

BAB IV
ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI
RELEVANSINYA DENGAN JUMLAH JAMAAH HAJI
DI KBIH AL-MANSHUR TAHUN 2013

A. Analisis Manajemen Pelayanan Manasik Haji di KBIH Al-Manshur Tahun 2013

KBIH Al-Manshur merupakan lembaga keagamaan yang berdiri di bidang bimbingan manasik haji khususnya di Kabupaten Wonosobo. Sebagai lembaga Islam yang dipercaya oleh masyarakat, KBIH AL-Manshur mempunyai sasaran kerja yang ingin dicapai seperti halnya sasaran kerja yang ingin diwujudkan oleh KBIH Al-Manshur yaitu meningkatkan pelayanan dan mutu jamaah haji demi tercapainya haji yang mandiri, hal ini diwujudkan dengan memaksimalkan seluruh pelayanan manasik haji baik dari sebelum keberangkatan jamaah sampai perpulangan jamaah haji ke Tanah Air.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap jamaah haji maka KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo menerapkan konsep perencanaan guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen yang maksimal agar penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar.

Dalam pelayanannya KBIH Al-Manshur menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *Planning*, *Organizing*, *Actuating* dan *Controlling* untuk menunjang keberhasilan suatu tujuan yang

ingin di capai. Berikut penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur:

1. Analisis penerapan fungsi perencanaan (*Planning*)

Dengan perencanaan memungkinkan dipilihnya tindakan-tindakan yang tepat sesuai dengan situasi dan kondisi yang benar-benar dihadapi pada saat itu. Dengan perencanaan pula dapat memudahkan pimpinan (Manajer) dalam melakukan pengawasan dan penilaian terhadap jalannya pelayanan manasik haji. Oleh karena itu suatu rencana yang telah dipersiapkan secara matang akan lebih baik hasilnya dibandingkan dengan penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan secara sambil lalu atau sembrono serta dengan sistem coba-coba. Sebagaimana yang telah dilakukan KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo dalam pelayanan manasik haji pada tiap-tiap penyelenggaraan haji.

Banyak perencanaan yang telah direncanakan oleh KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo sebelum diselenggarakannya bimbingan manasik haji, agar pelayanan manasik haji dapat berjalan dengan lancar dan maksimal serta jamaah haji dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh para pengurus dan pembimbing KBIH Al-Manshur.

Perencanaan awal yang dilakukan KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo pada umumnya hampir sama dari tahun-tahun sebelumnya baik dari tahun 2011 sampai tahun

2013 serta bekerjasama dengan pemerintah setempat. Adapun perencanaan yang telah dilakukan sebagai langkah awal mulai dari tahap persiapan pelayanan pendaftaran, pelayanan pembinaan manasik haji, pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi dan transportasi, pelayanan konsumsi, sampai tahap pelayanan perlindungan haji.

Pengurus KBIH Al-Manshur selalu mempertimbangkan faktor kebutuhan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Jika terdapat kendala atau hal-hal yang tidak diinginkan terjadi dalam perencanaan, pengurus KBIH Al-Manshur selalu tanggap dengan persoalan tersebut, hal ini terbukti pengurus selalu mengadakan modifikasi atau perencanaan kembali apabila perencanaan awal dalam implementasi kurang tepat. Seperti modifikasi buku panduan ibadah haji dengan bahasa yang mudah dipahami jamaah dan tulisan yang jelas hal ini dilakukan karena pada mulanya jamaah merasa kesulitan membaca dan memahami buku panduan yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.

Berdasarkan keterangan di atas dapat dipahami bahwa KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo dalam pelayanan bimbingan manasik haji sudah menerapkan fungsi perencanaan. Penerapan fungsi perencanaan yang dilakukan KBIH Al-Manshur sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh G.R Terry bahwa perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan

bagaimana cara melakukannya. Meskipun dalam tahapan implementasi kadang tidak sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat.

2. Analisis penerapan fungsi pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan langkah kedua dalam mencapai suatu tujuan dalam suatu organisasi. Langkah setelah dilakukan perencanaan, pengorganisasian berarti membagi kerja kedalam tugas-tugas yang kecil, sehingga menjadi baik dan sistematis.

Dengan adanya pengorganisasian yang ada di KBIH Al-Manshur diharapkan tidak ada ketimpangan tugas, wewenang dan tanggungjawab dari para pembimbing dan petugas serta calon jamaah haji atau jamaah haji yang telah direncanakan dan ditetapkan untuk melayani dan membimbing para jamaah dengan sebaik-baiknya guna mencapai tujuan KBIH dalam melaksanakan bimbingan manasik haji

KBIH AL-Manshur Kabupaten Wonosobo dalam melayani bimbingan manasik haji tahun 2013 telah mengelompokkan tenaga-tenaga pelaksana yang meliputi petugas dari KBIH Al-Mansuh dan para pembimbing yang telah ditunjuk oleh KBIH sesuai dengan kompetensi mereka. Penanggung jawab, koordinator, penunjukan KARU dan KAROM. Pengelompokan jamaah juga telah disesuaikan dengan ketentuan-ketentuan yang ada. Misalnya

pengelompokan kelompok bimbingan disesuaikan dengan daerah asal jamaah, penunjukan pembimbing diambil dari pembimbing yang telah menguasai ilmu manasik haji dan berpengalaman, penyusunan jadwal bimbingan manasik haji disusun secara sistematis dan terjadwal, pemilihan konsultan pelayanan kesehatan yang baik dan pemilihan akomodasi dan transportasi yang cukup baik untuk kelancaran penyelenggaraan ibadah haji.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa KBIH Al-Manshur telah menerapkan fungsi pengorganisasian sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Erni Trisnawati dan Kurniawan karena telah memenuhi kegiatan dalam pengorganisasian diantaranya: 1. mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menetapkan tugas, menetapkan prosedur yang diperlukan. 2. Menetapkan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggung jawab, 3. Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan, pengembangan SDM untuk calon jamaah haj, 4. Kegiatan penempatan SDM pada posisi yang paling tepat (2005: 11).

3. Analisis penerapan fungsi penggerakan (*actuating*)

Setelah rencana dan pengelompokan dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah menggerakkan mereka untuk segera melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan, sehingga apa yang menjadi tujuan benar-benar tercapai.

Fungsi penggerakan sangatlah penting karena merupakan fungsi yang berhubungan langsung dengan manusia (pelaksanaan). Pergerakan menuntut pengorbanan para pelaksana demi tercapainya tujuan. Adapun bentuk implementasi dari fungsi penggerakan yang telah dilakukan oleh KBIH Al-Manshur adalah sebagai berikut:

a. Aplikasi pelayanan administrasi

KBIH Al-Manshur membuka pendaftaran para calon jamaah haji di Kantor KBIH AL-Manshur yang beralamatkan di Jl. Masjid No. 13 Kauman, Wonosobo. Pelayanan pendaftaran dilayani setiap hari, pendaftaran di KBIH Al-Manshur gratis tanpa biaya namun hanya membayar biaya bimbingan manasik haji yang telah disepakati bersama. Calon jamaah hanya perlu membawa persyaratan diantaranya yaitu:

- 1) 2 lembar Fotocopy KTP
- 2) Foto ukuran 3x4 = lembar
- 3) 1 lembar Fotocopy bukti setoran awal BPIH
- 4) 1 lembar kartu keluarga yang masih berlaku
- 5) 1 lembar akta lahir atau nikah atau ijazah

Selain pelayanan pendaftaran secara langsung, jamaah haji dapat berkonsultasi dan menanyakan informasi mengenai pelayanan administrasi dengan menghubungi nomor layanan konsultasi dan informasi yaitu:

- 1) K.H.A. Haedar Idris, telp. 322766
- 2) H.A.Mudjib, telp. 322132
- 3) H.Soegito, telp. 322366

Para karyawan KBIH Al-Manshur selalu siap membantu dalam proses pendaftaran haji, karena banyak jamaah yang belum mengetahui dan masih bingung dalam prosedur pendaftaran ibadah haji. Perwakilan pengurus mengantarkan ke bank untuk membayar BPIH dan membantu calon jamaah dalam mempersiapkan persyaratan-persyaratan pendaftaran haji dan mengantarkan ke puskesmas untuk melakukan pemeriksaan kesehatan. Setelah itu pengurus KBIH juga mendampingi jamaah ke kantor Kementerian Agama bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) untuk melakukan pendaftaran dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Serta membantu jamaah dalam pengurusan paspor haji. Pendampingan pengurus KBIH sangat membantu bagi jamaah.

b. Aplikasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

Pembimbingan ibadah haji oleh KBIH Al-Manshur hanya pembimbingan berupa kelompok, karena bimbingan massal tetap dilaksanakan oleh pemerintah dan wajib diikuti oleh jamaah haji KBIH Al-Manshur, maka perlu metode yang efektif dan efisien dengan penyusunan kurikulum agar calon jamaah haji dapat melaksanakan

ibadah haji dengan baik, untuk itu maka diperlukan pembimbing kelompok dengan tujuan, agar calon jamaah haji dapat memahami secara baik dari segi aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan ibadah haji, mental, fisik, dalam hal manasik dan petunjuk perjalanan haji.

Adapun bentuk pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur di bagi dalam tiga tahapan:

a. Bimbingan manasik haji di Tanah Air

Aplikasi pelayanan bimbingan manasik haji yang telah dilakukan KBIH Al-Manshur di tanah air yaitu penyampaian materi manasik oleh para pembimbing yang berkompeten dengan 24 kali masa bimbingan dimulai sejak pukul 09:00 sampai pukul 11:30 dan dilanjutkan sholat Zuhur berjamaah di Masjid Al-mansur. Materi yaang disampaikan adalah semua hal yang berkaitan dengan ibadah haji yang sesuai dengan syariat islam serta hal-hal teknis yang harus diketahui para jamaah agar dapat dipersiapkan dengan matang sebelum pemberangkatan ke Tanah Suci. Metode bimbingan calon jamaah haji di KBIH Al-Manshur diantaranya:

- 1) Metode Ceramah yaitu pembimbing menyampaikan langsung materi manasik haji, jamaah haji sebagai audiens serta membuka

pertanyaan bagi jamaah tentang materi yang telah diberikan.

- 2) Metode diskusi yaitu pembimbing dan jamaah haji memperdalam materi dengan cara mendiskusikan materi manasik haji dengan tujuan jamaah haji benar-benar mengerti manasik haji secara teori dan prakteknya.
- 3) Metode praktek yaitu dengan bermain peran antara pembimbing dan jamaah, baik di dalam ruangan maupun di luar ruangan untuk mempraktekan kegiatan ibadah haji dengan tujuan untuk pendalaman pemahaman materi yang telah disampaikan oleh pembimbing yang berkompeten.

ketiga metode tersebut dilakukan agar para jamaah dapat melaksanakan ibadah haji dengan mandiri dan lancar setelah memahami materi yang disampaikan.

b. Aplikasi pelayanan bimbingan di Tanah Suci.

Para pembimbing yang telah ditunjuk oleh KBIH Al-Manshur telah melaksanakan tugasnya untuk mendampingi dan membimbing para jamaah haji dari mulai keberangkatan jamaah haji ke Tanah Suci sampai kepulangan mereka ke Tanah Air. pembimbing yang ditunjuk pada tahun 2013 yaitu Bpk.H. Imam Tajudin dan Bpk. H. Sapuan, S.Ag.

para pembimbing bertugas Memimpin doa dan memandu jamaah haji dalam setiap kegiatan ibadah di Tanah Suci. Para pembimbing juga berkewajiban mengawasi dan menjaga keselamatan para jamaah.

Pada waktu di tanah suci untuk 40 orang jamaah akan mendapatkan satu pembimbing dibantu karu dan karom serta tim kesehatan untuk mendapatkan bimbingan dan pelayanan selama mengikuti manasik di Tanah suci. Para pembimbing selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik selama mendampingi jamaah di Tanah Suci baik dalam memimpin doa, mengarahkan tatacara ibadah serta menjaga keselamatan para jamaah.

c. Aplikasi bimbingan Pasca ibadah haji

Pelaksanaan bimbingan pasca ibadah haji di KBIH Al-Manshur sudah terlaksana dengan baik dari awal KBIH ini berdiri. Pelaksanaan pengajian selapanan yang di lakukan 35 hari sekali tepatnya pada hari Rabu Pon yang di selenggarakan untuk para jamaah haji KBIH Al-Manshur khususnya dan juga boleh di ikuti para jamaah haji dari luar KBIH maupun masyarakat umum. Hal ini dilakukan guna mempererat tali silaturahmi dan memelihara keimanan dan ketakwaan para jamaah haji, serta

memupuk nilai-nilai sosial dengan melakukan penggalangan dana untuk kegiatan sosial.

Jika diamati, KBIH Al-Manshur telah menerapkan fungsi penggerakan (Actuating) dengan baik. Dilihat dari perencanaan dan pengorganisasian yang telah disusun, KBIH Al-Manshur telah melaksanakan kegiatan tersebut dengan maksimal.

c. Aplikasi pelayanan kesehatan

Perjalanan ibadah haji membutuhkan kesiapan mental atau spiritual selain fisik yang prima. Hal ini semata-mata karena ibadah ini merupakan perpaduan dari serangkaian ibadah fisik dan ibadah rohani. Keduanya bersinergi untuk menuju satu tujuan yaitu Allah. Untuk itu kesiapan tubuh amat diperlukan dalam proses ibadah haji. salah satu penentuan sukses ibadah haji adalah fisik yang memenuhi untuk medan yang kadang tidak bersahabat dengan jamaah haji seperti cuaca yang berbeda dengan Indonesia.

Pelayanan kesehatan yang di berikan KBIH Al-Manshur di bagi dalam dua tahap:

1) Pelayanan kesehatan di Tanah Air

Aspek kesehatan menjadi salah satu syarat untuk melaksanakan ibadah haji, karena kesehatan merupakan bagian dari *istihoah* (kemampuan) dalam melaksanakan ibadah haji. pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh KBIH Al-Manshur selama bimbingan

manasik di tanah air yaitu menyediakan layanan konsultasi kesehatan selama manasik haji meliputi beberapa aspek, diantaranya kesehatan umum, kesehatan gizi, kesehatan keluarga berencana dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji.

Karyawan KBIH Al-Manshur mengarahkan kepada para jamaah untuk pemeriksaan kesehatan ke Puskesmas ketika mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji diantaranya suntik vaksin meningitis agar jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh mereka agar jamaah haji dapat melaksanakan kegiatan ibadah haji dengan maksimal. Pemeriksaan tes kehamilan dilakukan bagi jamaah haji wanita pasangan usia subur, bila wanita itu hamil tidak boleh di suntikan vaksin meningitis karena untuk menghindari resiko bagi janin sebagai efek samping penyuntikan vaksin meningitis. Jadi dari sebab tersebut wanita hamil ditunda keberangkatannya untuk menunaikan ibadah haji.

2) Pelayanan kesehatan ketika pelaksanaan ibadah haji

KBIH bekerjasama dengan tim medis dan pemerintah Kabupaten wonosobo dalam pelayanan kesehatan. selama ibadah haji dibuka praktek dokter selama 24 jam untuk para jamaah haji yang ingin memeriksa kesehatan maupun konsultasi masalah

kesehatan mereka. Hal ini dilakukan guna mengantisipasi hal-hal yang mungkin terjadi pada para jamaah dalam masalah kesehatan.

Selain layanan kesehatan KBIH Al-Manshur juga menyediakan obat-obatan yang biasa dikonsumsi jamaah haji ketika di tanah air seperti minyak kayu putih, amoxilin, ponstan, antimo, bodrex dan obat-obat lain yang disesuaikan dengan penyakit dan kondisi para jamaah di tanah suci. Para pembimbing juga selalu menghimbau kepada para jamaahnya untuk selalu menjaga fisik mereka dengan memanfaatkan waktu istirahat sebaik-baiknya karena mengingat kegiatan ibadah haji membutuhkan tenaga yang maksimal dan fisik yang baik.

d. Aplikasi pelayanan konsumsi

Mengingat konsumsi merupakan hal yang amat pokok dalam suatu kegiatan, maka tugas seksi konsumsi KBIH Al-Manshur sangat penting untuk menunjang hal tersebut. Bermula dari kegiatan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Manshur, seksi konsumsi menyediakan snack untuk setiap jamaah ketika kegiatan manasik itu berlangsung selama masa bimbingan manasik haji di KBIH. Konsumsi juga didapatkan jamaah ketika pemberangkatan ke asrama haji Donohudan solo. Tiba di donohudan jamaah mendapatkan jatah makan sebelum berangkat ke bandara,

serta mendapatkan konsumsi setelah tiba di Bandara King AbdulAziz setelah menempuh perjalanan yang cukup lama.

Untuk layanan konsumsi di Tanah Suci adalah layanan catering dengan menu empat sehat lima sempurna. Setiap jamaah akan mendapatkan makanan sebanyak 2 kali sehari yaitu ketika pagi dan malam hari dikarenakan untuk menjaga stamina tubuh para jamaa.

Para pembimbing KBIH Al-Manshur selalu mengingatkan kepada para jamaah untuk tidak meninggalkan waktu makan agar kondisi fisik tetap terjaga dan mengingatkan untuk selalu menghabiskan makanan yang telah diberikan. Hal ini dilakukan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah.

e. Aplikasi pelayanan transportasi

Seperti yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, Transportasi yang digunakan jamaah haji ketika di Tanah Air sudah dipersiapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Wonosobo mulai dari pelepasan jamaah sampai ke bandara Adi Sumarmo Solo dengan menggunakan bus Sinar Jaya dilengkapi dengan fasilitas AC, TV dan tempat duduk yang nyaman. KBIH Al-Manshur memberengatkan 3 bus pada tahun 2013. Dengan pelayanan transportasi tersebut dapat membuat jamaah merasa nyaman dan aman sampai tujuan.

Pemberangkatan jamaah haji KBIH Al-Manshur dari tanah air ke tanah suci menempuh perjalanan yang cukup lama. Transportasi yang digunakan adalah pesawat terbang yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Para jamaah haji KBIH Al-Manshur dalam pemberangkatannya dari Solo menuju ke Tanah Suci transit di bandara King Abdul Aziz Jeddah menggunakan penerbangan Garuda Indonesia, tiba di Jeddah jamaah langsung di jemput oleh bus yang tersedia untuk perjalanan ke Madinah. Dalam pelayanan transportasi para pembimbing selalu mengkoordinir para jamaah dibantu karu dan karom. Mendahulukan jamaah haji lanjut usia untuk menempati tempat duduk dan meneliti barang bawaan jika ada yang tertinggal.

f. Aplikasi pelayanan akomodasi

Akomodasi yang diberikan kepada jamaah haji sebelum keberangkatan ke tanah suci sudah dipersiapkan oleh Kementrian Agama Kabupaten Wonosobo, dan KBIH bertugas mengkoordinir jamaah. Jamaah haji singgah di asrama haji Donohudan guna melengkapi dokumen-dokumen yang harus dibawa dan mempersiapkan fisik untuk menempuh perjalanan selama 12 jam di pesawat terbang. Asrama haji Donohudan cukup baik dan tertata rapi, air cukup, tempat tidur tingkat dan sudah dipasang AC. Setelah tiba di madinah jamaah haji tinggal di Hotel Madinah. Untuk ibadah di

Makkah jamaah haji singgah di Maktab Mahbas jin Makkah yang jaraknya 2,0-2,1 km dari Masjidil Haram. Semua itu dipersiapkan secara matang untuk kenyamanan para jamaah haji selama melaksanakan ibadah haji.

Para pembimbing selalu mengingatkan para jamaah untuk menjaga kebersihan dan menjaga fasilitas-fasilitas yang ada di penginapan. Hal ini dimaksudkan agar para jamaah tetap merasa nyaman di penginapan dan dapat beristirahat dengan tenang.

g. Aplikasi pelayanan perlindungan haji

Perlindungan yang ada untuk para jamaah haji dalam bentuk asuransi. Asuransi haji ditanggung oleh Bank Penerima Setoran Ongkos Naik Haji (ONH) yang berlaku sejak jamaah haji masuk asrama haji (sewaktu berangkat) sampai keluar dari asrama haji (sewaktu pulang). Sedangkan jika terjadi kecelakaan dipesawata maka asuransi penerbangan berlaku sesuai dengan setandar internasional penerbangan. akan tetapi disaat jamaah sudah berada di Tanah Suci keselamatan jiwa masing-masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan KBIH Al-Manshur.

Para pembimbing selalu menghimbau para jamaahnya untuk menjaga diri dan waspada baik dalam hal kesehatan maupun barang-barang bawaan. Para jamaah juga dibekali buku panduan yang berisi larangan-larangan yang

dimaksudkan untuk menjaga moral para jamaah serta untuk mengantisipasi timbulnya kejahatan.

4. Analisis penerapan fungsi pengawasan (*controlling*)

Suatu rencana atau program adalah untuk dilaksanakan dan digerakkan kemudian sebagai tindakan akhir apakah sudah memenuhi target yang telah ditetapkan atau belum sama sekali. Disinilah fungsi pengawasan sangat dibutuhkan. Proses pengawasan terdapat pemeriksaan atau penilaian. Melihat hasil pelaksanaan apakah telah sesuai dengan target atau standar, kemudian akan diketahui apakah terdapat penyimpangan ataukah tidak. Sebagai proses evaluasi guna memperbaiki hal-hal yang masih kurang demi meningkatnya kualitas pada pelaksanaan yang akan datang.

KBIH Al-manshur melakukan evaluasi dalam setiap kegiatannya, pengawasan yang dilakukan oleh KBIH Al-Manshur bertujuan untuk mengukur apa yang dihasilkan dengan apa yang direncanakan. Evaluasi yang dilakukan KBIH A-Manshur diwujudkan dalam bentuk pembuatan laporan evaluasi penyelenggaraan ibadah haji pada tiap tahunnya. Dalam pengevaluasian juga melibatkan KARU dan KAROM untuk membantu memberikan keterangan tentang kekurangan dan keluhan para jamaah selama mengikuti bimbingan di KBIH AL-Manshur guna memperbaiki proses pembimbingan haji di tahun-tahun berikutnya. KARU dan KAROM dibekali buku cel lish jamaah haji, didalamnya

KARU dan KAROM diharuskan mengisi halaman evaluasi sebagai bahan pengevaluasian.

KBIH Al-Manshur melakukan evaluasi atau pengawasan pada saat pasca penyelenggaraan bimbingan manasik haji, baik bimbingan pada saat di tanah air maupun di tanah suci. Sistem evaluasi atau pengawasan yang dilakukan oleh pembimbing terhadap proses bimbingan menggunakan metode wawancara, tanya jawab, praktek ulang dan pengelompokan, yaitu pembimbing mengambil sampling untuk diminta keterangan tentang bimbingan manasik dan pelayanan yang telah diberikan oleh pembimbingan kepada jamaah. Dengan adanya evaluasi atau pengawasan tersebut, diharapkan agar pembimbing mengetahui kemampuan dari para jamaah

Jika dicermati dan ditarik kesimpulan bahwa KBIH Al-Manshur dalam menjalankan organisasi sudah menerapkan fungsi pengawasan atau evaluasi dengan baik sesuai teori siswanto tentang pengawasan atau evaluasi.

Dari penerapan keempat fungsi manajemen pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam proses manajemen pelayanan KBIH telah melaksanakan pelayanan manasik haji dengan baik dan telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen sesuai dengan teori manajemen yang ada.

B. Analisis Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Jumlah Jamaah Haji di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013

Tujuan KBIH Al-Manshur adalah memberikan bimbingan dan pelatihan secara optimal, baik teori maupun praktek guna mewujudkan jamaah haji yang mandiri sebagai bekal memperoleh haji mabrur. Untuk mencapai tujuan tersebut KBIH Al-Manshur harus manage semua bentuk pelayanan yang ada. KBIH Al-Manshur dalam pelayanannya telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen untuk keberhasilannya dalam pelayanan ibadah haji.

Menempatkan KBIH Al-Manshur sebagai wadah untuk mengekspresikan diri sebagai pelayanan dalam kaitanya dengan ibadah, tentu saja tidak diukur oleh keuntungan yang bersifat materi. Ukuranya adalah pemberdayaan warga masyarakat dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanannya KBIH Al-Manshur tidak membedakan setatus sosial maupun organisasi keagamaan jamaah haji, karena pelayanan yang diberikan kepada jamaah adalah ibadah bagi para karyawan.

Bentuk pelayanan di KBIH Al-Manshur yaitu pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan konsumsi, pelayanan akomodasi dan pelayanan transportasi serta pelayanan perlindungan jamaah.

Dalam setiap pelayanan, KBIH Al-Manshur berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar para jamaah dapat merasakan kepuasan dan dapat melaksanakan ibadah haji

dengan maksimal. Semua karyawan KBIH Al-Manshur selalu bersikap ramah dalam melayani pendaftaran calon jamaah haji, tidak membedakan strata sosial maupun organisasi keagamaan yang calon jamaah haji ikuti. Ini yang menjadi pembeda antara KBIH Al-Manshur dengan KBIH- KBIH yang ada di kabupaten Wonosobo. Dalam pelayanan administrasi, terkait masalah konsultasi dan informasi jamaah dapat datang langsung ke kantor KBIH Al-Manshur atau bisa mendapatkan informasi daengan layanan telfon yang sudah ada. Para karyawan KBIH Al-Manshur juga selalu siap untuk mengantarkan dan mengarahkan para jamaah yang ingin mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji.

Pelayanan Bimbingan manasik haji yang dilakukan KBIH Al-Manshur baik ketika di tanah air maupun di tanah suci selalu menekankan kedisiplinan kepada para jamaah haji agar para jamaah dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Metode ceramah, diskusi dan praktek yang diterapkan dalam pelayanan bimbingan manasik haji di tanah air dilakukan pembimbing untuk memberikan pemahaman yang lebih tentang seluruh prosesi ibadah haji dari mulai materi ibadah haji sampai hal-hal kecil seperti keterangan situasi dan kondisi yang ada di tanah suci. Sedangkan untuk pelayanan bimbingan manasik haji di tanah suci, para pembimbing selalu mendampingi dan mengarahkan para jamaah disetiap kegiatan ibadah haji dengan kesabaran, keramahan dan ketekunan.

Pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi serta kesehatan KBIH Al-Manshur telah bekerjasama dengan Kementrian Agama kabupaten Wonosobo dan pihak-pihak terkait guna kelancaran penyelenggaraan ibadah haji. penentuan konsumsi, transportasi, dan akomodasi untuk para jamaah telah disesuaikan dengan standar dan kapasitas jamaah agar mereka merasa nyaman, aman, dan terpenuhi segala kebutuhan dalam semua kegiatan. Disamping itu para pembimbing selalu mengarahkan dan membimbing para jamaah baik dalam pembagian asrama beserta mengarahkan larangan-larangannya, pendampingan dalam perjalanan beserta memimpin doa, dan mengingatkan barang bawaan jamaah supaya tidak ada yang tertinggal, dan untuk pelayanan kesehatan ada tim medis yang selalu siaga 24 jam untuk melayani para jamaah.

Menurut H. Wanget, jamaah haji tahun 2013 bahwa pelayanan manasik haji yang diberikan KBIH Al-Manshur sudah cukup baik. Penyelenggaraan ibadah haji pada saat itu berjalan dengan lancar meski ada sedikit kendala seperti ada jamaah haji yang terpisah dari rombongan. Penginapan yang ditempati para jamaah cukup nyaman dan fasilitas cukup lengkap meski persediaan air kurang memadai mengingat banyaknya jumlah jamaah yang tinggal di asrama tersebut dan letaknya tidak begitu jauh dari Masjidil Harom. Untuk pelayanan kesehatan dengan adanya tim medis yang senantiasa melayani maka kesehatan jamaah selalu teratasi dengan baik.

Untuk mencapai kehusyuan dalam beribadah haji, KBIH Al-Manshur membuat planning dengan sistem pembagian kerja yang meliputi empat bagian yaitu adanya yang memantau jamaah di lapangan demi kelancaran dalam perjalanan ibadah haji, pembimbing ibadah yang selalu tepat memberikan bimbingan setiap saat dan tim medis dengan kesanggupannya dalam menangani jamaah yang sakit serta muthawwif dengan kesetiaannya dalam mendampingi jamaah haji melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci.

Manajemen Pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur sudah cukup baik. Namun belum memenuhi empat unsur *service excellence* yang dikemukakan oleh Ratminto meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. KBIH Al-Manshur masih lemah dalam hal kecepatan, hal ini dikarenakan para karyawan di KBIH Al-Manshur sebagian adalah pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang usianya sudah cukup lanjut sehingga mengakibatkan kondisi fisik dan pemikiran tidak maksimal. KBIH Al-Manshur perlu merekrut karyawan yang memiliki kemampuan yang mumpuni dalam bidang-bidang yang dibutuhkan di KBIH Al-Manshur dan perlu diadakan pelatihan khusus untuk para karyawan mengenai *Exellence service*.

Adapun manfaat pelayanan yang unggul (*service excellence*) bagi jamaah haji, bagi karyawan dan bagi KBIH adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi jamaah haji.
 - a. Kebutuhan terpenuhi
 - b. Merasa dihargai dan mendapat pelayanan yang baik
 - c. Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis
 - d. Merasa menemukan KBIH yang profesional
2. Manfaat bagi karyawan KBIH Al-Manshur
 - a. Lebih percaya diri
 - b. Ada kepuasan pribadi
 - c. Menambah ketenangan bekerja
 - d. Memupuk semangat untuk meniti karir
3. Manfaat bagi KBIH Al-Manshur
 - a. Meningkatkan kesan profesional (*Corporate image*)
 - b. Kelangsungan usaha KBIH terjamin
 - c. Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan KBIH
 - d. Meningkatkan laba KBIH
 - e. Mendorong kemungkinan memperluas usaha

Ada beberapa faktor yang menentukan kualitas pelayanan di KBIH Al-Manshur, diantaranya:

1. *Faktor Reliability*, KBIH Al-Manshur telah menunjukkan konsistensi kerja yang baik dan selama ini masih dipercaya masyarakat kabupaten Wonosobo sebagai KBIH yang mampu membimbing jamaah haji dengan baik. Hal ini terbukti dengan eksistensi bimbingan di KBIH yang sudah berjalan dari tahun 1947 dan baru diresmikan sebagai KBIH pada tahun 2005 sampai sekarang.

2. *Faktor Responsiveness*, para karyawan dan pembimbing memiliki kemampuan yang cukup baik dan bertanggung jawab penuh dalam melayani dan membimbing calon jamaah haji di KBIH Al-Manshur. namun ada sebagian karyawan yang belum memahami tentang tugas-tugas yang perlu mereka kerjakan sehingga kadang mengakibatkan tumpang tindih pekerjaan antar karyawan.
3. *Faktor Competence*, Para karyawan dan pembimbing ditunjuk sesuai kemampuan dan ketrampilan mereka dalam kegiatan melayani dan membimbing para calon jamaah haji.
4. *Faktor Access*, dalam hal akses letak KBIH Al-Manshur sangat strategis untuk dijangkau dari berbagai penjuru daerah kecamatan di kabupaten Wonosobo. Waktu pendaftaran dan konsultasi dibuka setiap hari di Kantor KBIH Al-Manshur dan para calon jamaah dapat berkonsultasi dan mendapatkan informasi melalui contac person KBIH Al-Manshur yang bisa dihubungi. Namun, KBIH Al-Manshur sampai saat ini belum memanfaatkan teknologi internet seperti membuat web atau media sosial lainnya sebagai sarana informasi.
5. *Faktor Courtesy*, para karyawan dituntut untuk bersikap sopan santun, respek, perhatian dan ramah pada para calon jamaah haji.

6. *Faktor Comunikatin*, pemberian informasi masalah ibadah haji dan pembimbingan materi manasik haji disampaikan menggunakan bahasa yang mudah dipahami para jamaah. Penggunaan bahasa jawa lebih dominan dalam bimbingan manasik haji di KBIH Al-Manshur.
7. *Faktor Credibility*, dalam setiap penyelenggaraanya KBIH Al-Manshur selalu bersikap jujur dan transparan terhadap jamaah, musyawarah mufakat selalu digunakan dalam setiap penentuan keputusan terkait masalah pendanaan atau kegiatan lainnya. Hal ini dilakukan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada KBIH Al-Manshur.
8. *Faktor Understanding atau knowing the customer*, dalam hal ini para karyawan dan pembimbing selalu berusaha untuk memahami kebutuhan para calon jamaah.
9. *Faktor Tangibles*, KBIH Al-Manshur telah memiliki kantor resmi, tempat bimbingan yang memadai, serta fasilitas bimbingan manasik haji yang cukup lengkap.

Dalam suatu organisasi SOP (*Standar Oprational Prosedur*) merupakan hal yang amat penting untuk menunjang kelancaran dan keberhasilan suatu pelayanan. Namun, menurut H. Madiono sekretaris KBIH Al-Manshur, KBIH Al-Manshur belum membentuk SOP (*Standar Oprational Prosedur*) khusus untuk para karyawan. Hal ini menjadi pemicu terjadinya tumpang tindih tugas yang diemban oleh beberapa karyawan karena belum ada ketentuan khusus yang

mengatur tentang kebijakan tugas masing-masing karyawan sehingga tugas yang mereka lakukan kurang maksimal.

Manajemen pelayanan yang baik idealnya akan meningkatkan kepuasan jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, dan kemungkinan lain yang akan terjadi adalah meningkatnya jumlah jamaah yang mengikuti bimbingan di KBIH tersebut. Namun, pada realitanya jumlah jamaah haji di KBIH Al-Manshur mengalami penurunan pada tiga tahun terakhir.

Berikut tabel penurunan jamaah haji di KBIH Al-Manshur dari tahun 2011 sampai tahun 2013:

No	Tahun Pemberangkatan	Jumlah Jamaah
1	2011	213
2	2012	166
3	2013	106

(Tabel 3. Jumlah jamaah haji KBIH AL-Manshur Tahun 2011-2013).

Menurut H. Madiono selaku sekertaris KBIH Al-Manshur, Penurunan jumlah jamaah disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adanya pemotongan kuota jamaah haji di tahun 2012 dan 2013, adanya persaingan yang amat ketat dengan KBIH-KBIH yang ada di Kabupaten Wonosobo. Jika dikaitkan dengan manajemen pelayanan yang ada di KBIH Al-Manshur, berkurangnya jamaah dimungkinkan karena adanya pelayanan yang kurang maksimal, diantaranya:

1. Pelayanan Akses dan informasi yang kurang memadai, seperti pembuatan web dan media sosial lainnya untuk

menunjang penyebaran informasi tentang KBIH Al-Manshur. melihat perkembangan teknologi saat ini yang amat pesat KBIH Al-Manshur belum dapat memanfaatkan teknologi tersebut, hal inilah yang memicu ketidak tahuan masyarakat tentang KBIH Al-Manshur.

2. Sistem perekrutan atau promosi yang kurang maksimal. KBIH Al-Manshur dalam merekrut jamaah dengan cara menyebarkan undangan kepada calon jamaah untuk mengikuti manasik haji di KBIH Al-Manshur setahun sebelum keberangkatan ke Tanah Suci. KBIH Al-Manshur juga memanfaatkan pengajian yang diselenggarakan sebulan sekali tepatnya pada Rabu Pon untuk menyebarkan brosur KBIH Al-manshur sebagai langkah merekrut calon jamaah haji. Namun cara tersebut kurang dalam menarik minat masyarakat.
3. Persaingan yang amat ketat dengan KBIH-KBIH di Kabupaten Wonosobo. Terdapat tiga KBIH yang ada di kabupaten Wonosobo diantaranya KBIH Al-Manshur, KBIH Ar-Rahmah dan KBIH Gema Arafah masing-masing mencari anggota (calon jamaah haji). melihat masyarakat wonosobo yang mayoritas adalah pengikut organisasi Nahdhatul Ulama, peluang ini dimanfaatkan KBIH Ar-rohmah sebagai KBIH NU di Kabupaten wonosobo untuk mendapatkan calon jamaah haji, sehingga beberapa tahun terakhir KBIH Ar-rohmah

menjadi KBIH yang memiliki jamaah haji terbanyak. KBIH Gema Arafah berdiri berlandaskan organisasi Muhammadiyah berbeda dengan KBIH Al-Manshur yang bersifat netral dengan berbagai organisasi keagamaan tersebut. Meski begitu KBIH Al-Manshur dan Gema Arafah tetap kalah saing dengan KBIH Ar-Rohmah.

4. Sering terjadi dobel data dalam usulan pengelompokan regu/rombongan. Hal ini mengakibatkan perpindahan peserta bimbingan dari KBIH Al-Manshur ke KBIH yang lain tanpa pamit.