

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan (Munir, 2009: 9).

Manajemen diartikan sebagai ilmu, kiat, dan profesi (Fattah, 1996: 1). Manajemen (*management*) menurut bahasa adalah pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan dan administrasi (Siswanto, 2005: 1).

Manajemen menurut istilah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 1984: 8).

Di bawah ini dijelaskan beberapa pendapat yang menjelaskan tentang pengertian manajemen.

a. Malayu S.P. Hasibuan

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2000:1-2).

b. George R. Terry

Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources.

(Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya) (Hasibuan, 1996: 3).

c. Haroald Koontz dan Cyril O'Dannel

Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian (Choliq, 2011: 7).

d. Joseph L. Massie

Manajemen adalah suatu proses dimana suatu kelompok secara kerja sama mengarahkan tindakan atau kerjanya untuk mencapai tujuan

bersama. Proses tersebut mencakup tehnik-tehnik yang digunakan oleh para manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan atau aktivitas orang-orang lain menuju tercapainya tujuan bersama (Arsyad, 2002: 1-2).

e. Haimann

Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama (Manullang, 1983: 15).

Dengan demikian pengertian diatas dapat diambil kesimpulan, manajemen adalah proses untuk mencapai suatu tujuan yang hendak dicapai orang lain sehingga menjadi efektif dan efisien dalam mengambil tindakan.

Manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen, semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alasan utama diperlukan manajemen:

- Untuk mencapai tujuan, manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
- Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.
- Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan (Handoko, 1984: 6-7).

2. Fungsi Manajemen

Dalam proses pelaksanaannya, manajemen mempunyai mempunyai tugas-tugas khusus yang yang harus dilakukan. Tugas-tugas itulah yang biasa disebut disebut sebagai fungsi-fungsi manajemen.

Menurut George Terry terdapat 4 fungsi manajemen, yang dalam dunia manajemen di kenal POAC, yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), *controlling* (pengawasan)

a. Planning (*Perencanaan*)

Perencanaan adalah proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tujuan terlebih dahulu pada suatu jangka waktu/periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan (Usman, 2006: 48). Pada hakikatnya perencanaan adalah proses pengambilan keputusan atas sejumlah alternatif (pilihan) mengenai sasaran dan cara-cara akan dilaksanakan di masa yang akan datang guna mencapai tujuan yang dikehendaki serta pemantauan dan penilaiannya atas hasil pelaksanaannya, yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan (Usman, 2009: 66). Dengan demikian bahwa rencana-rencana harus mengantisipasi kejadian-kejadian masa mendatang, problem-problem dan hubungan-hubungan kausal (Winardi, 1990: 7).

Dalam penyusunan perencanaan hendaknya tercakup apa (what) yang akan di capai, bagaimana (how) akan dilaksanakan, siapa (who) yang akan melaksanakan (Widjaja, 1987: 9). Jadi, perencanaan dalam manajemen penyelenggaraan itu perlu dilakukan, yaitu menjadi patokan dalam melaksanakan kegiatan manasik haji.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu (R. Terry, 2000: 9). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara secara efektif (Hasibuan, 2000: 22).

Prinsip – prinsip organisasi antara lain:

- a. Perumusan tujuan dengan jelas
- b. Pembagian kerja
- c. Delegasi kekuasaan (*Delegation of Authority*)
- d. Rentangan kekuasaan
- e. Tingkat – tingkat pengawasan
- f. Kesatuan perintah dan tanggung jawab (*Unity of command and responsibility*)
- g. Koordinasi (Manullang, 1983: 71-78).

Pengorganisasian menghasilkan struktur hubungan dalam sebuah organisasi dan lewat hubungan terstruktur ini rencana masa depan akan tercapai (Stoner, dkk, 1995: 11).

Tujuan pengorganisasian:

1. Membagi kegiatan-kegiatan menjadi departemen-departemen atau divisi-divisi dan tugas-tugas yang terperinci dan spesifik
2. Membagi kegiatan serta tanggung jawab yang berkaitan dengan masing-masing jabatan
3. Mengkoordinasi berbagai tugas organisasi.
4. Mengelompokkan pekerjaan-pekerjaan kedalam unit-unit.
5. Membangun hubungan baik secara individual, kelompok dan departemen
6. Menetapkan garis-garis wewenang formal.
7. Dapat menyalurkan kegiatan-kegiatan secara logis dan sistematis (Munir, 2006: 138).

Dalam sistem kerja sama secara jelas diatur siapa menjalankan apa, siapa yang bertanggung jawab atas siapa, dan memfokuskan sumber daya pada tujuan (Fattah, 1996: 71). Jadi, pengorganisasian berarti menetapkan sistem organisasi yang dianut organisasi dan mengadakan distribusi kerja agar mempermudah perealisasi tujuan (Siswanto, 2005: 24).

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan adalah mencakup inisiasi dan pengarahan tindakan-tindakan-tindakan tersebut seperti digariskan dalam kebijaksanaan-kebijaksanaan rencana-rencana, sistem-sistem, prosedur-prosedur dan peraturan-peraturan (Winardi, 1990: 9). Terdapat pula pendapat *actuating* merupakan suatu seni dan penerapannya secara berhasil tergantung dari pemikiran yang intensif. Karena banyaknya hubungan dengan unsur manusia, banyak sarjana beranggapan bahwa berhasil tidaknya *actuating* ini tergantung pada masalah “pemberian motif (*motivating*)” pada anggota organisasi bahkan ada pula yang beranggapan bahwa masalah penggerakan organisasi adalah masalah *motivating* (Hasibuan, 2001: 16).

Oleh karena itu, tindakan perencanaan serta pengorganisasian belum memberikan hasil yang maksimal, sebelum pemimpin melaksanakan aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaannya (Winardi, 1990: 91).

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk mengusahakan agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan tahapan yang harus dilalui (Siswanto, 2005: 4). Apabila hasil pekerjaan menyimpang dari standar-standar yang berlaku, perlu di lakukan

tindakan-tindakan korektif untuk memperbaikinya (Winadi, 1990: 8).

Tujuan pengawasan antara lain:

- a. Mungusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan
- b. Apa yang telah terjadi memang memang sukar untuk mengubah, tetapi apa yang akan terjadi dapat disetirkan ketujuan tertentu
- c. Sistem pengawasan adalah efektif, bilamana pengawasan itu memenuhi prinsip fleksibel (Manullang, 1983: 178).

Jadi, pengendalian memiliki wewenang turun tangan yang tidak dimiliki oleh pengawas. Pengawas hanya sebatas memberi saran, sedangkan tindak lanjutnya dilakukan oleh pengendali (Usman, 2006: 400).

3. Manajemen Penyelenggaraan

Penyelenggaraan adalah proses atau cara untuk melaksanakan suatu tujuan tertentu (Depnas, 2005: 1020).

Penyelenggaraan haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur (Departemen Agama RI, 2008: 1).

Undang-undang Republik Indonesia Nomer 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji adalah:

1. Ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.
2. Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji.
3. Jamaah haji adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
4. Warga Negara adalah Warga Negara Indonesia (Depag, 2009: 2-3).

Dalam proses manasik haji diperlukan adanya penyelenggaraan manasik yang meliputi:

a. Pembinaan

Pembinaan yaitu rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan dan pembimbingan tentang haji (Depag, 2008: 47). Pembinaan meliputi:

1) Pembinaan di Tanah Suci

a) Memberikan materi manasik

- Tata cara berpakaian ihram.
- Niat ihram dan bacaan talbiyah.
- Tata cara tawaf.

- Tata cara sa'i.
- Tata cara tahallul.
- Tata cara wukuf.
- Tata cara Mabit di Muzdalifah.
- Tata cara Mabit di Mina.
- Tata cara Melontar Jumrah.
- Tata cara Nafar (Depag RI, 2007: 7-12).

b) Persiapan di Tanah Air

- Memperbanyak tobat kepada Allah SWT.
- Menyelesaikan masalah keluarga, pekerjaan dan utang piutang.
- Silaturahmi dan mohon maaf.
- Melaksanakan walimatus safar.
- Sebelum berangkat melakukan shalat sunah 2 (dua) raka'at.
- Membaca do'a waktu akan berangkat (Depag RI, 2006: 37).

c) Pembinaan di Arab Saudi

- Pada waktu di Bandara Jeddah, antri menunggu pemeriksaan barang bawaan dan passport kemudian keluar dengan tertib. Bagi gelombang satu jamaah menuju Madinah dan bagi gelombang dua dari Jeddah

menuju Makkah hendaklah bersuci, memakai ihram, sholat dua raka'at dan berniat.

- Antri naik bus sesuai dengan petunjuk petugas.

d) Di Madinah

- Berada di Madinah selama 8 hari
- Melaksanakan shalat Arbain (40 waktu) di Masjid Nabawi.
- Ziarah ke makam Nabi, Raudloh, Baqi, Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud dan lain-lain.
- Gelombang pertama yang akan ke Makkah mengambil miqat di Bir Ali (Zulkhafah) atau pemonudukan.

e) Di Makkah

- Melaksanakan umrah bagi yang haji Tamattu'.
- Melaksanakan tawaf qudum bagi yang berhaji Ifrad dan Qiran.
- Shalat berjamaah, I'tikaf di Masjid Haram.
- Beristirahatlah dan melaksanakan ibadah-ibadah lainnya.
- Pada tanggal 8 Dzulhijjah berangkat ke Arafah untuk melaksanakan wukuf tanggal 9 Dzulhijjah.

f) Di Arafah

- Menempati kemah yang telah disediakan oleh Maktab.

- Memperhatikan dan mendengarkan pemberitahuan dan ceramah-ceramah bimbingan yang diberikan oleh petugas.
- Mendengarkan khutbah wukuf, melaksanakan wukuf.
- Berangkat ke Muzdalifah.

g) Di Muzdalifah

- Setelah tiba di Muzdalifah perbanyak zikir, istiqhfar dan shalawat kepada Nabi.
- Mencari krikil minimal 7 (tujuh) butir maksimal 70 (tujuh puluh) butir .
- Setelah lewat tengah malam berangkat menuju Mina.

h) Di Mina

- Berangkat ke Mina tanggal 10, 11, 12 dan 13 Dzulhijjah.
- Melaksanakan lontar jumrah ula, wustha dan aqobah.
- Menuju Makkah tanggal 12 Dzulhijjah untuk yang nafar awal dan tanggal 13 Dzulhijjah untuk yang nafar tsani.

i) Di Makkah setelah wukuf

- Melakukan tawaf ifadah.
- Bersiap-siap menuju ke Madinah atau Jeddah (Depag RI, 2006: 38-39).

b. Pelayanan

Pelayanan yaitu kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*customer* yang

bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Oleh karena itu, perlu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan inilah yang biasa disebut dengan pelayanan publik atau pelayanan umum dalam memberikan pelayanan pemerintah harus memperhatikan keinginan masyarakat sebagai pelanggan (*customer*) (Syaukani, 2009: 12). Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi, layanan transportasi dan layanan kesehatan.

1) Layanan administrasi

❖ Pendaftaran Jamaah Haji Reguler

a) Prosedur pendaftaran

- Calon jamaah membuka rekening tabungan haji pada BPS BPIH.
- Memeriksa kesehatan ke puskesmas domisili untuk memperoleh surat keterangan sehat.
- Calon jamaah haji datang ke KanKemenag Kabupaten /Kota untuk mengisi SPPH(Surat Pendaftaran Pergi Haji), dengan membawa:
 - Pas foto terbaru berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 10 lembar dengan latar belakang putih dan tampak wajah 70% - 80%.
 - Buku tabungan haji pada BPS BPIH minimal Rp. 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah).

- Surat keterangan sehat dari puskesmas.
 - Fotocopy KTP dan KK yang masih berlaku.
 - Ijazah/akte kelahiran/surat nikah.
- Calon jamaah haji melakukan setoran awal ke BPS BPIH sebesar Rp. 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) dengan membawa SPPH yang telah disahkan oleh pejabat KanKemenag untuk mendapatkan nomer porsi.
 - Calon jamaah haji melapor ke KanKemenag dengan menyerahkan bukti setoran awal lembar ketiga, keempat dan kelima paling lambat 7 hari setelah menerima bukti setoran awal BPIH.
- b) Tata Cara Pelunasan BPIH
- Calon jamaah haji yang berhak melunasi datang ke BPS BPIH tempat setoran awal BPIH untuk melunasi BPIH dengan membawa bukti setoran awal BPIH dan pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak lima lembar untuk ditempel pada bukti setoran lunas BPIH.
 - Petugas BPS BPIH mengkonfirmasi data penyeter haji ke dalam SISKOHAT untuk diteliti kesesuaian data yang tertera dalam bukti setoran awal dengan data SISKOHAT.

- Setelah pembayaran pelunasan BPIH, petugas BPS BPIH mencetak bukti setor lunas BPIH sebanyak lima lembar, yaitu;
 - Lembar pertama asli untuk calon jamaah
 - Lembar kedua untuk pemvisaan
 - Lembar ketiga untuk KanKemenag setempat
 - Lembar keempat untuk penerbangan
 - Lembar kelima untuk BPS BPIH
- Calon jamaah haji menerima lembar bukti setoran lunas lembar pertama bermaterai Rp. 6000, lembar kedua, ketiga dan keempat , selanjutnya segera melaporkan diri ke KanKemenag Kota selambat-lambatnya 7 hari kerja dari tanggal pelunasan dengan menyerahkan lembar bukti setoran kedua dan ketiga.
- Petugas Kemenag Kota setelah menerima kelengkapan pelunasan dari calon jamaah haji selanjutnya:
 - 1) Meneliti kelengkapan persyaratan:
 - Bukti setoran lunas lembar kedua dan ketiga
 - Pasfoto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 21 lembar dan 4 x 6 sebanyak 2 lembar dengan latar belakang putih dan tampak wajah 70% - 80%

- 2) Mencatat nama dan identitas calon jamaah haji penabung ke buku agenda pelunasan haji.
- 3) Membuat laporan pelunasan haji ke Kanwil propinsi pada setiap awal bulan (Kemenag RI, 2010: 6-12).

❖ Tatacara Pengurusan Paspor Jamaah Haji Reguler

- a) Jamaah haji datang ke kantor Imigrasi terdekat dengan membawa:
 - Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
 - Fotokopi Akte Kelahiran/Surat Kenal Lahir/ Surat Nikah/ Ijazah
 - Dalam hal Kelahiran/Surat Kenal Lahir/ Surat Nikah/ Ijazah tidak ada, maka dapat diganti dengan surat keterangan tambahan identitas dari Kepala Kemenag/Kota setempat
 - Fotokopi lembar bukti setor lunas BPIH
 - Paspor biasa bagi yang sudah memilikinya dan sudah habis masa berlakunya. (Semua dokumen diatas dimasukkan dalam map warna hijau).
- b) Permintaan penerbitan paspor biasa bagi jamaah haji dapat diajukan secara kolektif oleh Kepala

Kemenag/Kabupaten Kota domisili jamaah haji kepada Kepala Kantor Imigrasi terdekat.

- c) Bagi pemegang paspor yang digunakan untuk keperluan ibadah haji tidak dapat diambil untuk keperluan apapun.
- d) Proses di Kantor Imigrasi
 - Mengisi formulir SPRI (PERDIM 11), nama terdiri dari 3 kata, contoh "Ahmad Budi Kurniawan" bila nama jamaah haji tidak memiliki 3 kata, maka dapat ditambah nama ayah dan kakek.
 - Menyerahkan surat pengantar penerbit paspor jamaah haji tahun 1430 H dari Kantor Kemenag Kabupaten/Kota dan berkas nomer 1 s.d. 6 pada huruf A kepada petugas Imigrasi di loket khusus untuk pelayanan haji.
 - Pengambilan foto, sidik jari dan tandatangan.
 - Paspor yang sudah diterbitkan dan diterapkan cap "Jamaah Haji Indonesia (*Indonesian Hajj*)" oleh Imigrasi, kemudian diserahkan kepada petugas Ka Kemenag Kabupaten/Kota sesuai domosili.
 - Biaya pembuatan paspor jamaah haji reguler dan petugas haji dibebankan kepada Kemenag.

- Bagi jamaah haji yang telah memiliki paspor, dapat digunakan apabila masa berlaku paspor tersebut sekurang-kurangnya 6 bulan terhitung sejak keberangkatan jamaah haji terakhir. Paspor tersebut diserahkan ke kantor Kemenag Kabupaten/Kota sesuai domisili.

e) Proses di Embarkasi

Paspor yang sudah divisa diserahkan kepada jamaah haji di Embarkasi

❖ Tatacara Pengurusan Paspor Jamaah Haji Khusus

a) Jamaah haji datang ke kantor Imigrasi terdekat dengan membawa:

- Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
- Fotokopi Akte Kelahiran/Surat Kenal Lahir/ Surat Nikah/ Ijazah
- Dalam hal Kelahiran/Surat Kenal Lahir/ Surat Nikah/ Ijazah tidak ada, maka dapat diganti dengan surat keterangan tambahan identitas dari Kepala Kemenag/Kota setempat
- Fotokopi lembar bukti setor lunas BPIH

- Paspur biasa bagi yang sudah memilikinya dan sudah habis masa berlakunya. (Semua dokumen diatas dimasukkan dalam map warna hijau).
- b) Permintaan penerbitan paspor biasa bagi jamaah haji khusus dapat diajukan secara kolektif oleh Kanwil Kemenag propinsi/Direktorat pembinaan haji kepada Kepala Kantor Imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi domisili jamaah haji khusus atau di Kantor Imigrasi terdekat.
- c) Bagi pemegang paspor yang akan digunakan untuk keperluan ibadah haji tidak dapat diambil untuk keperluan apapun
- d) Proses di Kantor Imigrasi
- Mengisi formulir SPRI (PERDIM 11), nama terdiri dari 3 kata, contoh "Ahmad Budi Kurniawan" bila nama jamaah haji tidak memiliki 3 kata, maka dapat ditambah nama ayah dan kakek.
 - Menyerahkan surat pengantar penerbit paspor jamaah haji tahun 1430 H dari Kantor Kemenag Kabupaten/Kota dan berkas nomer 1 s.d. 6 pada huruf A kepada petugas Imigrasi di loket khusus untuk pelayanan haji.
 - Pengambilan foto, sidik jari dan tandatangan.

- Paspor yang sudah diterbitkan dan diterapkan cap “Jamaah Haji Indonesia (*Indonesian Hajj*)” oleh Imigrasi, kemudian diserahkan kepada petugas Ka Kemenag Kabupaten/Kota sesuai domosili.
- Biaya pembuatan paspor jamaah haji reguler dan petugas haji dibebankan kepada Kemenag.
- Bagi jamaah haji yang telah memiliki paspor, dapat digunakan apabila masa berlaku paspor tersebut sekurang-kurangnya 6 bulan terhitung sejak keberangkatan jamaah haji terakhir. Paspor tersebut diserahkan ke kantor Kemenag Kabupaten/Kota sesuai domisili.

e) Proses di Kemenag Pusat

- PIHK menyerahkan data jamaah haji khusus dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy* dusertai ke Direktorat pembinaan haji mulai bulan agustus 2010
- Direktorat pembinaan haji menyerahkan data tersebut ke Direktorat pelayanan haji untuk proses *request visa*
- PIHK menyerahkan paspor jamaah haji khusus Direktorat pembinaan haji untuk proses pemvisaan mulai bulan September 2010

- PIHK menyerahkan barcode ke Direktorat pembinaan haji paling lambat 1 minggu sebelum keberangkatan jamaahnya ke Arab Saudi
- Batas akhir pemvisaan di KBSA Zulqadah bertepatan dengan tanggal 02 nopembe 2010
- Paspor jamaah haji khusus yang sudah divisa diserahkan kepada PIHK oleh Direktorat pembinaan haji (Kemenag RI, 2010: 20-23).

2) Layanan Transportasi

Layanan Transportasi adalah pengangkutan yang disediakan bagi jamaah haji selama penyelenggaraan ibadah haji (Depag, 2009: 3).

Bidang perhubungan mengkoordinasikan dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyelenggaraan transportasi jamaah haji yang meliputi pemberangkatan dan tempat embarkasi ke Arab Saudi dan pemulangan ke tempat embarkasi asal Indonesia (Depag RI, 2008: 59).

3) Layanan Kesehatan

Layanan Kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji (Depag, 2009: 3).

a) Layanan Kesehatan di Tanah Air

(1) Pemeriksaan kesehatan pertama di Puskesmas, pemeriksaan kesehatan kedua dilaksanakan di Dinas

Kesehatan Kabupaten/Kota, dilakukan suntik vaksin meningitis (Depag, 2006: 7).

(2) Pembinaan kesehatan haji dilakukan dalam aspek:

- ❖ Penyuluhan tentang penyakit yang diderita
- ❖ Penyuluhan kesehatan tentang perubahan perilaku sesuai dengan kondisi yang akan dihadapi di Arab Saudi
- ❖ Pembinaan Gizi

(3) Prinsip-prinsip makanan bergizi agar tubuh tidak kekurangan gizi

- ❖ Diberikan petunjuk umum makanan sehat
- ❖ Petunjuk umum makanan untuk calon jamaah haji yang menderita penyakit (Depag RI, 2002: 33-35).

(4) Pengadaan obat-obatan (Depag, 2006: 7).

b) Layanan Kesehatan Arab Saudi

(1) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan jamaah haji dapat diperoleh dari petugas kesehatan kloter dan Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI) daerah kerja setempat.

(2) Kebersihan Diri Jamaah

1) Mencuci Tangan

- Jamaah haji seharusnya membiasakan diri untuk mencuci tangan dengan air bersih dan memakai

sabun pada setiap selesai mengerjakan pekerjaan yang kemungkinan dapat menyebabkan tangan menjadi kotor

- Kebiasaan mencuci tangan juga dilakukan jamaah haji pada setiap akan menghidangkan makanan maupun waktu hendak menyantap makanan.

(3) Mandi/Cuci

- Jamaah haji memperhatikan penggunaan air untuk mandi dan cuci di pemonudukan/tenda. Air untuk keperluan mandi dan cuci ditangani dengan menggunakan tangki air kepemonudukan/tenda.
- Pergunakanlah sabun mandi dengan PH Netral untuk membersihkan badan dan menghilangkan kotoran lemak, debu, dan kuman penyakit yang melekat dibadan.
- Pakaian kotor segera dicuci dan dijemur diluar kamar karena akan mengganggu kesehatan bila terjadi kelembaban tinggi dalam kamar (Depag RI, 2002: 38-39).

c. Perlindungan

Perlindungan yaitu upaya-upaya yang dilakukan untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan jamaah haji baik terhadap gangguan fisik maupun uang dan barang-barang jamaah haji selama

mereka sedang menjalankan ibadah haji (Syaukani, 2011: 18).

Perlindungan ini meliputi:

- a. Menjaga keamanan jamaah haji selama berada di Arab Saudi
- b. Menjaga barang-barang jamaah haji ketika berada di pemonudukan (Syaukani, 2011: 18-19).

B. Manasik Haji

1. Pengertian Manasik Haji

Istilah Manasik berasal dari kata-kata “Manasik” secara etimologi atau bahasa berasal dari akar kata *النسك, والنسك: العبادة* yang artinya ibadah (Munawwir, 1999: 719). Jadi, *مناسك الحج* adalah ibadah haji.

Bimbingan Manasik adalah petunjuk /penjelasan cara mengerjakan dan sebagai tuntunan hal-hal yang berhubungan dengan rukun, wajib, dan sunnah haji dengan menggunakan miniatur ka’bah dan dilaksanakan sebelum berangkat ke tanah suci (Depdikbud, 1990: 624).

Jadi bimbingan Manasik Haji adalah proses pemberian bimbingan atau penjelasan cara mengerjakan tuntunan hal-hal yang berhubungan dengan rukun, wajib, sunnah haji dengan menggunakan miniatur ka’bah dan lain-lain yang dilaksanakan sebelum berangkat ke Tanah Suci yang terdiri dari bimbingan kelompok massal.

Manasik haji diperlukan adanya metode bimbingan manasik, yang meliputi:

1) Bimbingan Perorangan

Bimbingan perorangan disampaikan melalui pendekatan personal atau dengan prinsip pembimbing atau petugas harus mampu memancing minat dan keterbukaan jamaah, bimbingan ini disampaikan melalui instrument:

- a. Tanya jawab
- b. Konsultasi
- c. Bimbingan praktek langsung.

2) Bimbingan Kelompok

Salah satu titik sasaran bimbingan kelompok adalah kebersamaan kelompok dalam melaksanakan ibadahnya, sehingga yang kurang memahami dapat mengikuti atau mencontoh langsung teman-temannya yang lebih memahami permasalahannya dalam kelompoknya. Bimbingan ini disampaikan melalui:

- a. Ceramah
- b. Tanya jawab
- c. Diskusi
- d. Praktik langsung

3) Bimbingan Massal

Melihat kondisi pelaksanaan ibadah haji yang memiliki alur gerak kegiatan dalam kondisi serba terbatas baik waktu maupun

fasilitas lainnya, maka metode bimbingan ini dapat disampaikan sesuai masing-masing kondisi melalui:

- a. Ceramah terbatas yaitu seorang pembimbing menyampaikan kepada beberapa petugas seperti Ketua Regu dan Ketua Rombongan kemudian Ketua Regu dan Ketua Rombongan menyampaikan kepada anggotanya masing-masing.
- b. Briefing atau pengarahan umum
- c. Praktek langsung (Depag RI, 2007: 73-74).

2. Pengertian Haji

Haji menurut bahasa adalah menuju ke suatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibesarkan (Shidieqy, 1994: 4).

Haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain: wukuf, thawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridha-Nya (Depag, 2002: 4).

Sedangkan pengertian haji juga di kemukakan oleh:

- a) Menurut Drs. A. Nasir Yusuf (1994: 1) Haji adalah berkunjung ke Baitullah untuk melaksanakan ihram, wukuf di Arafah, tawaf, sa'i dan amalan ibadah-ibadah lainnya pada masa tertentu demi untuk memenuhi perintah Allah SWT dan mengharapkan keridhaan-Nya.
- b) Menurut Ahmad Ramali (1969: 147) Haji adalah menuju tempat yang dimuliakan , dan menurut hukum syara' amalan peribadatan

di tanah suci dengan cara dan syarat yang tertentu dalam waktu yang tertentu.

- c) Menurut H. M. Isa Mansur (1997: 1) Ibadah haji adalah salah satu rukun islam yang wajib ditunaikan oleh setiap orang islam, baik laki-laki maupun wanita, bila sudah mampu.
- d) Menurut M. Hasbi Ash-Shiddieqy (1994: 4) Haji menurut syara' ialah mengunjungi Baitullah dengan sifat yang tertentu, di waktu yang tertentu disertai oleh perbuatan-perbuatan tertentu.
- e) Menurut Dr. Fuad M. Fachruddin: Haji adalah menuju Baitullah Al-Haram bagi tiap-tiap orang islam yang mampu untuk menunaikan ibadah itu dengan syarat-syarat yang tidak memberatkan kepergiannya sehingga dapat sampai sampai ketempat tersebut dalam keadaan serba sempurna (Farid, 1999: 45).

Dengan demikian dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan, haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) atau berziarah ke suatu tempat yang diagungkan pada waktu tertentu untuk melaksanakan beberapa amalan-amalan haji yang didalamnya mengandung rukun haji baik bagi laki-laki maupun perempuan yang sudah mampu.

Mampu yang artinya istitha'ah, yaitu mampu melaksanakan ibadah haji atau umrah ditinjau dari segi:

- a. Jasmani dengan ketentuan sebagai berikut:

Sehat dan kuat, agar tidak sulit melakukan ibadah haji atau umrah.
- b. Rohani dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Mengetahui dan memahami manasik haji atau umrah.
 - 2) Berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk melakukan ibadah haji atau umrah dengan perjalanan yang jauh.
- c. Ekonomi dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Mampu membayar biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH).
 - 2) BPIH bukan berasal dari penjualan satu-satunya sumber kehidupan yang apabila dijual menyebabkan kemudhoratan bagi keluarganya.
 - 3) Memiliki biaya hidup bagi keluarga yang ditinggalkan.
- d. Keamanan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Aman dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji atau umrah.
 - 2) Aman bagi keluarga dan harta benda serta tugas dan tanggung jawab yang ditinggalkan dan tidak terhalang atau mendapat izin untuk perjalanan haji (Depag RI, 2002: 4-5).

3. Dasar Hukum Ibadah Haji

- a. Ali Imron: 97

Haji sebagai salah satu ibadah dalam islam menjadi rukun islam kelima hukumnya wajib sekali seumur hidup bagi setiap orang

islam yang memenuhi syarat, berdasarkan firman Allah SWT surat Ali

Imron: 97



Artinya: “Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) makam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah maka Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. (QS. Ali Imron 97) (Depag RI, 2009: 4).”

b. Al – Baqarah: 197



Artinya: “(Musim) haji itu (pada) bulan – bulan yang dimaklumi. Barang siapa mengerjakan (ibadah) haji dalam dalam (bulan – bulan) itu, maka janganlah dia berkata jorok (rafas). Berbuat maksiat dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala yang baik yang kamu kerjakan, Allah mengetahuinya. Bawalah bekal, karena sesungguhnya sebaik – baik bekal adalah takwa. Dan bertakwalah kepada – Ku wahai orang – orang yang mempunyai akal sehat” (Depag RI, 2002.)

c. Hadist Rasulullah

و عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: خطبنا رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال: يا أيها الناس إن الله قد فرض عليكم الحج, فحجوا (رواه مسلم)

Artinya: *Dari Abu Hurairah ra, ia berkata: Rasulullah SAW. Berkhutbah dihadapan kami dihadapan beliau bersabda: “Wahai sekalian manusia, sesungguhnya Allah telah mewajibkan haji atas kalian, maka berhajilah kalian”* (Nawawi, 1999: 256 - 257).

4. Hikmah Ibadah Haji

a. Ihram

Islam memandang bahwa di hadapan Allah manusia adalah sama tidak membedakan kaya atau miskin, yang membedakannya adalah ketaqwaannya (Masyhuri: 2010: 96-97).

b. Hikmah Thawaf

Berputar mengelilingi ka'bah memberikan makna bahwa kehidupan ini terus berputar diantara manusia bagaikan putaran roda, jatuh bangun, kaya miskin selalu melilit kehidupan manusia silih berganti dan akan menjadi sukses (Syarif, 2008: 49).

c. Hikmah Sa'i

Sa'i adalah menghidupkan peristiwa bersejarah Siti Hajar dan memberikan pesan kepada kita keharusan usaha secara maksimal untuk mempertahankan kehidupan dengan penuh optimis dan tawakkal kepada Allah (Masyhuri: 2010: 65).

d. Hikmah Tahallul (Bercukur)

Bercukur dapat memberikan pesan agar jamaah haji bersedia berkorban di jalan Allah baik dengan jiwa, raga dan harta (Masyhuri: 2010: 79-80).

e. Hikmah Wukuf di Padang Arafah

Arafah adalah tempat yang dipenuhi berkah, dengan wukuf di Arafah diharapkan manusia bisa mengenali dirinya dan Tuhannya (Masyhuri: 2010: 53-54).

f. Hikmah Mabit di Muzdalifah

Mabit dan istirahat di Muzdalifah itu bagaikan pasukan perang yang sedang menyiapkan tenaga dan senjata untuk berperang melawan musuh yaitu syetan (lempar jumroh aqobah).

g. Hikmah Mabit di Mina

Dengan mabit, jamaah haji diharapkan mampu meningkatkan kualitas dirinya dengan memperbanyak dzikir kepada Allah dan mengenali lingkungan dimana dia tinggal.

h. Hikmah Melempar Jumrah

Dengan melempar jumroh, diharapkan agar jama'ah haji bertekat memusuhi segala kemaksiatan dengan janji diri untuk melempar jauh-jauh segala kemaksiatan dan kejahatan (Masyhuri: 2010: 79).

C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Kelompok bimbingan ibadah haji sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat pembinaan haji. Sejak awal munculnya KBIH sekitar tahun 1989 sampai saat ini, tidak lepas dari berbagai permasalahan khususnya dalam pembinaan. Karena selama ini belum memiliki sebuah sistem pembinaan yang baku untuk dipedomi, sehingga KBIH tumbuh berkembang tanpa pembinaan yang jelas dari pihak pemerintah, mengakibatkan timbulnya keluhan jamaah haji terhadap KBIH yang kurang bertanggung jawab dalam bimbingan haji di Tanah Air maupun di Arab Saudi (Departemen Agama RI, 2003: 1-2).

KBIH adalah lembaga/yayasan sosial islam yang bergerak di bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama dalam pembekalan ibadah haji di Arab Saudi.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan (Departemen Agama RI, 2003: 5). Keberadaan KBIH harus memperoleh izin Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama setempat

atas nama Menteri Agama RI, dan salah satu program/kegiatannya adalah memberikan bimbingan kepada calon/jamaah haji (Kustini, 2007: 17).

2. Perizinan KBIH

Izin KBIH diterbitkan oleh Ka.Kanwil Departemen Agama setempat atas nama Menteri Agama RI kepada Lembaga/Yayasan Sosial Keagamaan Islam yang salah satu program/kegiatannya adalah memberikan bimbingan kepada calon jamaah/jamaah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Permohonan izin ditunjukkan kepada Ka.Kanwil Departemen Agama Propinsi dengan rekomendasi Ka.Kandepag setempat.
- b. KBIH bersangkutan merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan islam yang telah memiliki akta pendirian.
- c. Memiliki secretariat yang tetap alamat dan nomor telepon yang jelas.
- d. Melampirkan susunan pengurus.
- e. Memiliki pembimbing haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan pelatih calon haji oleh pemerintah.

KBIH ditetapkan oleh Kakanwil untuk masa berlaku 3 tahun. Penetapan tersebut dapat diperpanjang apabila hasil akreditasi 2 tahun terakhir nilai kinerja paling rendah C (sedang).

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) meliputi:

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

Sedangkan fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam pembimbingan yaitu meliputi:

- a. Penyelenggaraan/pelaksana bimbingan haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Penyelenggara/pelaksana bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Pelayan, konsultan dan sumber informasi perhajian.
- d. Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam melaksanakan tugas bimbingan harus ada koordinasi dengan beberapa pihak,

baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi. Beberapa pihak dilibatkan dalam koordinasi oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) antarlain:

1. Di Tanah Air

- a. Kakandepag sebagai Pembina KBIH sekaligus sebagai Kepala Staf Penyelenggara Haji Kabupaten/Kota.

Bentuk koordinasi meliputi:

- 1) Informasi perhajian.
- 2) Pengelompokkan.
- 3) Pemberangkatan.
- 4) Penyelesaian kasus.

- b. Petugas Kesehatan Kecamatan dan Kabupaten Kota dalam bentuk koordinasi yang meliputi:

- 1) Pemeliharaan kesehatan jamaah.
- 2) Pelaksanaan bimbingan.
- 3) Informasi kesehatan haji.
- 4) Penanganan kasus kesehatan.

- c. Ketua PPIH Embarkasi dalam bentuk koordinasi meliputi:

- 1) Informasi perhajian.
- 2) Jadwal bimbingan.
- 3) Jadwal keberangkatan.
- 4) Penyelesaian dokumen.

- d. Petugas operasional yang menyertai jamaah yang akan terbang dan berangkat bersama dalam kelompok terbang dengan bentuk koordinasi yang meliputi:
 - 1) Rencana keberangkatan.
 - 2) Pembagian paket haji, antara lain: dokumen, living cost, dll.
 - 3) Penempatan, pemantapan di asrama dan selama dalam perjalanan.
 - 4) Informasi perhajian.
 - 5) Penyelesaian kasus.
 - e. Forum komunikasi KBIH yang ada di wilayahnya dengan bentuk koordinasi meliputi:
 - 1) Informasi pembinaan/bimbingan.
 - 2) Pelaksanaan bimbingan.
 - 3) Penyelesaian kasus.
 - 4) Kemitraan dan kebersamaan.
2. Di Arab Saudi
- a. Petugas operasional yang menyertai jamaah dengan bentuk koordinasi meliputi:
 - 1) Penempatan dan angkutan.
 - 2) Pelaksanaan ibadah.
 - 3) Informasi perhajian.

- 4) Penanganan kasus-kasus, yaitu: kasus ibadah, kesehatan dan umum.
- b. Petugas Bandara di Arab Saudi dalam bentuk koordinasi meliputi:
 - 1) Informasi yang diperlukan.
 - 2) Penyelesaian dokumen.
 - 3) Penyelesaian kasus.
 - c. PPIH Arab Saudi dalam bentuk koordinasi yang meliputi:
 - 1) Informasi perhajian.
 - 2) Bimbingan ibadah.
 - 3) Penyelesaian dokumen.
 - 4) Pelayanan kesehatan.
 - 5) Pelayanan keberangkatan.
 - 6) Penanganan kasus.
 - d. Petugas Maktab/Majmu'ah dalam bentuk koordinasi, meliputi:
 - 1) Informasi penempatan dan keberangkatan.
 - 2) Pelayanan.
 - 3) Penanganan kasus-kasus (Depag RI, 2003: 5-10).

D. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi lembaga. Analisis ini didasarkan

pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*treats*) (Rangkuti, 2005: 18 - 19).

Faktor kekuatan dan kelemahan terdapat dalam tubuh suatu organisasi termasuk satuan bisnis tertentu, sedangkan peluang dan ancaman merupakan faktor-faktor lingkungan yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Analisis SWOT merupakan instrument yang ampuh dalam melakukan analisis, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu perusahaan untuk memaksimalkan peranan faktor kekuatan dan pemanfaatan peluang sehingga sekaligus berperan sebagai alat untuk minimalisasi kelemahan yang terdapat dalam tubuh organisasi dan menekan dampak ancaman yang timbul dan yang harus dihadapi. Jika dalam perusahaan mampu melakukan kedua hal tersebut dengan tepat, biasanya upaya untuk memilih dan menentukan strategi yang efektif membuahkan hasil yang diharapkan.

Faktor-faktor kekuatan kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif oleh unit usaha di pasaran.

Faktor kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan dan kemampuan yang menjadi penghalang serius bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan. Dalam praktek, berbagai keterbatasan dan kekurangan kemampuan tersebut bisa terlihat pada sarana dan prasarana yang memiliki atau tidak memiliki, kemampuan

manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminati oleh para pengguna atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai.

Faktor peluang adalah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi satuan bisnis. Yang dimaksud dengan berbagai situasi tersebut antara lain:

- a) Kecenderungan penting yang terjadi dikalangan pengguna produk
- b) Identifikasi suatu segmen pasar yang belum mendapat perhatian
- c) Perubahan dalam kondisi persaingan
- d) Hubungan dengan para konsumen baik

Faktor ancaman adalah faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis. Jika tidak diatasi, ancaman akan menjadi ganjalan bagi satuan bisnis yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun di masa depan (Siagan, 2004: 172-173).