Depag RI, 1991:92).

b. QS Al-Baqarah ayat 125

وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنَا وَاتَّخِذُوا مِن
 مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى ۖ وَعَهِدْنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ
 وَإِسْمَاعِيلَ أَن طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ
 وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ ﴿١٢٥﴾

Artinya : “dan (ingatlah), ketika Kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. dan Jadikanlah sebahagian maqam Ibrahim tempat shalat. dan telah Kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail: "Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang thawaf, yang i'tikaf, yang ruku' dan yang sujud". Ialah tempat berdiri Nabi Ibrahim a.s. diwaktu membuat Ka'bah (Al-Baqarah: 125) (Depag RI, 1991:45).

c. QS. Al-Hajj ayat 27

وَأَذِّن فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ
 ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾

Artinya: 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, Unta yang kurus menggambarkan jauh dan sukarnya yang ditempuh oleh jemaah haji (Al-Hajj: 27). (Depag RI, 1991: 395)

d. Hadits

عَنْ أَبِي أُمَامَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: مَنْ لَمْ يَمْنَعْهُ مِنَ الْحَجِّ حَاجَةٌ ظَاهِرَةٌ أَوْ سُلْطَانٌ جَائِرٌ أَوْ مَرَضٌ حَاسٍ فَمَا تَ وَلَمْ يَحُجَّ فَلَيْمَتْ إِنْ شَاءَ يَهُودِيٌّ وَإِنْ شَاءَ نَصْرَانِيًّا. (الدارمي)

Artinya : Abu Umamah r.a. meriwayatkan bahwa rasulullah saw. Bersabda, “ barang siapa yang mati dalam keadaan belum menunaikan haji, padahal tidak ada keperluan mendesak , rajayang zhalim, atau sakit parah yang menghalanginya dari menunaikan haji, maka hendaklah ia memilih untuk mati sebagai seorang Yahudi atau Nasrani.” (H.r. Darami, Misykat) (M. Zakariyya, 2007: 44).

مَنْ كَانَ لَهُ مَالٌ يُبْلَغُهُ حَجَّ بَيْتِ رَبِّهِ أَوْ تَجِبُ عَلَيْهِ فِيهِ الزَّكَاةُ فَلَمْ يَفْعَلْ يَسْأَلِ الرَّجْعَةَ عِنْدَ الْمَوْتِ. (رواه ابن عبا
(س)

Artinya :” barang siapa yang mempunyai harta yang cukup untuk pergi haji, tetapi ia tidak menunaikannya, atau mempunyai harta yang banyak sehingga wajib keatasnya zakat, dan ia tidak mengeluarkan zakat, maka jika mati, ia akan meminta supaya dikembalikan ke dunia.” (HR Ibnu Abbas) (M. Zakariyya, 2007: 45).

3. Macam-macam Haji

Ditinjau dari tatacara pelaksanaannya, ibadah haji dibedakan dalam tiga jenis berdasarkan tata-cara atau urutan pelaksanaannya yaitu:

a. Haji Ifrad.

Melaksanakan dengan cara terpisah antara haji dan umrah, dimana masing-masing dikerjakan sendiri, dalam waktu berbeda tetapi tetap dalam satu musim haji. Pelaksanaan ibadah haji dilakukan terlebih dahulu, selanjutnya mealakukan umrah dalam satu musim haji atau waktu haji.

b. Haji Qiran.

Qiran artinya bersama-sama adalah melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersama. Dengan cara ini, berarti seluruh pekerjaan umrahnya sudah tercapai dalam pekerjaan haji.

c. Haji Tamattu`

Tamattu` yang artinya bersenang-senang adalah melakukan umrah terlebih dahulu dan setelah selesai baru melakukan haji (Gayo, 2007: 29).

4. Syarat, Rukun, Wajib dan Sunah Haji

a. Syarat haji

- 1) Islam
- 2) Berakal sehat
- 3) Bebas merdeka tanpa satu ikatan perbudakan
- 4) Mampu dalam hal materi dan fisik
- 5) Tersedianya kuota bagi yang bersangkutan

b. Rukun haji

- 1) Ihram
- 2) Wukuf di Arafah

- 3) Thawaf al-ifadhah
 - 4) Sa`i antara shafa dan marwa
 - 5) Menggundul atau mencukur rambut
 - 6) Tertib atau berurutan
- c. Wajib haji
- 1) Berihram di Miqat
 - 2) Berada di Muzdalifah setelah pertengahan malam walau sejenak
 - 3) Bermalam di Mina pada malam-malam hari Tasyriq
 - 4) Melontar jamarat pada setiap hari-hari tasyriq
 - 5) Menghindari apa yang diharamkan dalam konteks berihram
- d. Sunah Haji
- 1) Mandi sebelum ihrom
 - 2) Memakai wangi-wangian sebelum ihrom
 - 3) Shalat dua rakaat sebelum ihrom
 - 4) Mandi memasuki kota Makkah
 - 5) Thowaf Qudum (Natsir, 1994: 3-5).

C. Dasar Hukum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Anomi masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun cenderung meningkat, ditandai semakin bervariasinya profil jamaah haji dalam beberapa tahun terakhir ini. Akibatnya, pemerintah dihadapkan pada peningkatan calon jamaah haji yang semakin lama semakin kritis terhadap proses

penyelenggaraan ibadah haji. dampak dari hal ini kemudian membuka peluang bagi institusi yang bernama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Keberadaannya sebagai mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon/ jamaah haji yang mandiri (Aziz, 2007: 2).

1. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji merupakan lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan izin dari Kementrian Agama untuk melaksanakan bimbingan terhadap jama`ah haji. Kelompok bimbingan ibadah haji bertugas melaksanakan bimbingan ibadah haji bukan sebagai penyelenggara ibadah haji dan berfungsi sebagai mitra pemerintah (Anggito, 2012).

Menurut Abdul Aziz, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga atau yayasan sosial Islam dan pemerintah bergerak di bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jama`ah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan, KBIH diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi KBIH sebagai badan resi di luar pemerintah dalam pembimbingan (Aziz, 2007: 17).

Sebetulnya KBIH, disamping membantu calon jamaah haji juga membantu pemerintah. Dalam hubungannya dengan

jamaah haji, KBIH membantu untuk dua hal, pertama menyangkut masalah tata cara beribadah dan kedua membantu dalam kaitanya dalam bepergian (*travelling*). Bimbingan dari segi ibadah haji (Manasik) yang diselenggarakan oleh KBIH tertentu lebih intensif daripada bimbingan manasik haji yang diberikan oleh pemerintah. Intensif disini terlihat dari jumlah atau frekuensi pelatihan manasik, materi yang diajarkan dalam pelatihan manasik itu, serta tanggung jawab KBIH untuk mengantar ke tanah suci. Dengan demikian memahami tatacara beribadah (manasik) maka secara psikologis akan membantu meneguhkan iman dan kepercayaan sebagaimana yang dicita-citakan yaitu menjadi haji mabrur (Thohir, 2004: 27).

2. Perizinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Keberadaan KBIH harus memperoleh izin Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama setempat atas nama Menteri Agama RI, dan salah satu program atau kegiatannya adalah memberikan bimbingan kepada calon atau jama`ah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Permohonan izin ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dengan rekomendasi Kepala Kantor Departemen Agama setempat.
- b. KBIH bersangkutan merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan islam yang telah memiliki akta pendirian.

- c. Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomor telepon.
- d. Melampirkan susunan pengurus.
- e. Memiliki pembimbing haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan pelatih calon jama`ah haji oleh pemerintah (Aziz, 2007: 18).

3. Tugas pokok dan fungsi KBIH

Tugas pokok Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jama`ah di tanah air dan Arab Saudi.
- d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang dibimbingnya.
- e. Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayah haji (pelanggaran-pelanggaran haji).

Adapun fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) meliputi:

- a. Penyelenggaraan atau pelaksanaan pembimbingan haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Penyelenggaraan atau pelaksanaan pembimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Pelayanan, konsultasi dan sumber informasi perhajian.
- d. Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah (Aziz, 2007: 19).

4. Koordinasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam melaksanakan tugas bimbingan ibadah haji harus koordinasi dengan:

- a. Di tanah air dengan :
 - 1) Kakandepag sebagai pembina KBIH sekaligus sebagai Kepala Staf Penyelenggara Haji Kabupaten/Kota.
Bentuk koordinasi meliputi:
 - a) Informasi perhajian
 - b) Pelaksanaan bimbingan
 - c) Pengelompokan
 - d) Pemberangkatan
 - e) Penyelesaian kasus
 - 2) Petugas Kesehatan Kecamatan dan Kabupaten/Kota dalam bentuk koordinasi meliputi :
 - a) Pemeliharaan kesehatan jamaah.
 - b) Pelaksanaan bimbingan.
 - c) Informasi kesehatan haji.

- d) Penanganan kasus kesehatan.
- 3) Ketua PPIH Embarkasi dalam bentuk koordinasi meliputi:
- a) Informasi perhajian.
 - b) Jadwal bimbingan.
 - c) Jadwal keberangkatan.
 - d) Penyelesaian dokumen.
- 4) Petugas operasional yang menyertai jamaah yang akan terbang dan berangkat bersama dalam kelompok terbang dengan bentuk koordinasi meliputi:
- a) Rencana keberangkatan.
 - b) Pembagian paket haji antara lain dokumen, living cost dll.
 - c) Penempatan, pemantapan di asrama dan selama dalam perjalanan
 - d) Informasi perhajian
 - e) Penyelesaian kasus
 - f) Awak Kabin selama dalam penerbangan.
- 5) Forum Komunikasi KBIH yang ada di wilayahnya dengan bentuk koordinasi meliputi:
- a) Informasi pembinaan/bimbingan.
 - b) Pelaksanaan bimbingan.
 - c) Penyelesaian kasus.
 - d) Kemitraan dan kebersamaan.

- b. Di Arab Saudi meliputi:
- 1) Petugas operasional yang menyertai jamaah dengan bentuk koordinasi;
 - a) Penempatan dan angkutan.
 - b) Pelaksanaan ibadah.
 - c) Informasi perhajian.
 - d) Penanganan kasus-kasus meliputi kasus ibadah, kesehatan dan umum.
 - 2) Petugas Bandara di Arab Saudi dalam bentuk Koordinasi :
 - a) Informasi yang diperlukan.
 - b) Penyelesaian dokumen.
 - c) Penyelesaian kasus.
 - 3) PPIH Arab Saudi dalam bentuk koordinasi meliputi:
 - a) Informasi perhajian
 - b) Bimbingan Ibadah
 - c) Penyelesaian dokumen
 - d) Pelayanan kesehatan.
 - e) Pelayanan keberangkatan.
 - f) Penanganan kasus (Depag RI, 2006: 12).
 - 4) Petugas *Maktab/Majmu'ah* dalam bentuk koordinasi meliputi:
 - a) Informasi penempatan dan keberangkatan.
 - b) Pelayanan.
 - c) Penanganan kasus-kasus (Depag RI, 2006: 13).

D. Pengertian Jamaah Haji

Jamaah Haji adalah sekelompok umat islam yang akan menunaikan ibadah haji ke tanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembayaran, seorang customer yang menginginkan pelayanan prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki dan juga sudah memenuhi rukun, syarat dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji (Nidjam, 2004: 11).

Sedangkan secara individual, jamaah haji adalah seorang muslim yang memiliki niat menunaikan ibadah haji dan kemampuan secara fisik untuk menjalani ritual peribadatan dan menyediakan pembiayaan perjalanan. Dapat disimpulkan bahwa jamaah haji adalah jamaah yang telah selesai menunaikan ibadah haji, atau sedang menunaikan ibadah haji pada tahun bersangkutan (baik yang mengikuti bimbingan KBIH maupun pemerintah) (Aziz, 2007: 13).

Jadi, dapat dipahami bahwa jamaah haji adalah sekelompok orang yang melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci guna menyempurnakan rukun islam ke lima yang memiliki kemampuan baik dari segi fisik maupun materi.