

**BAB III**  
**MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI**  
**RELEVANSINYA DENGAN JUMLAH JAMAAH HAJI DI**  
**KBIH AL-MANSHUR KABUPATEN WONOSOBO TAHUN**  
**2013**

**A. Gambaran Umum KBIH Al-Manshur**

**1. Sejarah KBIH Al-Manshur**

Nama Al-Manshur diambil dari nama masjid. Pada awalnya di perkampungan yang disebut Kauman pada sebuah ibukota Kabupaten, di tanah jawa umumnya menjadi tanda khusus bahwa di wilayah kampung itu ada bangunan masjid yang paling kuno, letaknya rata-rata di sebelah barat alun-alun kota kabupaten, dibangun pada zaman Belanda. Namun di ibukota Kabupaten Wonosobo di sebelah barat alun-alun yang ada bukan Masjid kuno tetapi bangunan sekolah dan perkantoran. Yang disebut Masjid kauman dan kuno di ibukota Kabupaten Wonosobo adalah Masjid Al-Manshur, dari alun-alun Kabupaten Wonosobo masih ke arah utara sekitar 300 m, tidak seperti masjid kuno lainnya yang berada di sebelah barat alun-alun kota.

Masjid Al-Manshur dibangun pada tahun 1825 pada zaman Belanda, pendirinya adalah Almarhum simbah K.H.R. Manshur bin K.H.R. Ali Marhamah Asmorosupi, dibangun diatas pekarangan milik pribadi, sebagai pengganti bangunan langgar (Mushola) yang letaknya di sebelah barat alun-alun

Wonosobo yang di bongkar paksa oleh kompeni belanda (VOC) karena berdekatan dengan tangsi (asrama tentara belanda).

Berdirinya KBIH Al-Manshur sebagai KBIH pertama yang ada di Kabupaten Wonosobo bermula dari saran dan amanah serta petunjuk sesepuh Masjid Al-Manshur yaitu K.H. Muntaha Al-Hafidz (Almarhum) untuk menyelenggarakan bimbingan manasik haji yang pada awalnya masih sebatas pengajian biasa. Bimbingan manasik haji yang bertempat di serambi masjid Al-Manshur bermula pada tahun 1994.

Pada tahun-tahun berikutnya bimbingan manasik haji mengalami peningkatan yang signifikan dengan menambah lokasi latihan manasik haji di lapangan menggunakan halaman pekarangan masjid dan beberapa tempat dalam kota Wonosobo yang lokasinya tidak terlalu jauh dari masjid Al-Manshur. Kegiatan ini dikelola panitia yang dibentuk oleh pengurus Yayasan Masjid Al-Manshur Kabupaten Wonosobo.

Yayasan Masjid Al-Manshur (YASMA) beralamat di Kauman Utara Jl.Masjid no.13 Wonosobo berdiri dengan Akta Notaris No.1 tanggal 1 April 1975 oleh Notaris Mohammad Jachja Purwodidjojo dan telah terdaftar sah di Kepaniteran Pengadilan Negri Wonosobo tanggal 5 April 1975 Nomor 1/1975.

Dalam pasal 4 akta pendirian YASMA diuraikan bahwa untuk mencapai maksud dan tujuannya, ditetapkan 10 macam usaha diantaranya:

1. Angka- 3: mengadakan pengajian-pengajian, ceramah-ceramah agama dan kuliah-kuliah islam.
2. Angka-8 : mengadakan kegiatan-kegiatan ibadah sosial islam lainnya.

Seiring berjalanya waktu dengan semakin bertambahnya calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik haji maka YASMA mengikuti saran dari Kantor Departemen Agama Kabupaten Wonosobo yang merasa terbantu dengan adanya kegiatan manasik haji di Masjid Al-Manshur untuk membentuk KBIH Al-Manshur. Pada tanggal 12 Maret 2005 pengurus YASMA membentuk pengurus KBIH yang di persiapkan untuk menggantikan tugas panitia dalam meneruskan penyelenggaraan bimbingan manasik haji.

## **2. Visi dan Misi KBIH Al-Manshur**

Secara tertulis KBIH Al-Manshur tidak memiliki visi dan misi karena KBIH ini berdiri dengan landasan suatu pemikiran bahwa masalah peningkatan pelayanan, pelaksanaan dan kelancaran ibadah haji merupakan amanat dari Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN). Maka KBIH merupakan lembaga sosial keagamaan (Non Pemerintah), sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan. Disamping itu KBIH Al-Manshur sebagai mitra pemerintah berkewajiban ikut membantu mengantarkan jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan benar sesuai dengan

syariat sehingga mewujudkan cita-citanya untuk menggapai predikat haji mabrur (H.Madiono, sekretaris KBIH Al-Manshur. 13/05/2014. Jam 09:00).

Dengan dasar itu KBIH Al-Manshur berjalan, maka dapat di perjelas bahwa visi yang di kembangkan KBIH adalah bagaimana mengantarkan jamaah menuju tanah suci dengan keamanan, kenyamanan dan ikhtiar mendapat predikat haji mabrur, yang kemudian diterjemahkan sebagai misi KBIH yaitu :

- a. meningkatkan keunggulan umat di bidang keimanan dan ketaqwaan.
- b. memberi bimbingan manasik haji di tanah air
- c. mengadakan pendampingan di tanah suci.

### **3. Dasar Hukum dan Tujuan KBIH Al-Manshur**

#### **a. Dasar Hukum Berdirinya KBIH Al-Manshur**

- 1) Keputusan dari KAKANWIL Departemen Agama Profinsi Jawa Tengah dengan surat keputusan No. Kw.11.3/1/Hj.02/829/2005 tertanggal 26 April 2005
- 2) Surat Keputusan Ketua Yayasan Masjid Al-Manshur Wonosobo Nomor: 04/Yasma/V/2012 tertanggal 1 mei 2012
- 3) Izin operasional Surat Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh No. D/373 tanggal 15 mei 2012

### **b. Tujuan KBIH Al-Manshur**

Tujuan KBIH Al-Manshur adalah memberikan bimbingan dan pelatihan optimal, baik teori maupun praktek guna mewujudkan jamaah haji yang mandiri sebagai bekal memperoleh haji mabrur.

## **4. Struktur Organisasi KBIH Al-Manshur**

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar terjadi pembagian tugas yang seimbang dan obyektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Struktur organisasi yang baik yaitu dengan menempatkan yang tepat dan memiliki kompetensi. Hal ini dilakukan agar semua kegiatan lebih terarah, teratur, dan terkontrol sehingga apabila terjadi persoalan dapat segera diselesaikan sedini mungkin. Berikut ini adalah struktur organisasi di KBIH Al-Manshur:

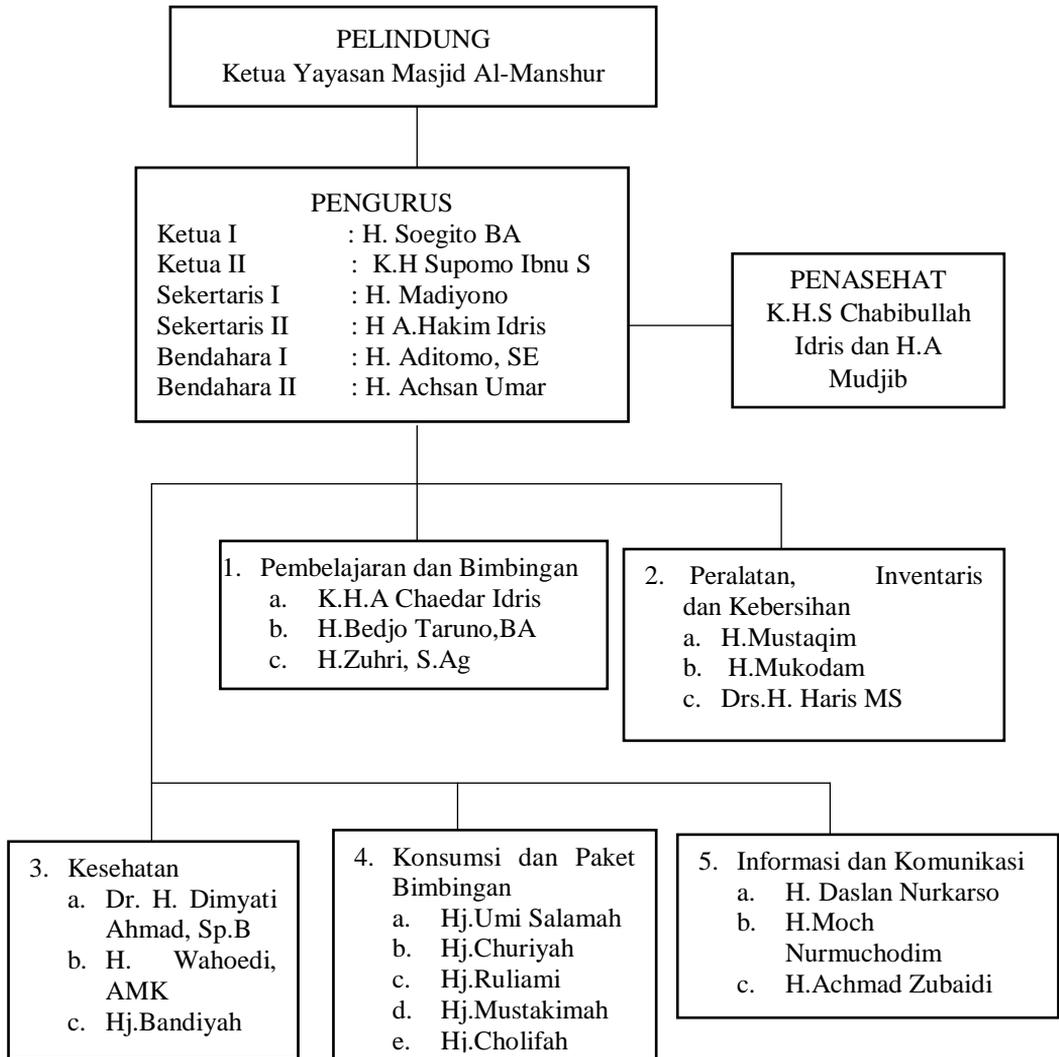
### **Susunan Pengurus KBIH Al-Manshur Wonosobo Masa Bakti : Mei 2012-April 2014**

- A. Pelindung : Ketua Yayasan Masjid Al-Manshur Wonosobo
- B. Penasehat : K.H.S. Chabibullah Idris  
H.A. Mudjib
- C. Pengurus Harian
  - Ketua-I : H. Sugito, BA.
  - Ketua-II : K.H. Supomo Ibnu Syahid, M.Si.

Sekretaris-I : Madiyono  
Sekretaris-II : H.A. Hakim Idris L b p  
Bendahara-I : H.Aditomo, SE  
Bendahara-II : H.Achsan Umar  
Seksi-seksi :

1. Pembelajaran dan Bimbingan
  - a. K.H.A. Chaedar Idris
  - b. H. Bedjo Taruno, BA
  - c. H. Zuhri, S.Ag
2. Peralatan, inventaris dan Kebersihan
  - a. H. Mustaqim
  - b. H. Mukodam
  - c. Drs.H. Haris MS
  - d. H. Abdul Haris Subagyo, BA
3. Kesehatan
  - a. Dr. H. Dimyati Ahmad, Sp.B
  - b. H. Wahoedi, AMK
  - c. Hj. Bandiyah Daslan
4. Konsumsi dan Paket Bimbingan
  - a. Hj. Umi Salamah Sugito
  - b. Hj. Churriyah A.Mudjib
  - c. Hj. Ruliyami A. Somad
  - d. Hj. Mustakimah Hasyim Djunaidi
  - e. Hj. Cholifah Achmad Chaedar
5. Informasi dan Komunikasi
  - a. H. Daslan Nurkarso Atmojo
  - b. H. Moch. Nurmuchodim
  - c. H. Achmad Zubaidi
  - d. Syarif Thoyib

## Bagan Struktur Kepengurusan KBIH Al-Manshur



## 5. Sarana dan Prasarana di KBIH Al-Manshur

### a. Ruang Pembelajaran

- 1) Untuk bimbingan berjamaah menggunakan gedung Al-Manshur yang ruang aulanya berukuran 15x12 meter dengan kapasitas kursi untuk 500 orang bimbingan calon haji, berikut satu miniatur ka`bah, alat visualisasi dan peralatan lain yang di perlukan.
- 2) Untuk bimbingan klasikal menggunakan ruangan SMA Islam dan SMK Gema Nusantara milik YASMA memiliki ruangan 7 kelas.

### b. Alat Bantu Bimbingan

#### 1) Bimbingan di aula atau ruangan

No	Jenis barang	Jumlah
1	Kursi	800
2	Meja	15
3	Sound sistem	2
4	Miniatur ka`bah	1
5	White board	5
6	Laptop	1
7	LCD	1

(Tabel 1. Sarana dan prasarana KBIH Al-Manshur)

#### 2) Bimbingan di lapangan

satu unit perlengkapan tenda dan perpal sarana untuk Wukuf, tiga unit miniatur Jamarot, satu miniatur Ka`bah rakitan beserta maqom Ibrohim dan Al-Hatim / Hijir Ismail dan satu unit miniatur Sofa – Marwa (Dokumen KBIH: 2012).

## **B. Deskripsi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIH Al-Manshur**

### **1. Pelayanan administrasi**

Pelayanan administrasi merupakan seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

Untuk pendaftaran haji di KBIH Al-Manshur jamaah bisa langsung mendaftar di kantor KBIH Al-Manshur yang beralamatkan di Jl. Masjid No. 13 Kauman, Wonosobo. Kantor KBIH Al-Manshur beroperasi setiap hari. Pendaftaran calon jamaah haji di KBIH Al-Manshur gratis tanpa biaya namun, hanya membayar biaya bimbingan yang telah dimusyawarahkan bersama. Berikut beberapa prosedur pendaftaran yang harus di lengkapi oleh jamaah haji yang ingin mendaftar di KBIH Al-Manshur:

#### **a. Persyaratan pendaftaran:**

- 1) Mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan oleh KBIH Al-Manshur
- 2) Membawa fotocopy KTP 2 lembar
- 3) Membawa fotocopy bukti setoran BPIH dari Bank 1 lembar
- 4) Membawa pas foto berwarna 3x4 = 1 lembar
- 5) Membawa fotocopy akta lahir atau nikah atau ijazah 1 lembar

- 6) Membawa fotocopy kartu keluarga yang berlaku 1 lembar
- b. Prosedur pengurusan paspor haji

Dalam hal pengurusan paspor, KBIH Al-Manshur mengarahkan para calon jamaah haji dalam prosedur pembuatannya dan mengantar para calon jamaah.

- 1) Pengurusan paspor biasa dimulai sejak lima hari setelah ditetapkannya peraturan presiden RI tentang BPIH berdasarkan pasal 8 ayat 4 dalam peraturan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Hukum dan Ham RI No.2 Th.2009.
- 2) Permintaan penerbitan paspor biasa bagi jamaah haji dapat diajukan secara kolektif oleh kantor Kemenag ke Kantor Imigrasi.
- 3) Calon jamaah haji menyerahkan persyaratan dibawah ini dimasukan ke dalam map Hijau atau map khusus yang disediakan oleh kantor imigrasi:
  - a) Fotocopy akte kelahiran atau surat kenal lahir atau ijazah sekolah atau akte nikah. Jika tidak punya, boleh digantikan surat keterangan tambahan identitas dari kepala kantor Kemenag Kabupaten.
  - b) Fotocopy KTP yang masih berlaku
  - c) Fotocopy KK (kartu keluarga) yang masih berlaku
  - d) Fotocopy lembar bukti setoran lunas BPIH dari Bank

- e) Paspor biasa bagi yang sudah punya paspor dan sudah habis masa berlakunya.
- 4) Calon jamaah haji datang ke kantor imigrasi untuk
  - a) Mengisi formulir surat perjalanan Republik Indonesia ( SPRI/PERDIM 11), penulisan nama terdiri tiga kata
  - b) Bila namanya tidak memiliki tiga kata supaya ditambah nama ayah atau nama kakeknya.
  - c) Diambil foto, sidik jari dan tandatangan.
- 5) Paspor yang sudah diterbitkan dan diterapkan cap Jamaah Haji Indonesia oleh imigrasi diserahkan kepada petugas kantor Kemenag untuk diurus visanya.
- 6) Bagi calon jamaah haji yang sudah punya paspor Hijau dan masa berlakunya belum berakhir, paspornya supaya diserahkan ke kantor kementerian agama Kabupaten untuk dimintakan Visa Haji (Dokumen KBIH Al-Manshur Tahun 2013).

## **2. Pelayanan bimbingan manasik haji**

Materi bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Manshur meliputi : materi manasik haji secara teoritis dan praktis, bimbingan mental, kesehatan, petunjuk-petunjuk atau peraturan mengenai penyelenggaraan haji Indonesia. Tahapan penyelenggaraan manasik haji kepada calon jamaah haji KBIH Al-Manshur di laksanakan dalam tiga tahapan:

- a. Pembinaan Pra Ibadah Haji
  - 1) Dimulai dengan sosialisasi program bimbingan dengan acara:
    - a) Informasi kebijakan pemerintah tentang perhajian
    - b) Musyawarah biaya penyelenggaraan bimbingan di KBIH, yang jumlahnya akan dicantumkan dalam akta kesepakatan guna memenuhi ketentuan SK Nomor D/151 Diktum KEDUA huruf d. Oleh sebab itu KBIH Al-Manshur belum pernah memasang tarif biaya bimbingan manasik haji (Dokumen KBIH Al-Manshur Tahun 2013).
  - 2) Bimbingan dilaksanakan secara *intentif* dan terpadu dengan materi manasik haji sebagai berikut:
    - a) Ilmu manasik haji dan umroh (syarat, wajib, rukun dan sunah serta larangan-larangannya)
    - b) Praktek manasik haji dan umroh
    - c) Proses perjalanan dan pemulangan haji
    - d) Ilmu fiqih (thoharoh dan sholat)
    - e) Aqidah Ahli Sunnah wal Jamaah dan Adabul Syafaril Hajji
    - f) Kewanitaan
    - g) Kesehatan haji dan pemantauan kesehatan dari awal bagi para calon jamaah haji
    - h) Kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan haji dan umroh

- i) Pengenalan fasilitas umum, Bahasa Arab praktis dan ziarah tempat bersejarah

Bimbingan manasik haji di KBIH Al-Manshur menggunakan tiga metode yaitu metode ceramah, metode praktek dan metode diskusi. Semua itu dilakukan untuk menambah pemahaman para jamaah tentang materi manasik yang telah disampaikan (Wawancara dengan H.Sapuan S.Ag, pembimbing tahun 2013. 25/06/2014. Jam 09:00).

- 3) Pengelompokan dan Pembinaan rombongan atau regu

Setelah pelunasan BPIH, berdasarkan petunjuk dari kantor Kementerian Agama, peserta bimbingan dikelompokkan dalam regu dan rombongan disusun berdasarkan asas kefamilian dan kewilayahan, pembentukannya dimusyawarahkan oleh jamaah calon haji sendiri, sekaligus memilih KAROM dan KARU. Pengurus hanya membantu mengarahkan supaya jumlah setiap regu atau rombongan, keseimbangan jenis kelamin dan usia sesuai ketentuan dari Kementerian Agama.

Pembinaan atau pembimbingan Regu dan Rombongan dilaksanakan setelah berakhirnya bimbingan di KBIH Al-Manshur pada bulan Sa`ban, masing-masing rombongan mengadakan pertemuan sendiri untuk berembug mematangkan persiapan perihal

bekal, bacaan dan berbagai keperluan lainnya, dipandu salah seorang personil dari KBIH, dihibmabau peraturan per Rombongan dilaksanakan pada bulan Romadhon.

Para ketua rombongan dan ketua regu di bekali buku panduan khusus untuk memandu rombonganya yaitu buku petunjuk perjalanan dari rumah kediaman calon jamaah haji sampai ke Tanah Suci dan buku cek lis ibadah umroh dan haji setiap regu. Buku ini juga sebagai bahan pengevaluasian kegiatan ibadah haji karena para ketua rombongan diwajibkan menulis berbagai kekurangan dan keluhan yang dihadapi para jamaah haji selama mengikuti bimbingan di KBIH Al-Manshur. Berikut jadwal manasik haji di KBIH Al-Manshur tahun 2013:

**Jadwal Bimbingan Manasik Haji KBIH Al-Manshur  
Tahun 2012-2013 M/ 1432 H**

No	Hari & tanggal	Jam	Pelajaran/ kegiatan	Pengajar/ petugas
<b>BIMBINGAN MANASIK TAHUN 2012</b>				
1	Ahad Legi 1 Juli 2012	09.00-10.15 10.15-11.30	a. sosialisasi program bimbingan. b. kebijakan pemerintah perhajian m.	a. ketua pengurus KBIH b. Pejabat Kemenag Kab. Wonosobo
2	Ahad Wage 2 September 2012	09.00-10.15 10.15-11.30	a. perjalanan Haji Gelombang I b. Adab Perjalanan Ibadah Haji	a. Drs.H. Syarif Hidayat b. K.H.S.Chabibullah Idris
3	Ahad Pon 16 September	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Perjalanan Haji gelombang II b. syarat, wajib untuk	a. Drs.H. Syarif Hidayat b. K.H.S.Chabibullah

	2012		ibadah Haji	Idris
4	Ahad Wage 7 Oktober 2012	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Rukun, Wajib, Sunah ibadah haji b. Toharoh	a. K.H.A. Chaedar Idris b. K.H.M. Ismail.Zainuddin
5	Ahad Pon 21 Oktober 2012	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Toharoh b. Kesehatan	a. K.H.M. Ismail Zainuddin b. dr.H.Dimyati Ahmad
6	Ahad Pahing 4 November 2012	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Umroh b. Haji Tamattu`	a. K.H.Abdullah Mubarak b. K.H.A. Chaidar Idris
7	Ahad Legi 18 Nopember 2012	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Rukun, Wajib, Sunah Ibadah Haji b. Tuntunan Shalat	a. K.H.A.Chaidar Idris b.K.H.Abdul Halim AYM Al-Hafiz
8	Ahad Pahing 9 Desember 2012	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Tununan Shalat b. Haji Qiron dan Haji Ifrod	a. K.H. Abdul Halim AYM Al-Hafiz b. K.H.A Chaidar Idris
9	Ahad Legi 23 Desember 2012	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Fiqih Wanita b. Dam dan Larangan Ihrom	a. Hj. Ulfah Fauziyah Ismail Al-Hafiz b. K.H. Juwaini
<b>Bimbingan Manasik Tahun 2013</b>				
10	Ahad Kliwon 6 Januari 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Arbain dan Ziarah ke makam Rasulullah b. Konsep awal Regu-Rombongan	a. K.H. Zaenal Muhtadien b. Pengurus KBIH Al-Manshur
11	Ahad Wage 20 Januari 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Doa-doa dalam Umroh b. Mengenal Haromain	a. K.H.M Thobroni Syihab, Al- Hafiz b. K.H. Supomo Ibnu Syahid
12	Ahad Pon 3 Februari 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Bimb. Persiapan Praktek Umroh b. Praktek Umroh di sekitar Al-Manshur	a. K.H.A. Chaedar Idris b. Tim Pemandu/ Pembimbing

13	Ahad Pahing 17 Februari 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	Evaluasi Bimbingan per Kelompok	Tim Pemandu/ Pembimbing
14	Ahad Pon 10 Maret 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Doa-doa dalam Ibadah Haji b. Kesehatan Wanita	a. K.H.M. Thobroni Syihab, Al-Hafiz b. dr.Hj. Tri Mulyani
15	Ahad Pahing 24 Maret 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Bimb. Persiapan Praktek Haji ke-1 b. Praktek Haji dalam Kota Wonosobo	a. K.H.S. Chabibullah Idris Tim Pemandu/ Pembimbing
16	Ahad Pon 14 April 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Adat Istiadat Arab dan Bahasa Arab Praktis b. ASWAJA	a. K.H.Abdullah Mubarak b. K.H.Drs. Muchotob Hamzah,MM
17	Ahad Pahing 28 April 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Ziaroh Makkah b. Peraturan Dok. Paspur Haji	a. K.H.Ahmad Musyaffa b. Pejabat Imigrasi Wonosobo
18	Ahad Wage 5 Mei 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Mengenal Fasilitas Umum b. Bimbingan Menyiapkan Bekal	a. H. Bedjo Taruno,BA b. Drs.H. Syarif Hidayat
19	Ahad Pon 19 Mei 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Bimb. Persiapan Praktek Haji ke 2 b. Praktek ARMINA diluar Kota Wonosobo	a. K.H.A Chaedar Idris b. Tim Pemandu
20	Ahad Wage 9 Juni 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Praktek Towaf-Sai di Halaman Al-Manshur b. Pemotretan	a. Tim Pemandu/ Pembimbing b. Pengurus KBIH Al-Manshur
21	Ahad Wage 16 Juni 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	Evaluasi Pelatihan Praktek di Lapangan	Tim Pemandu/ Pembimbing
22	Ahad Kliwon 30 Juni 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Pembekalan Karom dan Karu b. Musyawarah Dam Nusuk	Pengurus KBIH Al-Manshur
23	Ahad Pon 1 September	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Halal bi Halal Sawal 1434 H b. Pengantar	Pengurus KBIH Al-Manshur

	2013		Keberangkatan	
24	Ahad Pahing 24 Nopember 2013	09.00-10.15 10.15-11.30	a. Tasyakuran Pulang Haji b. Evaluasi Pasca Haji	Pengurus KBIH Al-Manshur

(Tabel 2. Jadwal bimbingan manasik haji KBIH Al-Manshur tahun 2013).

#### b. Pembinaan Haji di Tanah Suci

Bimbingan haji di tanah suci dilaksanakan oleh para pembimbing yang di tunjuk oleh KBIH berdasarkan kemampuan dan pengetahuan yang memenuhi syarat. Adapun bimbingan di tanah suci dilaksanakan dalam 2 tahap:

##### 1) Pra Ibadah

Dengan materi manasik haji yang dilaksanakan di halaman Masjid Nabawi Madinah tiap ba'da subuh selama 80 menit disertai dengan dialog *interaktif*. Pada saat menanti wuquf jama'ah dianjurkan untuk sholat berjama'ah di Masjidil Haram, memperbanyak istigfar, do'a serta tadarus Al-Qur'an.

##### 2) Bimbingan Ibadah Haji di Tanah Suci

Dilaksanakan pada saat haji pembimbing dimulai dengan:

- a) Mengenakan pakaian ihram, sholat sunnah di Bir Ali, melafalkan niat umrah mengumandangkan talbiyah sepanjang 498 km sampai di Makkah.
- b) Membimbing doa melihat ka'bah.

- c) Membimbing Thowaf umrah di sertai lari-lari kecil pada putaran ke 1 sampai dengan ke 3 mulai dari hajar aswad sampai ke hajar aswad, sedangkan putaran ke 4-7 tanpa amalan.
  - d) Membimbing sholat sunnah ba'dal Thowaf dibelakang maqom Ibrahim, dilanjutkan dengan bimbingan doa ba'da sholat secara bersama-sama.
  - e) Membimbing doa di saat minum air zam-zam.
  - f) Membimbing Sa'i disertai dengan bimbingan doa secara dipimpin diikuti oleh jamaah kemudian ditutup dengan bimbingan doa bukit Marwa setelah sai selesai. Doa dibukit Marwa dilakukan pembimbing yang diaminkan seluruh jamaah bimbingan serta dilanjutkan dengan bertahalul dengan saling memotongkan rambut (Wawancara dengan H. Sapuan, S.Ag, pembimbing Tahun 2013. 20/04/2014).
- c. Pembinaan Pasca Ibadah Haji di Tanah Air

KBIH Al-Manshur mengadakan pembinaan pasca haji yang di selenggarakan setiap Rabu Pon atau 35 hari sekali di serambi masjid Al-Manshur yaitu pertemuan jamaah haji. pertemuan selapanan ini dilayani oleh Pengurus Pengajian Haji Jamaah Al-Manshur Rabu Pon. Forum jamaah haji ini terbuka bagi siapapun yang sudah haji meskipun tidak mengikuti bimbingan haji di KBIH Al-Manshur. Hal ini di

laksanakan dalam upaya menjaga dan melestarikan kemabruran haji para jamaah, dengan cara diantaranya:

- 1) Pengajian guna meningkatkan kualitas ibadah atau ketakwaannya.
- 2) Tahlil untuk para almarhum atau almarhumah yang telah berjasa mensyiarkan Al-Manshur beserta anggota jamaah yang telah meninggal dunia.
- 3) Memupuk dana untuk tujuan sosial kemasyarakatan (Dokumen KBIH Al-Manshur, 2013)

### **3. Pelayanan transportasi**

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji. pergerakan calon jamaah haji dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkutan.

Transportasi yang digunakan jamaah haji ketika di Tanah Air mulai pelepasan jamaah sampai ke bandara Adi Sumarmo Solo dengan menggunakan bus Sinar Jaya dengan fasilitas AC, Televisi dan tempat duduk yang nyaman. Dengan pelayanan transportasi di Tanah Air tersebut dapat membuat jamaah merasa nyaman dan menikmati perjalanan ketika di Tanah Air.

Para jamaah haji KBIH Al-Manshur dalam pemberangkatanya dari Solo menuju ke Tanah Suci transit di bandara King Abdul Aziz Jeddah menggunakan penerbangan Garuda Indonesia, sedangkan Jeddah ke Madinah menggunakan

bus yang telah disediakan untuk para jamaah (Wawancara dengan H. Sapuan S.Ag, pembimbing tahun 2013. 20/06/2014).

#### **4. Pelayanan akomodasi**

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah dapat lebih khusuk dalam menjalankan ibadah haji. Yang dimaksud akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum dan pelayanan lainnya.

Akomodasi yang diberikan kepada para jamaah haji sebelum berangkat ke Tanah suci Jamaah haji beristirahat di Asrama Donohudan yang perkamarnya berkapasitas untuk 4 jamaah. Sedangkan untuk ibadah di Madinah Jamaah haji beristirahat di Hotel Madinah dengan fasilitas yang cukup lengkap. Untuk ibadah di Makkah jamaah haji singgah di Maktab Mahbas jin Makkah. Semua itu dipersiapkan secara matang untuk kenyamanan para jamaah haji selama melaksanakan ibadah haji (H. Sapuan, S.Ag. 20/06/2014).

#### **5. Pelayanan konsumsi**

Kelayakan dalam penyajian makanan dan memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan ada kepuasan tersendiri hingga pada akhirnya jamaah merasakan perhatian yang lengkap dan dalam perjalanan panjang ibadah haji, dan biaya yang mereka keluarkan

untuk bisa melaksanakan ibadah haji menjadi seimbang bila di kaitkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan.

Adapun konsumsi yang dapat dinikmati oleh para jamaah ketika kegiatan manasik haji di tanah air, masing-masing jamaah mendapatkan snack dan air minum setelah kegiatan manasik selesai. Ketika pemberangkatan ke donohudan, jamaah mendapatkan snack dan jatah makan satu kali. Di Donohudan jamaah mendapatkan jatah makan sebelum keberangkatan ke Tanah Suci. Sedangkan konsumsi di Tanah Suci adalah menu katering empat sehat lima sempurna. Setiap jamaah akan mendapatkan makanan sebanyak 2 kali sehari yaitu ketika pagi, dan malam hari dikarenakan untuk menjaga setamina tubuh para jamaah agar dapat menjalankan ibadah haji dengan fisik yang kuat (H. Sapuan, S.Ag. 20/06/2014).

## **6. Pelayanan kesehatan**

Pelayanan kesehatan yang merupakan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga calon jamaah haji agar tetap dalam keadaan sehat dan tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan setelah menjalankan ibadah haji. pelayanan kesehatan dilakukan dalam dua tahap:

### **a. Pembinaan kesehatan Pra Ibadah Haji**

Pembinaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan secara terus menerus sejak di Tanah Air sampai pada saat pelaksanaan ibadah haji yang memiliki berbagai aspek, yaitu

kesehatan umum, gizi, keluarga berencana, dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji. hal tersebut dilakukan agar calon jamaah haji dapat melaksanakan seluruh rangkaian perjalanan ibadah haji dengan kesehatan yang optimal.

Para calon jamaah haji membina kesehatan dirinya dengan mengikuti petunjuk bimbingan kesehatan dan memeriksa kesehatannya secara periodik sejak usai pemeriksaan awal hingga saat keberangkatan. Hal ini sangat penting agar calon jamaah haji yang sehat tetap terpelihara kesehatannya sedangkan yang beresiko tinggi akan terkontrol penyakitnya.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan KBIH Al-Manshur sebelum para jamaah berangkat ke Tanah Suci adalah mengarahkan para jamaah haji ke puskesmas setempat untuk melakukan medical chek up, suntik vaksin meningitis dan suntik vaksin HINI. Dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat di Tanah Suci, sehingga mereka dapat lebih maksimal dalam menjalankan ibadah. Pemeriksaan tes kehamilan bagi calon jamaah haji wanita pasangan usia subur, bila wanita itu hamil tidak boleh di suntik vaksin meningitis.

Pelayanan konsultasi medis juga disediakan ketika pelaksanaan manasik haji di KBIH Al-Manshur. hal ini dilakukan agar para jamaah dapat mengetahui pentingnya kesehatan dalam beribadah haji selain itu jamaah dapat

menanyakan hal-hal yang belum mereka ketahui untuk menjaga kesehatan mereka kepada dokter yang bertugas (wawancara dengan H. Madiono, Sekertaris KBIH Al-Manshur. 25/06/2014, 13:30).

b. Pelayanan kesehatan ketika ibadah haji berlangsung

Mengingat aktifitas ibadah haji memerlukan kerja fisik yang cukup berat maka KBIH Al-Manshur memberikan pelayanan kesehatan ketika ibadah haji berlangsung. Pelaksanaan kesehatan ini dilakukan dengan membuka praktek dokter 24 jam untuk menangani jamaah yang sakit dan konsultasi medis. Hal ini dilakukan karena kesehatan jamaah adalah kepentingan utama agar ibadah haji dapat terlaksana dengan baik.

Pada saat di Madina/Makkah, calon jamaah haji dapat memeriksa kesehatannya kepada TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia) kloter atau biddang pengobatan yang telah disediakan. Begitu pula pada saat wukuf di Arofah atau mabit di Mina.

Selain pelayanan kesehatan, disediakan pula keperluan obat-obatan dan alat-alat kesehatan yang memadai selama dalam pesawat dan kebutuhan di Arab Saudi. Obat-obatan yang dibawa yaitu obat-obatan yang ada ditanah air seperti amoxilin, panadol, bodrex, milanta cair, antimo dan obat-obat yang sesuai dengan kondisi di tanah suci (H. Madiono, 25/06/2014).

## 7. Pelayanan Perlindungan Haji

Perlindungan adalah sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jamaah dalam menunaikan ibadah haji di tanah suci dan semua itu terfasilitasi dengan cara menggunakan asuransi ketika jamaah masih berada di dalam pesawat, dan asuransi dari Bank yang berlaku dari pemberangkatan sampai pemulangan jamaah. disaat jamaah sudah berada di Tanah Suci keselamatan jiwa masing-masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan KBIH Al-Manshur.

Para pembimbing selalu mengingatkan dan menghimbau para jamaah untuk selalu waspada dengan keselamatan diri mereka dan barang-barang yang dibawa karena para jamaah ada yang baru pertama kali melaksanakan ibadah haji di Tanah suci (H. Madiono. 25/06/2014).

### C. Diskripsi Unsur-unsur *Service excellence* di KBIH Al-Manshur.

Untuk meninjau tingkat keberhasilan suatu pelayanan manasik haji dapat ditentukan dalam unsur-unsur *service excellence* pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur, diantaranya:

#### 1. Kecepatan

Menurut H. Supangkat jamaah haji tahun 2013 bahwa Sebagian para karyawan di KBIH Al-Manshur kurang tanggap dalam melayani jamaah haji karena seperti dalam pelayanan manasik haji di tanah suci ketika ada jamaah haji

yang tersesat pembimbing tidak langsung mencari mereka yang tersesat.

Dalam setiap pelayanannya kecepatan para karyawan kurang maksimal karena sebagian besar para karyawan di KBIH Al-Manshur adalah para pensiunan pegawai negeri sipil yang umurnya sudah terbilang lanjut usia, hal ini merupakan ketentuan yang di haruskan dari Kementerian Agama kota Wonosobo bahwa para Pegawai Negri Sipil dilarang bergabung dalam KBIH (wawancara dengan H.Madiono Sekertaris KBIH Al-Manshur)

## 2. Ketepatan

KBIH Al-Manshur telah menyusun peraturan untuk para jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Al-Manshur, yaitu sebagai berikut:

### **Tata Tertin Bimbingan di KBIH Al-Manshur**

- a. Usahakan dapat selalu datang mengikuti bimbingan pada Hari dan Tanggal sesuai Jadwal.
- b. Jika berhalangan hadir, agar menitip pesan pada Peserta lainnya atau langsung memberitahu kepada Pengurus KBIH AL-MANSHUR lewat telepon 322132 atau 322766.
- c. Paling lambat Jam 08.30 WIB Peserta sudah sampai di tempat bimbingan, menanda tangani Daftar Hadir, sebagai bukti tetap mengikuti bimbingan di KBIH Al-Manshur Wonosobo.

- d. Bila sampai 5 [ Lima ] kali pertemuan atau lebih tidak hadir dan sama sekali tidak ada pemberitahuan, dianggap mengundurkan diri sebagai Peserta bimbingan, maka Pengurus KBIH Al-Manshur Wonosobo tidak ada kewajiban mencantumkan namanya dalam Daftar pengelompokan Regu & Rombongan yang diusulkan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten (Dokumen KBIH Tahun 2013).

Tata tertib tersebut dibuat guna kelancaran kegiatan pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Manshur dan agar para jamaah selalu menanamkan nilai kedisiplinan dalam setiap kegiatan ibadah haji di tanah air maupun di tanah suci.

KBIH Al-Manshur telah menjadwalkan berbagai kegiatan manasik haji, bermula dari jadwal bimbingan manasik haji di tanah air dan jadwal bimbingan manasik haji di tanah suci. Jadwal tersebut disusun dan dibagikan kepada para jamaah supaya para jamaah haji dapat melaksanakan semua kegiatan tersebut untuk kelancaran dan kesuksesan ibadah haji. jika ada perubahan jadwal para karyawan selalu menginformasikan perubahan tersebut kepada para jamaah haji (Wawancara dengan H. Madiono Sekertaris KBIH Al-Manshur, 13/12/2013).

### 3. Keramahan

Menurut H. Supangkat jamaah haji tahun 2013 mengatakan bahwa para karyawan di KBIH Al-Manshur sangat ramah dalam melayani para jamaah haji, penyampaian materi manasik haji oleh para pembimbing sangat mudah di pahami para jamaah dengan kesabaran dan ketekunan mereka dalam membimbing. Para pembimbing di KBIH AL-Manshur merupakan orang-orang yang sudah berkompeten dibidang ibadah haji.

Selama memandu jamaah Haji, Pendamping dari KBIH telah dihimbau supaya selalu berkordinasi dengan para KARU, KAROM dan Petugas KLOTER dengan sikap yang arif dan rajin mengingatkan jamaahnya untuk selalu mematuhi tata-tertib, tidak melanggar larangan, bersabar dalam semua keadaan, mampu mengendalikan emosi tidak mudah terpancing untuk berbuat rofas, jidal dan fusuk (Dokumen KBIH Al-Manshur Tahun 2013)

### 4. Kenyamanan

Lokasi KBIH Al-Manshur sangat setrategis karena terletak di pusat kota wonosobo, di tempuh dari arah manapun Kantor KBIH Al-Manshur mudah di Jangkau oleh para jamaah haji. Tempat bimbingan manasik haji di KBIH Al-Manshur sangat nyaman, gedung serbaguna yang digunakan cukup luas dan bersih, perlengkapan praktek manasih haji cukup memadai sehingga kegiatan manasik dapat berjalan

dengan baik dan nyaman. Fasilitas-fasilitas yang diberikan KBIH Al-Manshur baik di tanah air maupun di tanah suci sudah cukup baik karena para jamaah sudah merasa nyaman dan aman dengan fasilitas yang ada meski kadang terdapat kendala yang timbul tiba-tiba (wawancara dengan H. Supangkat Jamaah Haji tahun 2013, 13/12/2013)

Kenyamanan para jamaah haji merupakan hal yang amat penting bagi para karyawan KBIH Al-Manshur, karena kenyamanan akan menumbuhkan rasa kepuasan para jamaahnya terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh KBIH Al-Manshur. dalam hal ini para karyawan selalu berusaha melayani dengan baik kepada para jamaah haji agar kenyamanan dan keselamatan para jamaah haji bisa terjamin.