

**MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK
KBIH MUSLIMAT NU KABUPATEN TEGAL DI MASA PANDEMI**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Sosial (S.Sos.)
Program Studi Manajemen Haji Dan Umroh (MHU)

Fitri Alfiah

1701056013

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2021

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : Fitri Alfiyah

NIM : 1701056013

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan/ Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Judul : **Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik
KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Di Masa
Pandemi**

Telah kami setuju oleh karenanya kami mohon untuk segera diujikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang 21 April 2021

Pembimbing,



Dr. Hasyim Hasanah. S.Sos.I. M.S.I

NIP. 198203022007102001

PENGESAHAN SKRIPSI
MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK KBIH
MUSLIMAT NU KABUPATEN TEGAL DI MASA PANDEMI

Disusun Oleh:

Fitri Alfiah

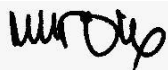
1701056013

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 29 April 2021 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/ Penguji I



Dr. Ali Murtadho, M.Pd

NIP. 196908181995031001

Sekretaris/ Penguji II



Dr. Hasyim Hasanah, M.S.I

NIP. 198203022007102001

Penguji III



Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag

NIP. 196605131993031002

Penguji IV



Drs. H. Anasom, M.Hum.

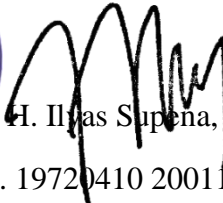
NIP. 196612251994031004

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Pada 24 Mei 2021


Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag

NIP. 19720410 200112 1003

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Alfiyah
NIM : 1701056013
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya serupa yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain.

Semarang, 21 April 2021



1701056013

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas Rahmat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK KBIH MUSLIMAT NU KABUPATEN TEGAL DI MASA PANDEMI”**

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita tunggu syafaatnya di hari akhir. Tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan kepada pihak-pihak yang membantu proses pembuatan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana/strata 1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Program Studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU). Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, maka dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor Uin Walisongo Semarang beserta jajarannya
2. Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta jajarannya
3. H. Abdul Sattar selaku Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Dakwah dan Komunikasi
4. Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos.I, M.S.I selaku sekretaris prodi Manajemen Haji dan Umrah sekaligus dosen pembimbing tugas akhir yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyusun tugas akhir.
5. Segenap dewan penguji ujian kompre dan ujian munaqasyah pada Prodi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
6. Tenaga kependidikan, upt perpustakaan, dan seluruh sivitas akademika di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
7. Hj. Azimatun Ni`mah BA selaku Ketua KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal, Hj. Akhnafiyah, S.Sy, dan seluruh staff KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal yang telah memberikan informasi dalam pembuatan skripsi ini.

8. Kedua orang tua penulis, Ibu Kamsinem dan Alm. Bapak Wahab yang telah mendoakan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi strata (S1) di Program Studi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, serta saudaraku Muslikh Al Amin yang telah memberikan dukungan selama berkuliah di UIN Walisongo Semarang.
9. Sahabat terbaik Putri, Yusril, Fauchana, Sania, Nisa, Fanny, Rike, Nourma yang selalu memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Prodi MHU angkatan 2017 yang telah menemani dalam suka maupun duka selama berkuliah di UIN Walisongo Semarang.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan bapak/ibu/sdr.i dihitung sebagai amal ibadah dan mendapatkan balsan pahala dari Allah swt. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, dan mohon maaf atas segala kekurangan.
Wassalamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Semarang 21 April 2021



Fitri Alfiyah
17101056013

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada:

Ibu Kamsinem, beliau yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti demi kesuksesan anaknya.

Alm. Bapak Wahab atas kasih sayang cinta, pengorbanan dan pelajaran hidupnya.

Kakak tercinta yang telah memberikan dukungan materi, dan nasihat selama berkuliah di UIN Walisongo Semarang.

Juga almamater tercinta Prodi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo.

MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya: “Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh” (Q.S AL-Hajj: 27)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Di Masa Pandemi” ditulis oleh Fitri Alfiah (1701056013). Masa pandemi mengharuskan sebuah bidang pelayanan barang dan jasa harus melakukan pengelolaan yang disesuaikan dengan konteks pandemi salah satunya dalam pelayanan bimbingan manasik. Karena masa pandemi berbeda dengan masa normal yang dimana membutuhkan pelayanan khusus. Peranan KBIH Muslimat NU Tegal ketika mengadakan kegiatan bimbingan manasik di masa pandemi sangat penting. Agar kegiatan bimbingan manasik berjalan dengan lancar maka KBIH Muslimat NU Tegal menerapkan protokol kesehatan yang ketat, dengan menerapkan 3M yaitu : memakai masker, menjaga jarak, dan selalu mencuci tangan secara teratur. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah menganalisis manajemen pelayanan bimbingan manasik yang diadakan dimasa pandemi di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal dan mendeskripsikan respon calon jamaah yang mengikuti kegiatan bimbingan manasik tersebut.

Untuk itu penelitian ini hadir untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen pelayanan bimbingan manasik KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Di Masa Pandemi. Guna mendapatkan data penelitian, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Setelah data terkumpul, selanjutnya dianalisis menggunakan analisis deskriptif model Miles dan Huberman melalui empat tahap analisis yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan bimbingan manasik KBIH Muslimat NU Kab. Tegal di Masa Pandemi dilakukan dengan menggunakan empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Perencanaan pelayanan meliputi perencanaan jadwal/ program, lokasi manasik, alokasi biaya, pembimbing, dan perencanaan materi manasik di masa pandemi. Pengorganisasian pelayanan dilakukan mendasarkan struktur kerja KBIH yang dilakukan secara koordinatif dan fasilitatif. Penggerakan/pelaksanaan pelayanan manasik secara umum menggunakan (klasikal dan daring). Pengawasan pelayanan dilakukan dari awal kegiatan sampai selesai dengan Menggunakan teknik pengawasan secara langsung dan pengawasan tidak langsung (2) Respon jamaah Terhadap manajemen pelayanan manasik KBIH menyatakan sangat puas sebanyak 40%, puas sebanyak 42%, cukup puas 14%, kurang puas 4%, dalam kualitas pelayanan terdapat lima aspek pengukur kepuasan yaitu (*tangible*) kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, (*reliability*) Ketepatan waktu dalam pelaksanaan bimbingan manasik, (*responsiveness*) kualitas pelayanan yang berupa kemampuan KBIH dalam memberikan pembimbingan masalah ibadah haji dan hal-hal yang terkait dengannya., (*assurance*) kualitas pelayanan yang mencakup kemampuan dan kesopanan dari pengurus dan pembimbing KBIH, (*Empathy*) kualitas pelayanan yang terkait dengan hubungan komunikasi yang baik antara pengurus KBIH, pembimbing dan calon jamaah.

Kata Kunci: Manajemen pelayanan, Kualitas Pelayanan, Bimbingan Manasik

DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	35
Tabel 2.....	43
Tabel 3.....	45
Tabel 4.....	45
Tabel 5.....	46
Tabel 6.....	52
Tabel 7.....	56
Tabel 8.....	56

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN JUDUL.....	1
NOTA PEMBIMBING	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	5
D. Tinjauan Pustaka	5
E. Metode Penelitian.....	9
1. Jenis Penelitian	9
2. Definisi Konseptual	10
3. Sumber dan Jenis Data	10
4. Teknik Pengumpulan Data	11
5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	12
6. Teknik Analisis Data	13
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II.....	15
KERANGKA TEORI	15
A. Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik.....	15
1. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	15

2.	Fungsi Manajemen pelayanan	16
3.	Tujuan Pelayanan Bimbingan Manasik di Masa Pandemi	22
4.	Unsur Manajemen	23
5.	Pelayanan Bimbingan Manasik Yang Baik	24
B.	Respon pelayanan bimbingan manasik	24
1.	Pengertian kualitas pelayanan	24
2.	Aspek Respon pelayanan	25
C.	Bimbingan Manasik	26
1.	Pengertian	26
2.	Manfaat Bimbingan Manasik	27
3.	Metode Bimbingan Manasik di Masa Pandemi	27
4.	Tujuan Bimbingan Manasik di Masa Pandemi	27
D.	Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	27
1.	Pengertian	27
2.	Fungsi KBIH	28
3.	Perizinan KBIH	28
E.	Pandemi Covid-19	29
1.	Pengertian	29
2.	Pencegahan dan pengendalian infeksi	29
BAB III		32
GAMBARAN UMUM MANAJEMEN PELAYANAN DAN RESPON		
JAMAAH KBIH MUSLIMAT NU KABUPATEN TEGAL		32
A.	Profil KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal	32
B.	Visi dan Misi KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal	32
1.	Visi	33
2.	Misi	33
C.	Dasar Hukum dan Tujuan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal	33
D.	Struktur Organisasi Kepengurusan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Periode 2021	34
E.	Pembimbing KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal	36
F.	Sarana dan Prasarana	37
G.	Manajemen pelayanan ibadah haji KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Tahun 2020	38

1. Prinsip Pelayanan KBIH NU Tegal.....	38
2. Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji KBIH NU Tegal.....	43
H. Respon Jamaah terhadap manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah	54
BAB IV	59
ANALIS MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK dan RESPON JAMAAH TERHADAP PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK KBIH MUSLIMAT NU DI MASA PANDEMI.....	59
A. Analisis Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat Nu Di Masa Pandemi	59
1. Analisis fungsi penerapan Perencanaan (<i>Planning</i>).....	59
2. Analisis fungsi pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	61
3. Analisis fungsi penggerakan (<i>Actuating</i>)	62
4. Analisis fungsi pengawasan (<i>Controlling</i>).....	62
B. Analisis Respon Jamaah Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Di Masa Pandemi.....	64
BAB V.....	68
PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
C. Penutup.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	91

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pandemi covid-19 merupakan pandemi global yang menimbulkan kekhawatiran dari berbagai kalangan, khususnya masyarakat. Kekhawatiran masyarakat semakin terasa dengan melihat lonjakan kasus yang cukup cepat.¹ Berdasarkan data dari Satgas covid-19 per 31 Desember 2020 kasus positif covid sebanyak 743.198 orang, total meninggal 22.138 jiwa, dan total sembuh 611.097 jiwa.² Melihat tingginya tingkat persebarannya yang begitu cepat mengharuskan pemerintah mengambil langkah strategis. Dengan menetapkan kebijakan-kebijakan antisipatif untuk mengatasi dampak dari covid-19.

Salah satunya yaitu kebijakan dari kementerian agama. Kementerian agama menerbitkan (KMA) Nomor 494 Tahun 2020 tentang pembatalan keberangkatan jamaah haji pada penyelenggaraan haji tahun 1441H/2020M.³ Kebijakan ini diambil karena pemerintah lebih mementingkan kesehatan dan keselamatan jamaah ditengah pandemi covid-19 yang tidak tahu kapan akan berakhir.⁴

Pemerintah Arab Saudi melakukan pembatasan jamaah haji tahun 2020 untuk mencegah penyebaran virus covid-19. Haji digelar secara terbatas dengan regulasi yang ketat. Menteri haji, Mohammad Benten, menegaskan hanya ada 1.000 jamaah yang berdomisili di Arab Saudi yang diizinkan melakukan ibadah

¹Aprista Ristyawati, "Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 Oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945," *Administrative Law & Governance Journal* 3, no. 2 (2020).

² Riyan Setiawan, "Update Corona Indonesia 31 Desember 2020: 194 Jiwa Meninggal Dunia," *Www.Tirto.Id*, last modified 2020, accessed March 5, 2021, <https://tirto.id/update-corona-indonesia-31-desember-2020-194-jiwa-meninggal-dunia-f8Hg>.

³ Kementerian Agama, "Keputusan Menteri Agama RI NO 494 Tahun 2020," *Www.Kemenag.Go.Id*, last modified 2020, accessed March 17, 2021, <https://kemenag.go.id/home/artikel/43372/keputusan-menteri-agama-nomor-494-tahun-2020-tentang-pembatalan-keberangkatan-jamaah-haji-pada-penyelenggaraan-ibadah-haji-tahun-1441-h--2020-m>.

⁴Cnn Indonesia, "Menag: Jamaah Haji Batal Berangkat Bisa Tarik Uang Pelunasan," *Www.Cnnindonesia.Com*, last modified 2020, accessed February 5, 2021, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200602115719-20-508932/menag-jamaah-haji-batal-berangkat-bisa-tarik-uang-pelunasan>.

haji dalam satu waktu. Menurutnya keputusan tersebut merupakan yang pertama kali terjadi dalam sejarah Arab Saudi modern.⁵

Banyak peraturan yang harus ditaati jamaah saat menjalankan ibadah haji dimasa pandemi. Mulai dari penetapan batasan usia, minimal jamaah harus berusia 20 tahun dan maksimal 50 tahun. Wajib mengikuti tes swab, jamaah juga diberi perlengkapan untuk menjalankan tahapan ibadah haji, mulai dari baju khusus, kerikil yang sudah disterilkan untuk melempar jumrah, disinfektan, masker, sajadah hingga kain ihram.⁶

Pemerintah Arab Saudi menerapkan penempatan atau jarak fisik dan protokol kesehatan yang ketat, pada saat melakukan tawaf para jamaah harus berjalan terpisah dan bergerak dalam kelompok-kelompok kecil yang terdiri dari 20 orang. Semua jamaah harus bekerja sama dalam melaksanakan instruksi demi kesehatan dan keselamatan dari potensi penularan covid-19.⁷

Setelah ibadah haji tahun 2020 dibatalkan, lalu pemerintah Arab Saudi kembali membuka layanan ibadah umroh. Pada tanggal 4 Oktober 2020 dibuka untuk calon jamaah dalam negeri, sedangkan untuk calon jamaah luar negeri dibuka pada tanggal 1 November 2020, dan kapasitas yang diberikan pemerintah Arab Saudi yaitu 6000 jamaah umroh.⁸ Kemudian pada 1 November Menteri Agama Fachrul Razi mengungkapkan terdapat 13 jamaah umroh yang terpapar virus covid-19, 8 jamaah terkena covid-19 pada gelombang pertama, untuk gelombang kedua terdapat 5 jamaah yang terkena covid-19.⁹

⁵Ardi Prayitno Utomo, "Arab Saudi Umumkan Hanya 1000 Jamaah Haji," *Www.Kompas.Com*, last modified 2020, accessed March 5, 2021, <https://www.kompas.com/global/read/2020/06/23/170301970/arab-saudi-umumkan-hanya-izinkan-1000-jemaah-ikut-ibadah-haji?page=all>.

⁶Suf Kasman, "Potret Pelaksanaan Ibadah Haji 2020 Di Tengah Pandemi Virus Corona," *Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman* 1, no. 1 (2020): 3.

⁷Suf Kasman, "Potret Pelaksanaan Ibadah Haji 2020 Di Tengah Pandemi Virus Corona," *Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman* 1, no. 1 (2020): 2.

⁸Yantina Debora, "Arab Saudi Izinkan Pelaksanaan Umroh Mulai 4 Oktober," *Www.Tirto.Id*, last modified 2020, accessed March 17, 2021, <https://tirto.id/arab-saudi-izinkan-pelaksanaan-umrah-mulai-4-oktober-f42V>.

⁹Rahel Narda Chaterine, "13 Jamaah Umroh Positif Corona Menag Akui Sempat Kecolongan," *Www.News.Detik.Com*, last modified 2020, accessed March 17, 2021, <https://news.detik.com/berita/d-5260608/13-jemaah-umroh-positif-corona-menag-akui-sempat-kecolongan>.

Plt Dirjen penyelenggaraan Haji dan Umroh Oman Faturrahman menyatakan bahwa dampak dari jamaah Indonesia yang terpapar covid-19 menyebabkan pemerintah Arab Saudi menutup pelayanan visa bagi jamaah Indonesia, penutupan ini dilakukan dalam rangka melakukan evaluasi dan pengaturan terhadap penyelenggaraan ibadah umroh bagi jamaah Indonesia.¹⁰ Menteri Agama mengaku sempat kecolongan akan hal ini. Berdasarkan fenomena di atas maka dari itu manajemen pelayanan menjadi hal yang paling mendasar untuk dilakukan. Sebab pelayanan yang baik dan tertata akan meminimalisir masalah yang ada.

Persiapan yang dilakukan para calon jamaah haji Indonesia sudah banyak, salah satu persiapannya adalah mengikuti bimbingan manasik. Bimbingan manasik merupakan suatu proses pemberian bantuan dari pembimbing kepada calon jamaah haji untuk mendapatkan pelatihan tentang cara pelaksanaan ibadah haji yang akan dilaksanakan, misalnya, rukun haji, persyaratan, wajib, sunnah, maupun hal-hal yang tidak boleh dilakukan selama pelaksanaan ibadah haji berlangsung.¹¹ Tujuan manasik adalah untuk melatih diri dan supaya terbiasa melakukan ibadah ditanah suci. Sebelum pandemi, Bimbingan manasik setiap minggu biasanya rutin diselenggarakan oleh kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH). Didirikannya KBIH bertujuan untuk membantu calon jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji agar mencapai kesempurnaan dan mencapai derajat yang sempurna yaitu haji yang mabrur.¹²

Selain keberangkatan calon jamaah haji Indonesia tahun 2020 dibatalkan, kegiatan manasik juga dihentikan guna menekan laju penyebaran virus covid-19. Namun, hal ini menjadi masalah bagi sebagian besar calon jamaah haji di Kabupaten Tegal yang sudah lanjut usia (lansia). Menurut Kane

¹⁰ Tri Haryanti, "Dampak 13 Jamaah Umroh Positif Covid-19 Arab Saudi Hentikan Pelayanan Visa," *Www.Poskota.Co.Id*, last modified 2020, accessed March 18, 2021, <https://poskota.co.id/2020/11/16/dampak-13-jamaah-umrah-positif-covid-19-arab-saudi-hentikan-pelayanan-visa>.

¹¹ Arle Swastika Sari, "Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda," *Jurnal Administrasi Negara* 5, no. 2 (2017).

¹² Nuning Octaviani, "Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Maqdis Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Tahun 2017," *Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah* 17, no. 1 (2017).

dan Ouslander dalam Stanley dan Patricia (2007), masalah kesehatan yang meliputi kemunduran dan kelemahan pada lanjut usia salah satunya adalah intellectual impairment (gangguan intelektual/demensia). Seperti yang dijelaskan oleh Setiono dan Hidayati (2005), bahwa demensia adalah gangguan fungsi memori atau daya ingat dan daya pikir yang perlahan namun semakin memburuk, sehingga para jamaah dalam menghafalkan materi manasik mengalami kendala-kendala apalagi dengan banyaknya materi manasik yang harus mereka ketahui, serta doa-doa yang harus dihafalkan. Kemudian KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal berinisiatif mengadakan manasik haji musiman, yang mana bimbingan manasik dilaksanakan selama masa pandemi. Kementerian Agama Kabupaten Tegal memberikan izin kepada KBIH Muslimat NU Tegal karena pelaksanaan kegiatan manasik dilaksanakan secara khusus sesuai dengan prosedur yaitu dengan menggunakan protokol kesehatan yang ketat, dengan menerapkan 3M, menjaga jarak, dan selalu mencuci tangan secara teratur.

Dilihat dari permasalahan diatas, KBIH berperan sangat penting, KBIH harus mempunyai manajemen pelayanan yang baik dan aman selama masa pandemi. Karena KBIH Muslimat NU merupakan KBIH pertama di kabupaten Tegal yang melaksanakan kegiatan manasik secara offline dimasa pandemi sehingga harus menjadi contoh untuk KBIH- KBIH lain dalam melaksanakan kegiatan manasik supaya dapat berjalan dengan lancar.

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal. Penelitian ini akan difokuskan ke pokok masalah bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan oleh KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal dalam melayani calon jamaah haji selama masa pandemi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan bimbingan manasik KBIH Muslimat NU Kab. Tegal di Masa Pandemi?
2. Bagaimana respon jamaah dalam pelayanan pembimbingan manasik KBIH di masa pandemi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui manajemen pelayanan bimbingan manasik KBIH Muslimat NU Kab. Tegal di masa pandemi
- b) Untuk mengetahui Bagaimana respon jemaah dalam pelayanan pembimbingan manasik KBIH di masa pandemi?

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada para calon/jemaah haji selama masa pandemi.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi studi kebijakan pemerintah jika kegiatan manasik dimasa pandemi berjalan dengan efektif. Bagi pengurus KBIH diharapkan bisa menjadi masukan dalam mengelola KBIH Muslimat NU Kab. Tegal.

D. Tinjauan Pustaka

Terkait dengan pembahasan Manajemen pelayanan bimbingan manasik di masa pandemi penting untuk mencari penelitian-penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti, penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Lukmanul Hakim (2017) “*Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang*” Tujuan jurnal penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang. Penelitian ini dilakukan di KBIH Annihayah Karawang dengan menggunakan metode deskriptif – kualitatif, dimana penulis berusaha memberikan gambaran, memaparkan dan menginterpretasikan tentang objek yang diteliti secara sistematis. Teknik pengumpulan data dengan

menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik penentuan informannya dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pimpinan KBIH Annihayah, para pegawai dan para jamaah haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan haji yang diberikan oleh kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Annihayah Karawang sudah dapat terlaksana dengan baik, dengan menjalankan faktor-faktor terlaksananya kualitas pelayanan yang baik, yaitu : Tangibles (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Empathy (empati).¹³

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rik Rik Pahlijan, Ahmad Sarbini dan Diah Sa'diah (2016) "*Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen KBIH*" Jurnal mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini menjelaskan regulasi layanan yang diterapkan di KBIH Bintaldam III/Siliwangi, fasilitas-fasilitas layanan dan budaya pemberian layanan dalam meningkatkan kualitas manajemen KBIH. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif Analisis data dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi layanan di KBIH Bintaldam III/Siliwangi berguna untuk memberikan jaminan kepada jamaah akan kualitas pelayanan, meningkatkan akuntabilitas dan memperjelas target pekerjaan.¹⁴

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ni'mah Nurfadllah, Ahmad Sarbini, dan Herman (2019) "*Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah*" Jurnal mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen strategik Bimbingan Manasik Haji KBIH Masjid Raya Bandung melalui tahapan perumusan strategi, pelaksanaan

¹³ Lukmanul Hakim, "Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang," *Politikom Indonesiana* 2, no. 1 (2017).

¹⁴ Rik Rik Pahlijan, Ahmad Sarbini, and Dewi Sadiyah, "Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen KBIH," *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 4 (2016).

strategi dan evaluasi strategi untuk meningkatkan kualitas jemaah calon haji. penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategik bimbingan manasik haji di KBIH Masjid Raya Bandung yaitu melakukan pengembangan visi, misi dan tujuan untuk menjadikan jemaah haji yang mandiri, dengan melakukan Bimsik Haji yang memfokuskan terhadap teori dan praktik.¹⁵

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Rasyidul Basri (2015) “*Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji pada KUA Kecamatan di Kota Padang*” Jurnal Balai Diklat Keagamaan Padang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas, faktor-faktor pendukung, dan penghambat pelaksanaan bimbingan manasik haji KUA Kecamatan di Kota Padang pada tahun 2014. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan bimbingan manasik haji oleh KUA Kecamatan di Kota Padang tahun 2014 pada indikator pengelola dikategorikan efektif, sementara pengelolaan, program, dan sarana prasarana masih belum efektif. Hal itu terlihat pada capaian indikator pengelola sebesar 75,55%, pengelolaan 71,72%, program 67,85%, dan sarana prasarana 69,43%.¹⁶

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh M. Hasan Syaifur Rizal (2020) “*Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji Pada Kbih Rindu Ka’bah Bantul: Sebuah Upaya Mempererat Ukhuwah Islamiyah*” Jurnal mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana proses manajemen pelayanan program pasca haji dalam rangka mempererat ukhuwah Islamiyah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Rindu Ka’bah Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, proses pelayanan

¹⁵ Ni'mah Nurfadillah, Ahmad Sarbini, and Herman, “Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah,” *Jurnal Manajemen Dakwah* 4, no. 4 (2019).

¹⁶ Rasyidul Basri, “Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Pada KUA Kecamatan Di Kota Padang,” *Jurnal Harmoni* 14, no. 2 (2015).

pasca haji telah dilaksanakan sesuai dengan nilai-nilai manajemen dimana hal ini dibuktikan dengan adanya kegiatan menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan kegiatan, dan penyelesaian kegiatan pelayanan (evaluasi kegiatan) serta adanya pelayanan yang baik terhadap para jamaah. Kedua, program layanan pasca haji yang dilaksanakan oleh KBIH Rindu Ka'bah seperti meliputi pengajian rutin, konsultasi syariah, bakti sosial, sms tausyiah, hingga pembangunan tempat ibadah dan rihlah. Ketiga, para jamaah menyatakan bahwa kegiatan pasca haji serta pelayanan yang diberikan sangat memuaskan sehingga terciptanya ukhuwah Islamiyah antar jamaah. Hal ini menciptakan relasi yang baik meskipun para jamaah sudah pulang dari Arab Saudi.¹⁷

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Adi Purnawan (2017) “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016” Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal memberikan pelayanan meliputi administrasi, bimbingan manasik, konsumsi dan kesehatan.¹⁸

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Kodarni (2017) “*Manajemen Pelayanan Sosial di Lembaga Panti Asuhan Hasanah Pekanbaru*” Jurnal Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Suska Riau. Penelitian ini bertujuan untuk berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya dalam situasi tertentu dari perilaku seseorang atau penyelenggara manajemen pelayanan sosial di lembaga Panti Asuhan hasana, serta melakukan kegiatan manajemen tersebut dengan menggunakan metode penelitian kualitatif

¹⁷ M. Hasan Syaifur Rizal, “Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji Pada Kbih Rindu Ka'bah Bantul: Sebuah Upaya Mempererat Ukhuwah Islamiyah,” *Jurnal Manajemen Dakwah* 4, no. 1 (2020).

¹⁸ Adi Purnawan, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016” (UIN Walisongo Semarang, 2018).

Fenomenologi. hasil penelitian sebagai berikut: pertama, Perencanaan dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan pelayanan sosial kepada anak di panti, sedangkan seluruh civitas akademika. Kedua, Pengorganisasian yang dilakukan antar unit yang ada atau antar lintas kelas sesuai dengan prosedur pelayanan sosial, mulai dari identifikasi sampai pada intervensi dan tindak lanjut. Ketiga, Pelaksanaan yang dilakukan dalam berbagai aktivitas rutin di lembaga baik di kelas proses pembelajaran, di luar lembaga pada event tertentu, penggunaan metode sampai keadministrasian berjalan dengan baik.¹⁹

Kedelapan, sedangkan judul skripsi penulis adalah “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal di Masa Pandemi” dilihat dari penelitian diatas tidak terlalu jauh berbeda, tetapi memiliki focus dan lokasi penelitian yang berbeda, pembahasan yang diteliti penulis adalah tentang bagaimana manajemen pelayanan KBIH dimasa pandemi, didalamnya terdapat bagaimana perencanannya, pengorganisasian, pelaksanaannya, dan controlling dari KBIH selama bimbingan manasik dilaksanakan selama masa pandemi.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research), yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data. Penelitian dilakukan di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal. Jenis skripsi yang penulis teliti ini adalah jenis kualitatif deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.²⁰ Dengan kata lain

¹⁹ Kodarni, “Manajemen Pelayanan Sosial Di Lembaga Panti Asuhan Hasanah Pekanbaru,” *Jurnal Dakwah RISALAH* 28, no. 2 (2017).

²⁰ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)

penelitian deskriptif peneliti hendak menggambarkan suatu gejala (fenomena) atau sifat tertentu, tidak untuk mencari atau menerangkan keterkaitan antar variabel.²¹

Pendekatan yang dipakai penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan studi yang mengeksplorasi suatu kasus secara mendalam, mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Kasus ini dapat berupa suatu peristiwa, aktivitas, proses, dan program (Creswell, 2016).

2. Definisi Konseptual

Manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam penelitian ini diartikan sebagai suatu proses penyusunan rencana kegiatan manasik yang dilakukan dimasa pandemi agar dapat mencapai tujuan dalam melaksanakan ibadah haji.

Respon jamaah terhadap layanan bimbingan manasik haji dikenal dengan istilah kepuasan (*service quality*) yang berarti upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para calon jamaah haji dalam melaksanakan kegiatan bimbingan manasik dengan pelayanan yang baik dan yang sesuai dengan harapan calon jamaah haji yaitu ditandai dengan 5 hal yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah ketua, staff, sekretaris, pembimbing, dan jamaah KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.²²

Sumber data sekunder berasal dari buku, skripsi, dokumentasi, jurnal dan dokumen yang relevan dengan penelitian ini. Data sekunder

²¹ Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

dalam penelitian ini adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen.²³

4. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan yang terpenting dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui Teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Peneliti menggunakan tiga Teknik pengumpulan data yaitu observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi.

a) Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta.²⁴ Dalam observasi penulis akan mengamati kelengkapan dan mendatangi narasumber yaitu ketua, staff, pembimbing, dan jamaah KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal untuk mengetahui bagaimana keadaan kegiatan manasik selama pandemi.

b) Wawancara

Esterberg (2002) mendefinisikan wawancara atau interview merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan bertukar ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²⁵ Peneliti dalam pengumpulan data menggunakan wawancara tak berstruktur yang artinya bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap pengumpulan datanya. Pedoman wawancara

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

²⁴ Hasyim Hasanah, "Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)", *Jurnal at-Taqaddum*, Vol.8 No.1, 2016

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016).

yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.²⁶ Untuk mendapatkan data yang valid dan sah, penulis akan melakukan wawancara langsung dengan ketua, sekretaris, pembimbing dan calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi menjadi penyempurna yang sangat penting dalam penelitian.²⁷ Dokumentasi digunakan peneliti untuk mendapatkan data seperti jadwal bimbingan manasik selama pandemi, data pengurus KBIH Muslimat NU Kab. Tegal dan sebagainya.

5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai Teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai Teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai Teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Triangulasi Teknik berarti peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.²⁸

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016).

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016).

6. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan penulis dalam mengelola data yaitu dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi serta studi pustaka dengan menggunakan pola deskriptif analisis, peneliti akan memaparkan data dan informasi yang diperoleh dari semua narasumber. Analisis data penelitian mengikuti model analisis Miles dan Huberman, yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing atau verification (penarikan kesimpulan atau verifikasi).²⁹

Tujuan analisis data kualitatif adalah mencari makna dibalik data yang melalui pengakuan subyek pelakukanya. Peneliti dihadapkan kepada berbagai objek penelitian yang semuanya menghasilkan data yang membutuhkan analisis. Data yang didapat dari obyek penelitian memiliki kaitan yang masih belum jelas. Oleh karenanya, analisis diperlukan untuk mengungkap kaitan tersebut secara jelas sehingga menjadi pemahaman umum.³⁰

F. Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika penulisan ini, agar dapat dipahami urutan dan pola berfikir penulis, maka skripsi ini akan disusun dalam 5 bagian. Setiap bagian merefleksikan muatan isi yang saling berkaitan. Oleh karena itu penulisan ini disusun sedemikian rupa agar dapat tergambar arah dan tujuan dari tulisan ini.

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

³⁰ Sandu Siyoto and M. Ali Sodikh, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

Pada bab ini secara umum berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal di Masa Pandemi. *Pertama*, teori manajemen pelayanan bimbingan manasik. *Kedua*, teori respon pelayanan bimbingan manasik. *Ketiga*, teori bimbingan manasik. *Keempat*, teori KBIH. *Kelima*, teori pandemi Covid-19.

BAB III : Gambaran Umum Data Penelitian

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal meliputi letak geografis, sosial budaya sejarah berdiri, visi misi, struktur organisasi, sarana prasarana, program kerja dan lain-lain.

BAB IV : Analisis dan Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi analisis dan mendeskripsikan bagaimana manajemen pelayanan bimbingan manasik dimasa pandemi dan bagaimana respon jamaah dalam pelayanan pembimbingan manasik

BAB V : Penutup

Bab ini berisi Kesimpulan hasil analisis dan saran-saran sebagai rekomendasi yang didasarkan pada temuan penelitian, serta daftar pustaka, lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian, pedoman wawancara, angket evaluasi dan daftar riwayat hidup.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK

Guna memberikan gambaran yang utuh mengenai teori yang digunakan dalam penelitian ini, penulis akan menjelaskan tiga bagian utama yaitu teori manajemen pelayanan bimbingan manasik, teori respon pelayanan, dan teori kelompok jamaah haji

A. Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik

Teori tentang manajemen pelayanan bimbingan manasik akan diuraikan berdasarkan pada enam bahasan yaitu, pengertian, fungsi, tujuan, pelaksanaan bimbingan manasik, unsur manajemen, pelayanan bimbingan manasik yang baik dan kualitas pelayanan.

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Untuk mengetahui definisi manajemen pelayanan bimbingan manasik, terlebih dahulu akan penulis jelaskan mengenai arti dari manajemen pelayanan. Manajemen pelayanan terdiri kata manajemen dan pelayanan. Kata manajemen berasal dari Bahasa Italia, yaitu *maneggiare* artinya mengendalikan. Kata *maneggiare* mendapat pengaruh dari Bahasa Prancis, yaitu *menage* artinya kepemilikan kuda. Dalam Bahasa Inggris, istilah *manage* berarti seni mengendalikan kuda. Bahasa Prancis mengadopsi kata ini dari Bahasa Inggris menjadi *management*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur.³¹

Menurut Stone J.A., R.E. Freeman dan D.R. Gilbert Jr. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Pendapat ini juga didukung oleh G.R Terry yang mengatakan manajemen merupakan satu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisaian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk

³¹ Yan Hanif Jawangga, *Dasar-Dasar Manajemen* (Klaten: Penerbit Cempaka Putih, 2002).

menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.³²

Sedangkan menurut kamus umum Bahasa Indonesia karya WJS Poerwadarminta, 1985, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli. Chip R. Bell dan Bilijack mengatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan nilai yang lain.³³

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.³⁴ Yang dimaksud pelayanan disini adalah pelayanan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji.

Dari pengertian diatas maka penulis menyimpulkan manajemen pelayanan bimbingan manasik merupakan suatu proses penyusunan rencana kegiatan manasik agar dapat mencapai tujuan dalam melaksanakan ibadah haji.

2. Fungsi Manajemen pelayanan

a) *Planning*

Planning atau perencanaan adalah menentukan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang seharusnya dilaksanakan, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya dan orang-orang yang bertanggung jawab terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan.³⁵

Menurut Louis A. Allen, perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Lain lagi dengan pendapat Koontz dan O'Donnel, perencanaan adalah fungsi manajer yang berkaitan

³² Romlah, *Manajemen Pendidikan Islam* (Lampung: Literasi Media Publishing, 2016).

³³ Eswika Nilasari Istiatin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo," *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta* 13, no. 1 (2015): 12.

³⁴ Winarsih Septi Atik and Raminto, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

³⁵ Muhammad Anwar H.M, *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen* (Jakarta: Kencana, 2020).

dengan pemilihan berbagai alternative tujuan, kebijakan, prosedur dan program.³⁶

Oleh karena itu, perencanaan yang baik harus mempertimbangkan kondisi saat ini dan masa yang akan datang (Manullang, 2012) seperti yang dilakukan KBIH Muslimat NU kabupaten tegal yang telah mengadakan kegiatan manasik dikondisi pandemi.

perencanaan bimbingan manasik dimasa pandemi merupakan proses pengambilan keputusan yang benar-benar matang mengenai aktivitas dan tindakan apa yang akan dilakukan dimasa pandemi dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji.

Dalam membuat perencanaan disuatu organisasi harus memperhatikan langkah-langkahnya. Athoillah memaparkan langkah-langkah dalam membuat perencanaan sebagai berikut:

1) Menetapkan sasaran atau langkah perangkat tujuan

Langkah ini berkenaan dengan kebutuhan organisasi dan tujuan yang hendak dicapai. Dalam menyusun penentuan tujuan perlu disusun prioritas utama dan sumber daya yang tersedia agar memudahkan pelaksanaannya.

2) Menentukan keadaan, situasi, dan kondisi sekarang

Keadaan, situasi, dan kondisi saat ini perlu diperhatikan sebelum dibuat, selanjutnya lakukan pengukuran dan perbandingan dengan kemampuan organisasi dari seluruh komponen secara teratur.

3) Mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung

Faktor-faktor pendukung perlu diidentifikasi dan diperkuat untuk mendukung terlaksananya rencana yang dibuat, serta mengidentifikasi dan meminimalisir faktor penghambat pelaksanaan rencana yang dibuat, termasuk antisipasi terhadap gangguan yang muncul secara tidak terduga.

4) Mengembangkan rencana dan menjabarkannya

³⁶ Yan Hanif Jawangga, *Dasar-Dasar Manajemen* (Klaten: Penerbit Cempaka Putih, 2002).

Pengembangan rencana dan penjabarannya harus dipahami oleh semua elemen organisasi sehingga memudahkan tercapainya tujuan. Pengembangan rencana dapat dilakukan dengan mengembangkan berbagai alternative sebagai solusi permasalahan yang muncul saat rencana dilaksanakan.³⁷

b) *Organizing*

Pengorganisasian (*organizing*) adalah penetapan struktur peran melalui penentuan aktivitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan dan bagiannya, pengelompokan aktivitas, penugasan kelompok aktivitas kepada manajer, pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya, pengorganisasian hubungan wewenang dan informasi, baik horizontal maupun vertical dalam struktur organisasi.³⁸

Istilah organisasi berasal dari Bahasa Yunani, yaitu *organon* dan Bahasa latin yaitu *organum*. Kata *organum* diartikan alat, bagian, atau badan. James D. Mooney mengemukakan organisasi secara harfiah adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan Bersama.³⁹

Jadi pengorganisasian dalam manasik haji merupakan langkah untuk menetapkan dan mengatur aktivitas kegiatan manasik sesuai pekerjaan yang telah dikelompokkan, dan ditetapkan. Serta pendelegasian wewenang oleh ketua KBIH kepada pengurus KBIH agar mencapai tujuan bersama dalam melaksanakan kegiatan manasik haji dimasa pandemi.

Berdasarkan definisi diatas, ada beberapa unsur yang membentuk organisasi secara utuh antara lain:

1) Terdiri dari sekelompok orang

Sekelompok orang yang dimaksud adalah terdiri dari dua orang atau lebih. Jika dalam satu rumah tangga, organisasi ini terdiri dari suami istri. Beberapa ahli menyebutkan sekurang kurangnya terdiri tiga orang atau lebih yakni ketua, sekretaris dan bendahara.

³⁷ M. AP Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Intelegensia Media, 2017).

³⁸ Muhammad Anwar H.M, *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen* (Jakarta: Kencana, 2020).

³⁹ Yan Hanif Jawangga, *Dasar Dasar Manajemen* (Klaten: Penerbit Cempaka Putih, 2002).

2) Memiliki tujuan yang jelas

Sekelompok orang akan mau bekerja sama tentunya karena memiliki tujuan yang jelas, dalam artian dapat dicapai melalui kerjasama seluruh pihak. Tujuan ini merupakan hasil dari kesepakatan bersama dengan istilah lain “Visi”

3) Adanya kerja sama

Untuk mewujudkan visi atau tujuan tersebut diharapkan adanya kerjasama yang dibangun secara baik dengan berbagai keahlian yang dimiliki masing-masing orang yang berada dalam organisasi tersebut. Tanpa kerja sama, maka tujuan yang mulia itu tidak akan tercapai.

4) Punya peraturan atau undang-undang

Peraturan dibuat untuk mengikat setiap individu yang berda didalam organisasi. Peraturan membuat lebih terarah dalam bentuk kerja sama dan pencapaian tujuan. Peraturan tidak membedakan pangkat dan jabatan, masing-masing harus taat dan patuh pada ketentuan yang berlaku di organisasi.

5) Punya tempat/sekretariat

Bagi setiap organisasi sangat diperlukan tempat atau sekretariat, sekretariat berfungsi tempat menyusun strategi, perencanaan segala sesuatu, tempat bermusyawarah dan bekerja. Salah satu alat pemersatu yang digunakan dalam berkumpul, bekerja dan tempat bermusyawarah. Seluruh alamat surat akan ditunjukkan melalui sekretariat.

6) Punya modal (SDM/SDA atau uang)

Modal juga dianggap penting untuk memajukan sebuah organisasi. Salah satu modal yang sangat berarti adalah sumber daya manusia. Hal ini menjadi nilai jual yang sangat berarti bagi organisasi. Ketika sumber daya lainnya tidak ada, tidak terlalu menyulitkan perkembangan roda organisasi.⁴⁰

⁴⁰ Candra Wijaya and Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2016).

c) *Actuating*

Actuating secara bahasa adalah pengarahan atau dengan kata lain pergerakan pelaksanaan, sedang secara istilah *actuating* adalah mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Dengan kata lain *actuating* adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan berpedoman pada perencanaan (*planning*) dan usaha pengorganisasian.

Fungsi pengarahan menurut G.R. Terry adalah pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerjasama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha pengorganisasian.⁴¹

Actuating dalam pelayanan manasik adalah menggerakkan semua anggota atau pengurus KBIH untuk bekerja supaya mencapai tujuan organisasi yaitu dengan mengadakan kegiatan bimbingan manasik dimasa pandemi.

d) *Controlling*

Controlling atau melakukan pengawasan adalah suatu proses pengendalian yang dilakukan secara sadar (*monitoring*) untuk memantau kinerja atau mengevaluasi bagaimana rencana kerja dilaksanakan, termasuk didalamnya mengukur kemajuan setiap tahanan (*pencapaian target*), dan melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan apabila terjadi penyimpangan dari tujuan yang telah ditentukan. Juga berfungsi untuk mengoreksi setiap kekeliruan yang mungkin terjadi.⁴²

Yang dimaksud pengawasan pelayanan manasik disini adalah proses memastikan dan pemeriksaan semua kegiatan manasik dimasa pandemi supaya berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan telah ditetapkan.

⁴¹ Mochamad Nurcholiq, "Actuating Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Al-Hadits (Kajian Al-Qur'an Dan Al-Hadits Tematik)," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2017).

⁴² Armala, *Buku Saku Manajer* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012).

Menurut Atoillah bentuk pengendalian atau pengawasan manajemen dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu:

1) Bersifat *top down*

Pengendalian dan pengawasan dalam bentuk ini dilakukan oleh seorang manajer (atasan) langsung kepada anggota organisasi. Pengendalian dan pengawasan dalam bentuk ini yang paling umum digunakan dalam menjalankan roda keorganisasian. Sehingga menuntut seorang manajer sebagai atasan selain memiliki konsep, juga memiliki kemampuan teknis.

2) Bersifat *bottom up*

Bentuk kedua merupakan sebaliknya dari bentuk pertama, dimana dalam bentuk ini pengendalian dan pengawasan dilakukan oleh bawahan atau anggota suatu organisasi terhadap atasannya. Bentuk ini memang tidak secara formal digunakan, namun seharusnya bentuk ini juga dapat dijalankan dalam prakteknya dilapangan. Artinya tidak hanya atasan yang memiliki hak untuk mengendalikan dan mengawasi pekerjaan bawahan atas rencana-rencana yang telah dibuat, melainkan bawahan juga harus mampu mengendalikan dan melakukan pengawasan terhadap atasan dalam menjalankan rencana-rencana yang telah dibuat. Jika bentuk pengendalian dan pengawasan yang bersifat *bottom up* ini berjalan, maka dapat meminimalisir terjadinya perilaku penyelewengan dan kesewenang-wenangan dari atasan.

3) Bersifat *self control*

Pengendalian bentuk ini sama-sama memiliki peran aktif antara atas dan bawahan. Artinya atasan maupun bawahan senantiasa mengendalikan dan mengawasi dirinya sendiri. Pengendalian dan pengawasan bentuk ini menitik tekankan pada kesadaran diri, intropeksi diri, serta menjadi contoh yang baik bagi orang lain, dari perilaku yang demikian, rasa saling membantu dan toleransi akan

terbangun, terlebih dalam melaksanakan perencanaan yang telah dibuat untuk mencapai tujuan bersama.⁴³

e) Evaluasi

pemahaman mengenai definisi evaluasi menurut para ahli dapat berbeda-beda sesuai dengan pemikiran para ahli yang bervariasi. Stufflebeam dalam Lababa (2008) mengemukakan evaluasi adalah proses menggambarkan memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan alternatif keputusan. Pendapat lain mengenai evaluasi disampaikan Arikunto dan Cipi (2008:2) bahwa evaluasi adalah kegiatan mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.⁴⁴ Crawford (2000:2) mengemukakan tujuan dan fungsi evaluasi yaitu:

- 1) Untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah diterapkan telah tercapai dalam kegiatan.
- 2) Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap perilaku hasil
- 3) Untuk mengetahui kemampuan dan menentukan kelayakan
- 4) Untuk memberikan umpan balik bagi kegiatan yang dilakukan.⁴⁵

3. Tujuan Pelayanan Bimbingan Manasik di Masa Pandemi

Tujuan dari pelayanan bimbingan manasik adalah memberikan bantuan kepada calon jamaah haji yang akan berangkat ke tanah suci, supaya mereka lebih merasa aman tertib dan sah, yaitu dengan cara melakukan pelatihan pelaksanaan ibadah haji misalnya rukun haji, persyaratan wajib, sunnah, maupun hal-hal yang tidak boleh dilakukan selama pelaksanaan ibadah haji berlangsung.⁴⁶

⁴³ M. AP Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Intelegensia Media, 2017).

⁴⁴ Afifuddin, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Penerbit Alfabeta: 2015)

⁴⁵ Afifuddin, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Penerbit Alfabeta: 2015)

⁴⁶ Arle Swastika Sari, "Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda," *eJournal Administrasi Negara* 5, no. 2 (2017).

4. Unsur Manajemen

Menurut George R. dalam buku berjudul *Principle of management* memuat enam unsur yaitu manusia (*man*), uang (*money*), bahan (*materials*), mesin (*mechines*), metode (*methode*), dan pasar (*markets*).

a) Manusia (*Man*)

Dalam manajemen, manusia merupakan faktor paling penting menentukan. Manusia memiliki fungsi ganda yaitu subjek dan objek. Manusia sebagai subjek artinya manusia berperan melakukan tindakan atau usaha. Manusia sebagai objek artinya manusia diatur dan digerakan seperti unsur manajemen lain.

b) Uang (*Money*)

Dalam manajemen, uang menjadi alat untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

c) Bahan (*Materials*)

Bahan atau material terdiri atas bahan mentah (*Raw Material*), setengah jadi dan bahan jadi. Dalam dunia usaha diperlukan bahan berkualitas untuk memperoleh hasil terbaik.

d) Mesin (*Mechines*)

Penentuan Teknik produksi berbasis padat modal yang ditandai dengan penggunaan mesin-mesin dapat menciptakan efisiensi proses produksi.

e) Metode (*methods*)

Pemanfaatan manusia, uang, mesin, dan bahan dalam aktivitas manajemen perlu didukung metode kerja yang efisien. Metode kerja menggambarkan tata cara kerja yang teratur dan tersisitem dengan mempertimbangkan aspek, sasaran, fasilitas yang tersedia, alokasi waktu, uang serta kegiatan usaha

f) Pasar (*Market*)

Pemasaran suatu produk merupakan sesuatu yang sangat penting bagi perusahaan. Perusahaan harus menyesuaikan kualitas dan harga barang dengan selera konsumen dipasar dan memperhatikan daya beli konsumen.⁴⁷

5. Pelayanan Bimbingan Manasik Yang Baik

Terdapat ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2008):

- a) Bertanggung jawab kepada calon jamaah haji sejak awal hingga selesai kegiatan manasik.
- b) Mampu berkomunikasi dengan calon jamaah haji yang sudah lansia maupun belum lansia.
- c) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik di bidang manasik haji.
- d) Berusaha memahami kebutuhan calon jamaah haji.
- e) Mampu memberikan kepercayaan kepada calon jamaah haji.⁴⁸

B. Respon pelayanan bimbingan manasik

1. Pengertian kualitas pelayanan

Penulis dalam mengartikan respon pelayanan, mengadopsi dari istilah kepuasan atau yang lebih dikenal dengan istilah *service quality (SERQUAL)*. Kepuasan layanan menurut Lewis & Booms dalam Manullang diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.⁴⁹ Sedangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mereka berpendapat bahwa dalam mengevaluasi kualitas jasa/pelayanan, konsumen membandingkan antara pelayanan yang mereka harapkan dengan persepsi atas pelayanan yang mereka terima (*Gap analisis*).⁵⁰

⁴⁷ Yan Hanif Jawangga, *Dasar-Dasar Manajemen* (Klaten: Penerbit Cempaka Putih, 2002).

⁴⁸ Sri Imelda, "Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Unit Veteran Banjarmasin," *Jurnal INTEKNA* 17, no. 2 (2017).

⁴⁹ Rusdyana Intan Verriana And Mohamad Yusak Anshori, "Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Mahasiswa Universitas Nu Surabaya," *Accounting and Management Journal* 1, no. 1 (2017).

⁵⁰ Diah Dharmayanti, "Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no. 1 (2006).

Pendapat ini juga didukung oleh Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.⁵¹

Dari pengertian diatas maka penulis menyimpulkan Respon jamaah terhadap layanan bimbingan manasik haji dikenal dengan istilah kepuasan (service quality) merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para calon jamaah haji dalam melaksanakan kegiatan bimbingan manasik dengan pelayanan yang baik dan yang sesuai dengan harapan calon jamaah haji.

Pengukuran kualitas layanan (Tjiptono, 2007) pada riset eksploratorinya, dijelaskan pelayanan dan faktor-faktor yang menentukannya, faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan tercakup dalam lima dimensi yaitu: *reability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles*. Dimana menunjukkan bahwa dimensi *reabililty* yang paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kemudian diikuti dimensi *responsiveness, assurance, emphaty, tangibles*.⁵²

2. Aspek Respon pelayanan

Kepuasan layanan dapat dikenal dengan lima dimensi seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988).

- a) Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.
- b) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
- d) Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santu, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.

⁵¹ Panjaitan and Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung]."

⁵² Rina Anggriana, Nurul Qomariyah, and Budi Santoso, "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online 'Om-Jek' Jember," *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7, no. 2 (2017).

e) Kepedulian/ Empati (*Empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.⁵³

Pelayanan KBIH dapat diukur dengan kelima karakteristik tersebut, sehingga terlihat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah kepuasan para jamaah haji yang memperoleh bimbingan di KBIH. Jika jamaah haji merasa bahwa pelayanan jasa KBIH melebihi kebutuhan dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi.⁵⁴

C. Bimbingan Manasik

1. Pengertian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Bimbingan/bim·bing·an/n petunjuk (penjelasan) cara mengerjakan sesuatu; tuntunan; pimpinan.⁵⁵ Shertzer dan Stone menyatakan bimbingan sebagai prosese pemberian bantuan kepada individu agar memahami diri dan lingkungannya.⁵⁶

Sedangkan Manasik adalah pelatihan pelaksanaan ibadah haji yang diberikan kepada calon jama'ah haji. Manasik/ pelatihan haji biasanya dilakukan oleh Kementerian Agama atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, dan selama pelaksanaan para jama'ah dipandu oleh pembimbing memahami aturan-aturan dasar tentang ibadah haji.⁵⁷

Jadi menurut peneliti bimbingan manasik adalah petunjuk tata cara pelaksanaan ibadah haji untuk calon jamaah haji.

⁵³ Dwi Aliyyah Apriyani and Sunarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)," *Administrasi Bisnis (JAB)* 51, no. 2 (2017).

⁵⁴ Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Kbh Di Kabupaten Jepara, Balai Penelitian Dan Pengembangan Agama Semarang," *Journal Of Social Science And Region* 21, no. 1 (2014).

⁵⁵ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Persero Balai Pustaka, 2007).

⁵⁶ M. Fuad Anwar, *Landasan Bimbingan Dan Konseling Islam* (Yogyakarta: Grup Penerbit CV Budi Utama, 2019).

⁵⁷ Japeri, "Pengaruh Prediket Haji Maburur Terhadap Motivasi Manasik Calon Jamaah Haji," *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2017).

2. Manfaat Bimbingan Manasik

- a) Dapat Mengetahui Tentang doa-doa sunah mulai dari keluar rumah untuk melaksanakan ibadah haji sampai kembali ke Indonesia dari Mekkah.
- b) Dapat memberikan pemahaman mana yang wajib, rukun, sunah, dan haram saat melaksanakan ibadah haji.
- c) Dapat Mengetahui kondisi Mekkah dan Madinah yang akan berguna untuk persiapan ibadah haji nantinya.
- d) Dapat saling mengenal jamaah lain sehingga saat di Mekkah dapat saling membantu.
- e) Diajarkan Bahasa Arab untuk percakapan ringan di Mekkah nantinya.⁵⁸

3. Metode Bimbingan Manasik di Masa Pandemi

Metode yang digunakan pembimbing dalam melaksanakan kegiatan manasik haji di masa pandemi adalah metode ceramah, praktek, tanya jawab, video visual.

4. Tujuan Bimbingan Manasik di Masa Pandemi

Tujuan bimbingan manasik haji dimasa pandemi adalah untuk mengingat kembali materi yang telah dipelajari saat sebelum adanya pandemi covid-19, serta untuk menjadikan calon jamaah haji yang berkualitas, mandiri dan dapat mematuhi semua peraturan ketika sedang melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci.⁵⁹

D. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Pengertian

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial keagamaan Islam yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji sebagai mitra pemerintah sebagai penyelenggara haji nasional bentuk organisasi KBIH

⁵⁸ Erwin Jaya, "Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada Kbih Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa" (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016).

⁵⁹ Nurfadillah, Sarbini, and Herman, "Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah."

pertamakalinya diatur melalui KMA No. 396 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.⁶⁰

Tentunya pendirian KBIH harus sejjin dan dipantau oleh Kementerian Agama, agar tidak terjadi penyimpangan di dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji selagi di Indonesia maupun di tanah Haram. Sehingga KBIH merupakan mitra kerja yang baik bagi Kementerian Agama, dalam rangka membantu calon jamaah haji untuk kelancaran prosesi ritual ibadah haji maupun mengatasi permasalahan jamaah pada saat berada di tanah Haram.⁶¹

2. Fungsi KBIH

Fungsi KBIH dalam penyelenggaraan ibadah haji ialah menyiapkan jama'ah haji agar mandiri secara keilmuan dalam melaksanakan ibadah haji di tanah suci. KBIH secara sukarela menyiapkan agar jama'ah haji dapat melaksanakan rangkaian ritual ibadah haji sesuai syari'at secara mandiri.⁶²

3. Perizinan KBIH

Sebelum melakukan pelatihan bimbingan, KBIH harus mendapat izin dari Kementerian Agama, hal ini sesuai dengan PP No 79 Tahun 2012, kelompok bimbingan harus mendapat izin dari Kepala Kanwil, berbadan hukum yayasan, dan mempunyai susunan pengurus yang tidak dijabat oleh pegawai negeri sipil (PNS) Kementerian Agama yang masih aktif. Izin kepada kelompok bimbingan diberikan selama tiga tahun dan dapat diperpanjang sampai dengan akhir tahun 2012, 1.018 Kelompok Bimbingan telah mempunyai izin operasional dari Kementerian Agama.⁶³

⁶⁰ Muhammad Ishom, "Peran Kbih Dalam Mesrestorasi Mental Jemaah Haji Mandiri: Studi Di Kota Tangerang Banten," *Jurnal Harmoni* 16, no. 2 (2017).

⁶¹ Windyarini, "Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Fakultas Syariah Dan Hukum," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2013).

⁶² Abd. Wahid, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji," *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam* 10, no. 1 (2019).

⁶³ Achmad Muchaddam Fahham, "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya Hajj: Problems And Its Solutions," *Jurnal Kajian* 20, no. 3 (2015).

E. Pandemi Covid-19

1. Pengertian

Awal tahun 2020 ini umat manusia di seluruh dunia digoncang dengan pandemi Virus Corona (Covid-19) yang membuat kepanikan dimana-mana. Ratusan ribu manusia terinfeksi dan ribuan lainnya meninggal dunia. Untuk di Indonesia sendiri pemerintah telah memberikan himbauan-himbauan kepada masyarakat dalam mengatasi wabah ini agar berjalan efektif dan efisien.⁶⁴

Virus Corona (Covid-19) merupakan virus yang dapat menginfeksi burung dan mamalia, termasuk manusia. World Health Organization (WHO) menyebutkan bahwa virus Corona menyebabkan penyakit mulai dari flu ringan hingga infeksi pernafasan yang lebih parah seperti MERS-CoV dan SARS-CoV. Nama Corona diambil dari Bahasa latin yang berarti mahkota, sebab bentuk virus corona memiliki paku yang menonjol menyerupai mahkota dan korona matahari. Baru-baru ini, virus corona baru muncul dan di kenal sebagai Covid-19 memicu wabah di China pada Desember 2019, dan merebak di berbagai negara sehingga WHO mendeklarasikannya sebagai Pandemi global.⁶⁵ Virus covid-19 memiliki tingkat penularan yang tinggi, dan rendah.

- 1) Tingkat kematian berkisar antara 2-3%. Jauh dibawah wabah 2003 SARS (10%) atau 2012 MERS (35%)
- 2) Resiko kematian lebih tinggi bagi lansia (diatas 60 tahun) dan orang orang dengan riwayat penyakit pendamping.⁶⁶

2. Pencegahan dan pengendalian infeksi

a) Kebersihan Tangan

salah satu cara untuk melakukan pencegahan penyebaran virus covid-19 ditengah keramaian adalah dengan rutin mencuci tanagn selama 40-60 detik atau dapat menggunakan *handrub* selama 20-30 detik yang

⁶⁴ Dana Riksa Buana, "Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Virus Corona (Covid-19) Dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa," *Jurnal Sosial & Budaya Syar'i* 7, no. 3 (2020).

⁶⁵ Ayu Veronika Somawati and Dkk, *Bali VS Covid: Book Chapters* (Bali: Nilacakra, 2020).

⁶⁶ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Menghadapi Covid-19 : Buku Panduan Anti Panik Dari #TemanHidupSehat* (Jakarta: Halodoc, 2021).

berbahan dasar alcohol minimal 60% dan tidak memegang area wajah sebelum mencuci tangan.

b) Etika batuk dan bersin

- 1) Jauhkan wajah dari orang lain ketika batuk/bersin
- 2) Tutup hidung dan mulut saat batuk/bersin dengan tisu atau lengan atau bagian dalam. Hal ini agar virus tidak menyebar ke udara dan menular ke orang lain.
- 3) Cuci tangan dengan menggunakan sabun pada air mengalir atau menggunakan *handrub* berbasis alcohol dan menggunakan masker ketika batuk atau bersin

c) Menggunakan masker

Gunakan masker medis jika memiliki gejala pernapasan. Melakukan cuci tangan sebelum menggunakan dan saat melepaskan masker. Pastikan masker menutupi hidung dan mulut serta tidak ada jarak antara wajah dengan masker. Jangan menyentuh masker saat tidak digunakan, cuci tangan apabila tersentuh karena bisa saja masker tersebut sudah terkontaminasi virus. Ganti masker secara rutin (masker kain bisa dicuci dan masker medis hanya untuk sekali pakai)

d) Pembatasan interaksi fisik (*Physical Distancing*)

Pembatasan social dalam hal ini jaga jarak fisik (*Physical Distancing*) adalah salah satu metode pencegahan penyebaran virus covid-19, yang dilakukan dengan cara:

- 1) Dilarang berdekatan atau kontak fisik dengan orang lain dengan cara mengatur jarak terdekat sekitar 1-2 meter saat mengantri, duduk dibus/kereta dan lain-lain. Tidak bersalaman dan tidak berpelukan.
- 2) Hindari penggunaan transportasi public seperti (kereta, bus, dan angkot) yang tidak perlu, sebisa mungkin hindari jam sibuk ketika berpergian.
- 3) Hindari melakukan perjalanan baik keluar kota atau luar negri termasuk ke tempat-tempat wisata.

- 4) Tidak menyelenggarakan kegiatan atau pertemuan yang melibatkan banyak peserta.
- 5) Menerapkan *Work From Home* (WFH) jika kondisi tidak memungkinkan
- 6) Dilarang berkumpul massal di kerumunan dan fasilitas umum
- 7) Jika terpaksa keluar maka wajib menggunakan masker

Melakukan *physical distancing* diharapkan dapat memutus rantai dan menekan penyebaran virus corona karena tidak semua orang yang terkena virus covid-19 menunjukkan gejala (asimtomatik).

e) Meningkatkan imunitas tubuh

Dalam melawan virus covid-19, menjaga system imunitas diri merupakan hal yang penting, terutama untuk mengendalikan penyakit penyerta (komorbid). Terdapat beberapa hal yang dapat meningkatkan imunitas diri yaitu sebagai berikut: konsumsi gizi seimbang, aktifitas fisik/senam ringan, istirahat yang cukup, suplemen vitamin, tidak merokok, mengendalikan komorbid (misal penyakit diabetes mellitus, hipertensi dan kanker).⁶⁷

Dengan adanya pandemi covid ini mengharuskan KBIH membuat manajemen pelayanan yang khusus saat kegiatan bimbingan manasik, dilaksanakannya kegiatan manasik ini supaya para calon jamaah bisa tetap mengingat materi-materi yang telah dipelajari sebelumnya.

⁶⁷ Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala, *Panduan Teranik (Kepanitraan Klinik) Di Masa Pandemi Covid-19* (Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala, 2021).

BAB III

GAMBARAN UMUM MANAJEMEN PELAYANAN DAN RESPON JAMAAH KBIH MUSLIMAT NU KABUPATEN TEGAL

A. Profil KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal

KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal sudah berdiri sejak tahun 2002. Yang mendirikan pertama kali adalah Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kabupaten Tegal. Latar belakang berdirinya KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal dikarenakan banyaknya ustadz maupun kyai yang menjadi pembimbing manasik yang merupakan anggota NU Kabupaten Tegal, dari situlah pengurus NU Kabupaten Tegal menyimpulkan bahwa NU Kabupaten Tegal mempunyai modal yaitu tenaga ahli untuk membimbing para calon jamaah haji. Apalagi Nahdlatul Ulama di Kabupaten Tegal merupakan organisasi keagamaan terbesar yang bermadzhabkan Ahlusunnah Wal Jamaah, tentu saja memiliki anggota yang cukup banyak. Atas dasar tersebut, para pengurus NU Kabupaten Tegal merasa memiliki kewajiban untuk menghantarkan jamaahnya menuju efektifitas kegiatan seperti haji untuk mencapai kesempurnaan. Adanya landasan tersebut, maka Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PC NU) Kabupaten Tegal sebagai salah satu organisasi keagamaan merasa terpanggil untuk andil dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji yang baik melalui pelayanan bimbingan ibadah haji.⁶⁸

Yayasan Haji Muslimat NU Kabupaten Tegal saat ini diketuai oleh Hj. Azimatun Ni'mah, BA, yang beralamat di Jl. KH. A. Wahid Hasyim No. 12 Slawi Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah.

B. Visi dan Misi KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal

Setiap organisasi pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai dan diwujudkan. Oleh karena itu diperlukan visi dan misi yang secara umum berisi

⁶⁸ Wawancara dengan Hj. Azimatun Ni'mah BA., Ketua I KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal pada 15 Januari 2021

suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai suatu tujuan. Visi adalah suatu pandangan jauh tentang organisasi dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan di masa yang akan datang, sedangkan misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan Visi. Jadi Visi dan Misi saling berkaitan satu sama lain. Visi dan Misi KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut:

1. Visi

Meraih haji mabrur: mabrur dalam persiapan, dalam pelaksanaan, dan mabrur pasca melaksanakan ibadah haji.

2. Misi

Membekali jamaah haji dengan ilmu manasik yang benar, sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW. Melayani Jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadah dengan sempurna.

C. Dasar Hukum dan Tujuan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal

1. Dasar hukum berdirinya KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut:

- a) Salah satu program Yayasan Haji Muslimat NU (YHM NU)
- b) Surat Keputusan Pimpinan Cabang Muslimat NU Kabupaten Tegal Nomor: 060/SK/A/PCMNU/IV/2012
- c) Izin Operasional dari Kantor Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah dengan SK. Nomor: KW.11.3/Hj.03/1495/2012.
- d) Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor: D/329 Tahun 2012.⁶⁹

2. Tujuan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal adalah:

- a) Membantu calon haji untuk mendaftarkan dari pada Instansi terkait.
- b) Merealisasikan program kerja PC Muslimat NU Kabupaten Tegal

⁶⁹ Dokumen KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Tahun 2021

- c) Meningkatkan kualitas pengabdian Muslimat NU kepada agama, bangsa dan negara.⁷⁰

D. Struktur Organisasi Kepengurusan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Periode 2021

Struktur organisasi adalah suatu susunan antara setiap bagian atau posisi yang saling berhubungan satu sama lain dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk menjalankan kegiatan operasional sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Pada struktur organisasi menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan antara satu dengan yang lainnya. Adapun struktur organisasi yang ada pada KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal sebagai berikut:

Struktur Organisasi KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Tahun 2021.⁷¹

Penasihat:

KH. Chambali Usman (Rois Syuriah PCNU Kab.Tegal)

Dra. Hj. Umi Azizah (Ketua PC Muslimat NU Kab.Tegal)

Nyai Hj. Ummu I'lah

Ketua I : Hj. Azimatun Ni'mah BA.

Ketua II : Hj. Masruroh, S.Ag

Sekretaris I : Hj. Akhnafiyah, S.Sy

Sekretaris II : Hj. Umu Ulfah, S.Pd.I

Bendahara I : Hj. Masqi Azizah

Bendahara II : Hj. Mutmainah

Seksi-Seksi :

1. Sie Komunikasi dan Informasi

a) Hj. Nuziati

b) Hj. Muzayyanah

c) Hj. Alfiatun Najwa

d) Hj. Istiqomah

⁷⁰ Wawancara dengan Hj. Masruroh, S.Ag, Ketua II KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal pada 10 Januari 2021

⁷¹ Dokumen KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Tahun 2021

2. Sie Usaha
 - a) Hj. Saodah
 - b) Hj. Saribut, S.Pd.
 - c) Hj.Khoeryati
 - d) Nur Asiyah Amin, S.Pd.I
3. Sie Perlengkapan
 - a) Hj. Aminah
 - b) Hj. Maftucha Baehaqi
 - c) Hj. Muntaroh
4. Sie Konsumsi
 - a) Hj. Fasichah M
 - b) Hj. Chasilah

Masing-masing unit memiliki tugas, tanggung jawab dan fungsi yang berbeda-beda secara terperinci, tugas dari masing masing unit dalam struktural organisasi KBIH Ar Rahmah adalah sebagai berikut:

- a) Penasehat, bertugas untuk mengawasi kegiatan organisasi dan bersifat tidak langsung dan sebagai penasehat di dalam KBIH.
- b) Ketua, bertugas sebagai pengontrol, pengelola, pengawas dan penanggung jawab atas semua kegiatan di KBIH.
- c) Sekretaris, bertugas mengatur, mengelola dan mengarsipkan semua administrasi yang ada di KBIH, baik itu tentang kaporan keuangan, surat menyurat dan lain-lain.
- d) Bendahara, bertugas mengatur, mengelola, mencatat semua yang berkaitan dengan keuangan KBIH, baik itu laporan pemasukan maupun pengeluaran.
- e) Seksi komunikasi dan informasi, bertugas sebagai perumus konsep dan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian, pemantauan, evaluasi.
- f) Seksi usaha, bertugas sebagai penanggung jawab dalam bidang usaha yaitu koperasi dalam menyediakan perlengkapan serta oleh-oleh bagi jamaah.

- g) Seksi perlengkapan, bertugas untuk Menyiapkan segala perlengkapan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji.
- h) Seksi konsumsi, bertugas menyediakan dan mengatur konsumsi ketika pembukaan pameran tersebut. Seksi konsumsi bertanggung jawab menyediakan dan mengatur konsumsi dalam kegiatan.

E. Pembimbing KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal

Tabel 1
Susunan Pembimbing KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal
SK. NOMOR: 092/KBIH.MNU/11/2018 Tahun 2019-2024

No	Nama	Materi	Pendidikan	Ket.
I. Pembimbing Manasik/ Praktek				
1.	KH. Chambali Usman	Akhlak	Pesantren	
2.	KH. Ali Ghufron	Manasik	Pesantren	
3.	Drs. KH. Muchtarudin	Perjalanan Haji	S1	
4.	KH. Abdullah Ubaed	Towaf dan Sa'i	Pesantren	
5.	KH. Mahfudz Kholik	Mabit	Pesantren	
6.	KH. Amirudin Umar	Sholat Jenazah dan Ziarah	Pesantren	
7.	KH. Akhmad Wasy'ari, S.pd. MM	Haji dan Aswaja	S2	
8.	KH. Muhamad Irham	Pengertian DAM	Pesantren	
9.	KH. Hamid Eududin	Praktek Haji	Pesantren	
10.	KH. Bahroni	Miqat	Pesantren	Bersertifikat
11.	Ust. H. M. Aenurrofiq, S.Pd.I	Praktek Haji	S1	Bersertifikat
12.	Ust. Drs. H. Imam Shofwan, M.Pd	Praktek Haji	S2	
13	Ust. H. Itmam Aulia Rakhmah, Lc. MSi.	Praktek Haji	S2	Bersertifikat
II. Pembimbing Kewanitaan				
1.	Dra. Hj. Umi Azizah	Praktek Manasik Haji	D3	
2.	Hj. Azimatun Ni'mah	Praktek Manasik Haji	S1	Bersertifikat
3.	Hj. Masqi Azizah	Praktek Manasik Haji	S1	
4.	Hj. Akhnafiyah, S.Sy	Praktek Manasik Haji	S1	Bersertifikat
III. Pembimbing Kesehatan				
1.	Dr H. Bahaudin	Kesehatan	S1	

No	Nama	Materi	Pendidikan	Ket.
2.	Hj. Hermi Sumasri	Kesehatan	S1	
IV Pembimbing Jasmani (Olahraga)				
1.	Hj. Sudarmo, S.Pd.	Praktek Olahraga	S1	
2.	Hj. Saribut	Senam	Aliyah	
3.	Hj. Fasihah	Senam	Aliyah	
4.	Hj. Istiqomah	Senam	SLTP	

Sumber data: Dokumen KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Tahun 2021

Terdapat beberapa jenis pembimbing dalam bimbingan manasik, yang pertama ada pembimbing manasik/praktek, tugas dari pembimbing ini adalah menyampaikan materi/ praktek kegiatan manasik meliputi, manasik ibadah, perjalanan dan pelayanan haji, kesehatan, serta hak dan kewajiban jemaah haji. Untuk pembimbing kewanitaan bertugas menyampaikan materi tentang hal-hal yang perlu diperhatikan jemaah haji wanita ketika sedang melaksanakan ibadah haji. Sedangkan pembimbing kesehatan bertugas melatih kebugaran tubuh yaitu dengan cara berolahraga misalnya senam dll. Sebagian pembimbing sudah bersertifikat/bersertifikasi, Sertifikat diberikan sebagai bukti yang bersangkutan merupakan pembimbing haji yang profesional dan berkompeten.

F. Sarana dan Prasarana

Dalam menunjang mutu pelayanan kepada jemaah haji di Kabupaten Tegal, maka KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal memiliki sarana prasarana:

1. Kantor Sekretariat
2. Aula Tempat Bimbingan
3. Miniatur Ka'bah Makam Ibrahim, Idris, Ismail
4. Lapangan Tempat Wukuf Sa'i Jamarot.
5. LCD Sound S`istem, Proyektor dan Audio Visual
6. Panduan Kurikulum/Silabus/Refrensi sebagai Buku Pegangan Para Pembimbing.⁷²

⁷² Dokumen KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Tahun 2021

G. Manajemen pelayanan ibadah haji KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Tahun 2020

Guna memberikan penjelasan mengenai manajemen pelayanan manasik ibadah haji di KBIH NU Tegal penulis akan mengawali dari prinsip manajemen yang dilakukan oleh KBIH NU Tegal meliputi prinsip transparansi, akuntabilitas dan fleksibilitas (kondisional). Setelah itu penulis baru akan mendeskripsikan manajemen pelayanan bimbingan manasik KBIH NU Tegal yang pada implementasinya menerapkan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

1. Prinsip Pelayanan KBIH Muslimat NU Tegal

Pelayanan manasik ibadah haji KBIH NU Tegal secara umum menggunakan tiga prinsip yaitu prinsip transparansi, akuntabilitas dan fleksibilitas (kondisional) sebagaimana dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik bahwa pelayanan public harus dilaksanakan menggunakan tiga prinsip tersebut.

a. Transparansi

Transparansi berarti pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi ditunjukkan melalui keberadaan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal, dan kejelasan prosedur layanan.

KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal berlokasi di JL. KH. A. Ahmad Wahid Hasyim No. 12 Slawi Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal letaknya mudah dan dapat diakses oleh para jamaah. Kejelasan prosedur layanan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal. Prosedur layanan yang harus dilalui oleh calon jamaah adalah 1) langsung datang ke kantor sekretariat KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal yang beralamatkan di JL. KH. A. Ahmad Wahid Hasyim No. 12 Slawi Kecamatan Slawi. 2) menyerahkan dan melengkapi persyaratan administrasi yaitu Mengisi formulir pendaftaran, Menyerahkan foto copy KTP 3 lembar, Menyerahkan foto copy KK 2 lembar, Menyerahkan foto copy passport 3 lembar, Menyerahkan foto copy akta lahir/buku nikah/ijazah 3 lembar,

Menyerahkan foto copy No porsi dari Bank, Menyerahkan pas foto berwarna 3 x 4 = 3 lembar.⁷³

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti proses dan hasil pelayanan KBIH Muslimat NU Tegal yang harus dapat dipertanggungjawabkan kepada para jamaah haji. Akuntabilitas dipahami bahwa pemberian layanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan efisiensi dan efektifitas. Maka akuntabilitas yang dilakukan oleh KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal adalah dengan menjalankan Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji Nomor: D/296/1999 tentang petunjuk melaksanakan penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, diketahui bahwa kewajiban KBIH meliputi:

- a) Memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji yang menjadi peserta KBIH yang bersangkutan.
- b) Mentaati dan mematuhi peraturan dan kebijaksanaan penyelenggaraan ibadah haji yang ditetapkan oleh pemerintah dan mengikuti kebijaksanaan yang diambil oleh Ketua Kloter.
- a) Membuat dan melaksanakan surat perjanjian dengan pesertanya yang berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak.
- b) Menonjolkan identitas nasional dan tidak menonjolkan identitas kelompok
- c) Membantu kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pelayanan kepada jamaah haji yang dilakukan oleh petugas haji.
- d) Menyampaikan laporan kepada kepala Kantor Departemen Agama setempat

Dalam rangka mengimplementasikan kewajiban yang tertuang pada poin-poin keputusan Dirjen tersebut, maka KBIH Muslimat NU membuat program kerja yang lebih kongkrit, terdiri dari:

- 1) Mengurus pendaftaran calon jamaah haji setelah melengkapi segala persyaratan administratif.
- 2) Mengadakan bimbingan dan pembinaan bagi para calon jamaah haji. KBIH Muslimat NU mengadakan pelatihan bimbingan atau manasik sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
- 3) Memberikan kesempatan bagi para calon jamaah haji untuk mengadakan konsultasi dengan pembimbing. KBIH Muslimat

⁷³ Wawancara dengan Hj. Umu Ulfah, S.Pd.I, Sekretaris II KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal pada 10 Januari 2021

NU memberikan layanan konsultasi kepada calon jamaah haji seputar haji.

- 4) Mengadakan koordinasi baik langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan pengurusan ibadah haji.
- 5) Memberikan petunjuk-petunjuk tentang prosedur pemberangkatan dan pemulangan kepada para jamaah haji sebagai bentuk ketaatan terhadap peraturan pemerintahan dan ketua kloter.
- 6) Mengurus persiapan-persiapan pemberangkatan, baik persiapan ketertiban dalam pengorganisasian maupun kesiapan tentang kondisi fisik jamaah.
- 7) Mendampingi dan mengkoordinir para jamaah selama pelaksanaan ibadah di tanah suci.
- 8) Mengurus persiapan-persiapan pemulangan termasuk memeriksa dan mendata kelengkapan anggota KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal.
- 9) Membuat laporan selama bimbingan, pendampingan dan hal-hal yang berkenaan dengan pelaksanaan ibadah haji kepada Kepala Kandepag.
- 10) Secara umum, mempertegas dan mengimplementasikan hak dan kewajiban bagi KBIH dan jamaah yang dibimbing.⁷⁴

c. Fleksibilitas (kondisional)

Kondisional berarti pernyataan yang terdiri atas kondisi-kondisi, dimana jika kondisi tersebut dipenuhi maka program akan melakukan instruksi tertentu. Dengan kata lain, pernyataan kondisional merupakan petunjuk arah untuk urutan suatu program.

Fleksibilitas/kondisional adalah kesesuaian kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip, efisiensi dan efektifitas. Kondisional yang diberlakukan oleh KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal dalam bentuk berbagi pelayanan sebagai berikut:

- a) Pelayanan pendaftaran Calon jamaah langsung datang ke kantor sekretariat KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal yang beralamatkan di JL. KH. A. Ahmad Wahid Hasyim No. 12 Slawi Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal dengan membawa persyaratan sebagai berikut:
 - 1) Mengisi formulir pendaftaran
 - 2) Menyerahkan foto copy KTP 3 lembar
 - 3) Menyerahkan foto copy KK 2 lembar
 - 4) Menyerahkan foto copy passport 3 lembar

⁷⁴ Wawancara dengan Hj. Akhnafiyah, Sekretaris KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Pada 10 Januari 2021

- 5) Menyerahkan foto copyy akta lahir/buku nikah/ijazah 3 lembar
 - 6) Menyerahkan foto copy No porsi dari Bank
 - 7) Menyerahkan pas foto berwarna 3 x 4 = 3 lembar
- b) Pelayanan Bimbingan
- 1) Di Tanah Air
 - (a) Membantu pengurusan dan penyelesaian dokumen haji pada Kementerian Agama.
 - (b) Membantu proses pendaftaran dan penyetoran biaya penyelenggaraan ibadah haji pada bank.
 - (c) Membantu proses pemeriksaan kesehatan ke Puskesmas.
 - (d) Tempat pelatihan bimbingan representatif dengan fasilitas lengkap.
 - (e) Materi pelatihan bimbingan komprehensif
 - (f) Pemberangkatan dan kepulangan jamaah haji dari pendopo dan ke masjid dengan ritual ibadah khusus
 - (g) Membantu pengurusan mutasi keberangkatan
 - (h) Membantu pengurusan jamaah di asrama dan bandara
 - (i) Frekuensi pelatihan bimbingan selama 5 bulan, setiap hari ahad dengan rincian (6 kali praktek) dimulai pukul 07.30 – 08.00 WIB dan (15 kali materi) dimulai jam 08.30 – 11.45 WIB di gedung KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal
 - (j) Praktek manasik lapangan terstruktur 6 kali
 - (k) Latihan wukuf, mabit muzdalifah dan Ar Mina
 - (l) Bimbingan praktek lapangan (gladi bersih 2 kali)
 - (m) Khusus bagi yang ingin melancarkan bacaan Al Qur'an, sholat khusyu' serta ibadah lainnya, telah disediakan pembimbing khusus.⁷⁵
 - 2) Di Perjalanan
 - (a) Membimbing berdo'a setiap mulai berangkat dan mengajak berdzikir selama dalam perjalanan.
 - (b) Membantu jamaah setiap ada pemeriksaan, baik di asrama haji embarkasi Donohudan, di pesawat, di Airport Adisumarno, King Abdul Aziz maupun di perjalanan Jeddah, Makkah dan Madinah.
 - (c) Membantu kenyamanan jamaah, baik tempat duduk di bus, pesawat maupun pengguna kamar kecil dan sebagainya.
 - (d) Memperhatikan kesehatan jamaah dan membantunya untuk konsultasi serta pengobatan kepada dokter atau tenaga medis.
 - 3) Di tanah suci
 - (a) Lebih mengutamakan bimbingan ibadah di tanah suci
 - (b) Rasio 1: 30 yakni seorang pembimbing memandu 30 orang calon haji, sehingga bimbingan ibadah haji lebih efektif.

⁷⁵ Wawancara dengan Hj. Masruroh, S.Ag, Ketua II KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal pada 10 Januari 2021

- (c) Selalu melakukan kontak telepon ke tanah air secara berkala untuk di informasikan secara langsung kepada keluarga jamaah haji.
- (d) Prosesi ibadah seperti Umrah, Haji (Thawaf, Sa'ī, lempar jumrah dan Tahalul) ziarah dan lain-lain, dipandu langsung oleh pembimbing yang berpengalaman.
- (e) Di Mekkah dan Madinah membantu pengurusan kamar untuk jamaah.
- (f) Pengaturan kamar jamaah haji diatur dengan cara wanita dan pria (suami istri) terpisahkan.
- (g) Pelaksanaan wukuf di Arafah, khutbah, doa dan dzikir dipandu langsung oleh pembimbing utama mulai dari waktu dzuhur hingga maghrib.
- (h) Pulang dari Mina selalu di usahakan lebih awal (menggambil nafar awal).
- (i) Pembelian dan penyembelihan hewan dam dan qurban melibatkan jamaah dan disaksikan secara langsung.
- (j) Living cost diberikan langsung utuh kepada jamaah haji.
- (k) Kegiatan selama di tanah suci Makkah dan Madinah terprogram dengan jadwal yang terpantau ketat.
- (l) Pengajian dan sholat 5 waktu secara berjamaah.
- (m) Program umrah sunnat sebanyak 7 (tujuh) kali.
- (n) Istighasah dan amalan dzikir pada malam wukuf di Arafah.
- (o) Paket ziarah ke tempat bersejarah sebanyak 3 (tiga) kali dengan bus full AC.
- (p) Bagi yang mempunyai "hajat" (kebutuhan secara khusus) disediakan program thawaf 100 putaran (Thawaf Anbiya).

Terkait teknis pelayanan bimbingan ibadah haji, KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal membentuk ketua rombongan (Karom) dan ketua regu (Karu) dengan tugas-tugas sebagai berikut:
Tugas-tugas ketua rombongan (Karom):

- 1) Menginformasikan dari petugas kloter.
- 2) Mengatur, membantu dan menjaga anggotanya agar tetap utuh, aman tertib dan lancar baik selama dalam perjalanan maupun dalam melaksanakan ibadah haji.
- 3) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan pada petugas kloter.

Adapun tugas-tugas ketua regu (Karu) adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan informasi atau pengumuman dari petugas rombongan dan petugas kloter.
- 2) Mengatur, membantu dan menjaga anggotanya agar tetap utuh, aman tertib dan lancar baik selama dalam perjalanan maupun dalam melaksanakan ibadah haji.

- 3) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan pada ketua rombongan (Karom).⁷⁶

2. Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji KBIH NU Tegal

Manajemen pelayanan bimbingan manasik haji KBIH NU Tegal dioperasionalkan melalui empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

a) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan yang dilakukan KBIH Muslimat NU antara lain yaitu: penetapan jadwal dan lokasi kegiatan manasik dimasa pandemi, penetapan biaya saat bimbingan manasik dimasa pandemi, penetapan pembimbing dan materi yang akan disampaikan selama masa pandemi.

1) Penetapan jadwal dan lokasi bimbingan manasik dimasa pandemi

Dalam menentukan jadwal dan lokasi bimbingan manasik saat sedang kondisi pandemi seperti ini tentu harus dengan hati-hati, apalagi para jamaah rata-rata sudah lanjut usia dan rentan terpapar virus covid-19. Rapat kerja diadakan dihadiri oleh ketua, dan semua pengurus KBIH Muslimat Nu, dalam rapat tersebut ditentukan jadwal kegiatan manasik selama pandemi, untuk lokasi bimbingan manasik semua diserahkan kepada setiap rombongan calon jamaah haji. Setiap rombongan bebas menentukan tempat yang akan digunakan untuk bimbingan manasik. KBIH memberi kebebasan lokasi kegiatan bimbingan manasik karena menuruti permintaan calon jamaah haji.

Tabel 2
Jadwal Bimbingan Manasik Haji KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal
Tahun 1441 H/2020 M
(Selama Masa Pandemi Covid-19)

Romb .	Hari/ Tanggal	Waktu	Materi	Pokok Bahasan	Metode	Pemateri	Tempat
--------	---------------	-------	--------	---------------	--------	----------	--------

⁷⁶ Wawancara dengan Hj. Azimatun Ni'mah BA., Ketua II KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal pada 15 Januari 2021

Romb. 1	Ahad 15-11-2020	08.00-11.00	Haji dan Umroh	- Pemantapan pengertian haji dan umroh - Hafalan niat haji dan umroh disertai dengan doa	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. Drs. KH. Muhtarudin	Gedung Muslimat NU Kab. Tegal
Romb. 2	Ahad 22-11-2020	08.00-11.00	Haji dan Umroh	- Pemantapan pengertian haji dan umroh - Hafalan niat haji dan umroh disertai dengan doa	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. KH. M. Irham	MTS N 03 Kabupaten Tegal
Romb. 3	Ahad 29-11-2020	08.00-11.00	Haji dan Umroh	- Pemantapan pengertian haji dan umroh - Hafalan niat haji dan umroh disertai dengan doa	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. KH. Bahron	Bergilir dirumah jamaah calon haji
Romb. 4	Ahad 6-12-2020	08.00-11.00	Haji dan Umroh	- Pemantapan pengertian haji dan umroh - Hafalan niat haji dan umroh disertai dengan doa	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. KH. Abdullah Ubaid	Bergilir dirumah jamaah calon haji
Romb. 1	Ahad 13-12-2020	08.00-11.00	Ihrom	- tata cara berihrom dan larangannya - praktek berihrom	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. KH. M. Irham	Gedung Muslimat NU Kab. Tegal
Romb. 2	Ahad 20-12-2020	08.00-11.00	Ihrom	- tata cara berihrom dan larangannya - praktek berihrom	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. KH. Bahron	MTS N 03 Kabupaten Tegal
Romb. 3	Ahad 27-12-2020	08.00-11.00	Ihrom	- tata cara berihrom dan larangannya - praktek berihrom	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. KH. Abdullah Ubaid	Bergilir dirumah jamaah calon haji
Romb. 4	Ahad 03-01-2021	08.00-11.00	Ihrom	- tata cara berihrom dan larangannya - praktek berihrom	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. Drs. KH. Muhtarudin	Bergilir dirumah jamaah calon haji
Romb. 1	Ahad 10-01-2021	08.00-11.00	Tahallul dan melontar jumroh	- Memperdalam pengertian tahallul dan melontar jumroh - Praktek melontar jumroh	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. KH. Bahron	Gedung Muslimat NU Kab. Tegal
Romb. 2	Ahad 17-01-2021	08.00-11.00	Tahallul dan melontar jumroh	- Memperdalam pengertian tahallul dan melontar jumroh - Praktek melontar jumroh	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. KH. Abdullah Ubaid	MTS N 03 Kabupaten Tegal
Romb. 3	Ahad 31-01-2021	08.00-11.00	Tahallul dan	- Memperdalam pengertian tahallul dan melontar jumroh	- Ceramah & tanya jawab	Bpk. Drs. KH. Muhtarudin	Bergilir dirumah jamaah calon haji

			melontar jumroh	- Praktek melontar jumroh	- Praktek perorangan		
Romb. 4	Ahad 21-02-2021	08.00-11.00	Tahallul dan melontar jumroh	- Memperdalam pengertian tahallul dan melontar jumroh - Praktek melontar jumroh	- Ceramah & tanya jawab - Praktek perorangan	Bpk. KH. M. Irham	Bergilir dirumah jamaah calon haji
Romb. 1	Ahad 28-02-2021	08.00-11.00	Haji	Praktek haji	Praktek haji Bersama-sama	Bpk. KH. Abdullah Ubaid	Gedung Muslimat NU Kab. Tegal
Romb. 2	Ahad 07-03-2021	08.00-11.00	Haji	Praktek haji	Praktek haji Bersama-sama	Bpk. Drs. KH. Muhtarudin	MTS N 03 Kabupaten Tegal
Romb. 3	Ahad 14-03-2021	08.00-11.00	Haji	Praktek haji	Praktek haji Bersama-sama	Bpk. KH. M. Irham	Bergilir dirumah jamaah calon haji
Romb. 4	Ahad 21-03-2021	08.00-11.00	Haji	Praktek haji	Praktek haji Bersama-sama	Bpk. KH. Bahron	Bergilir dirumah jamaah calon haji

Tabel 3
Data calon jamaah haji tahun 2020

No	Calon jamaah haji	Jumlah
1.	Pria	73
2.	Wanita	96
		169

Tabel 4
Data jamaah haji tahun 2018-2020

No	Jamaah haji	Jumlah
1.	2018	213
2.	2019	163
3.	2020	163

Dari data diatas KBIH NU mengalami penurunan jamaah, ketua KBIH Ibu Azimah menyatakan hal ini dikarena banyaknya KBIH baru bermunculan sehingga para jamaah lebih memilih kbih yang lokasinya dekat dengan tempat tinggal mereka sehingga lebih efisien waktu.

2) Penetapan biaya bimbingan manasik dimasa pandemi

Dalam menentukan biaya di KBIH Muslimat NU dilakukan rapat kerja dengan pengurus. Untuk kegiatan manasik selama pandemi di KBIH Muslimat NU tidak dipungut biaya. Dikarenakan manasik kali ini berbeda dengan tahun sebelumnya, maka penetapan biaya ditetapkan sendiri per rombongan calon jamaah. Biaya tersebut hanya untuk konsumsi (Snack dan minum). Untuk biaya pembimbing ditanggung oleh KBIH.

3) Penetapan pembimbing dan materi manasik dimasa pandemi

Dalam menentukan pembimbing terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi. Karena jika pembimbing haji memenuhi kriteria maka para jamaah akan melaksanakan ibadah haji dengan benar dan bimbingan akan berhasil. Kriteria pembimbing KBIH Muslimat NU sebagai berikut:

- (a) Memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai agama islam.
- (b) Dapat menguasai Bahasa Arab karena saat berada ditanah suci kemampuan berbicara Bahasa Arab sangat diperlukan untuk berkomunikasi.
- (c) Pembimbing harus mempunyai wawasan yang luas.
- (d) Mempunyai inisiatif dalam mengambil tindakan terhadap masalah yang tiba-tiba bisa terjadi.
- (e) Mempunyai ilmu pengetahuan pengalaman atau lapangan yang mendalam dalam pelaksanaan ibadah haji dan pengenalan daerah ditanah suci.
- (f) Mempunyai dedikasi yang tinggi dalam memberikan bimbingan dan kesabaran kepada jamaah yang notabennya mempunyai sifat, Pendidikan, tingkat sosiasl dan umur yang berbeda.

Tabel 5
Daftar Pembimbing KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal
(Selama Masa Pandemi Covid-19)

No	Nama	Pendidikan	Keterangan
1.	Bpk. KH. Bahron	Pesantren	Bersertifikat
2.	Bpk. KH. Abdullah Ubaid	Pesantren	

3.	Bpk. Drs. KH. Muchtarudin	S1	
4.	Bpk. KH. M. Irham	Pesantren	

Materi yang digunakan untuk bimbingan manasik haji berupa teori dan praktek. materi bimbingan manasik di masa pandemi ini hanya mengulang saja, karena hampir semua materi sudah tersampaikan pada saat bimbingan manasik sebelum adanya pandemi. Untuk standar materi yang digunakan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal dalam melaksanakan kegiatan bimbingan manasik haji adalah standar dari Kementrian Agama. Kementrian Agama Republik Indonesia setiap tahun menerbitkan buku pedoman/panduan untuk bimbingan manasik haji. Adapun isi materinya meliputi:

- (a) Pengertian Haji dan Umroh
- (b) Syarat-syarat Haji dan Umroh
- (c) Kewajiban Ihrom, Haji dan Umroh
- (d) Rukun Haji dan Umroh (Ihrom, Wuquf, Thowaf & Sa'i)
- (e) Larangan ketika Ihrom, Haji dan Umroh
- (f) Do'a-do'a Faedah Dalam Haji dan Umroh
- (g) Do'a-do'a Haji dan Umroh
- (h) Simulasi Thawaf, Sa'i dan Jumroh (Praktek Lapangan)
- (i) Do'a-do'a dan ketentuan di Tanah Suci
- (j) Pengertian Khusus tentang Dam
- (k) Sunnah-sunnah dalam haji dan Umroh
- (l) Kaifiyah mengerjakan Haji dan Umroh
- (m) Fadlilah Amalan dan Ibadah di Tanah Suci
- (n) Pengertian tentang Sholat Jama' dan Qashar 100
- (o) Pengertian, Manfa'at Ziarah dan Faedahnya
- (p) Bekal dasar Kesehatan di Tanah Suci
- (q) Toharoh
- (r) Traveling dan pengenalan Medan

(s) Adab bepergian dan kembali dari Tanah Suci.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah melakukan perencanaan, selanjutnya melakukan pengorganisasian. Pengorganisasian merupakan suatu proses atau upaya yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.⁷⁷ Fungsi *organizing* sangat bergantung pada bentuk organisasi yang ada. Setiap pengurus KBIH Muslimat NU diberikan kinerja yang sesuai dengan kemampuan mereka. Pengorganisasian disini juga dapat membantu koordinasi antar sesama pengurus serta dapat memaksimalkan kinerja para pengurus. Pengurus KBIH Muslimat NU harus bekerja sama supaya pelayanannya dapat berjalan dengan baik dan kegiatan bimbingan dapat berjalan dengan lancar. Dimasa pandemi ini tidak semua pengurus ikut dalam kegiatan bimbingan manasik, hanya sebagian saja yaitu sebagai berikut:

1) Ketua KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal

Hj. Azimatun Ni'mah BA. dan Hj. Masruroh, S.Ag Adalah ketua I II KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal, beliau yang bertanggung jawab terhadap seluruh proses bimbingan manasik selama masa pandemi ini. Beliau juga termasuk termasuk pembimbing di KBIH Muslimat NU. Namun, untuk masa pandemi ini beliau tidak membimbing calon jamaah. Laporan kegiatan kerja dari bawahan harus sampai kepada beliau agar beliau dapat memastikan kegiatan bimbingan manasik dimasa pandemi berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan.

2) Sekretaris KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal

Hj. Akhnafiyah, S.Sy dan Hj. Umu Ulfah, S.Pd.I adalah sekretaris I II KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal, beliau yang membantu ketua, menyiapkan program bimbingan manasik dimasa

⁷⁷ M. AP Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Intelegensia Media, 2017).

pandemi, menyusun pembukuan Muslimat NU, mengatur jadwal kegiatan manasik dimasa pandemi dan lain sebagainya.

3) Seksi komunikasi dan informasi

Hj. Nuziati dan Hj Muzayyanah bertugas memantau dan mengevaluasi jalannya kegiatan bimbingan manasik di masa pandemi.

4) Seksi Perlengkapan

Hj. Maftucha dan Baehaqi Hj. Aminah bertanggung jawab dengan perlengkapan sarana dan prasarana. Alat alat yang digunakan dalam bimbingan manasik selama masa pandemi antara lain:

- (a) Tempat cuci tangan
- (b) Sabun
- (c) Handsanitizer
- (d) Alat pengukur suhu tubuh
- (e) Kursi dan meja
- (f) LCD Sound S`istem, Proyektor dan Audio Visual
- (g) Miniatur Ka`bah Makam Ibrahim, Idris, Ismail

Bendahara, seksi usaha, seksi konsumsi tidak ikut dalam kegiatan manasik dimasa pandemi dikarenakan kegiatan manasik tidak memungut biaya, calon jamaah hanya mengeluarkan iuran untuk konsumsi, untuk konsumsi di setiap rombongan terdapat 1 calon jamaah yang mengatur konsumsi tersebut. KBIH Muslimat NU Tegal juga mengorganisasikan tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh KARU dan KAROM adapun tugasnya yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengatur anggotanya agar tetap utuh, aman tertib dan lancar baik dalam perjalanan maupun dalam melaksanakan ibadah haji.
- 2) Memberikan informasi dari petugas kloter kepada para anggotanya.
- 3) Membantu pembimbing dalam mengkoordinir anggota.

4) Satu karom terdiri dari 4 regu, satu karu terdiri dari 10 anggota.⁷⁸

c) Penggerakan (*Actuating*)

Salah satu fungsi manajemen yang ikut berperan dalam pengelolaan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal adalah penggerakan, penggerakan (*Actuating*) adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.⁷⁹ Saat pelaksanaan kegiatan dalam suatu organisasi hal yang paling utama adalah kerja sama, karena suatu keberhasilan kegiatan tidak hanya mengandalkan individu tetapi juga mengandalkan kerja sama dengan personil yang ada diorganisasi tersebut.

Dimasa pandemi ini KBIH Muslimat NU Tegal dalam melaksanakan kegiatan manasik selalu dengan menerapkan protocol kesehatan. Yang sebelumnya kegiatan manasik dilakukan secara bergerombol sekarang kegiatan manasik dilakukan dengan jamaah terbatas yaitu dengan cara disetiap pertemuan hanya diperbolehkan diisi dengan satu rombongan saja yang berjumlah 40 sampai 45 calon jamaah, selain itu para jamaah ketika sebelum memasuki Gedung KBIH harus selalu menggunakan masker dan juga mencuci tangan terlebih dahulu, kemudian para jamaah ketika sudah berada diruangan mereka juga harus menjaga jarak dengan jamaah yang lain, hal ini diterapkan guna mencegah penularan virus covid-19.

Sukses tidaknya kegiatan pelaksanaan sebagian besar bergantung pada pemberian motivasi. George R. Terry menyimpulkan beberapa petunjuk untuk mencapai motivasi yang efektif sebagai berikut:

- 1) Usahakan agar orang merasa dirinya penting.
- 2) Usahakan untuk mengetahui perbedaan-perbedaan individual.

⁷⁸ Wawancara dengan Hj. Azimatun Ni'mah BA., Ketua I KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal pada 15 Januari 2021

⁷⁹ Afifuddin, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Penerbit Alfabeta: 2015)

- 3) Usahakan agar saudara menjadi pendengar yang baik.
- 4) Hindarkan timbulnya perdebatan.
- 5) Hormatilah perasaan orang lain.
- 6) Gunakan pertanyaan / percakapan untuk mengajak orang-orang bekerja sama.
- 7) Janganlah berusaha untuk mendominasi.
- 8) Berilah perintah-perintah yang jelas dan lengkap
- 9) Gunakan instruksi-instruksi.
- 10) Selenggarakanlah pengawasan (supervisi) yang efektif (Sarwoto, 1981 : 92).

Pemberian motivasi berfungsi untuk mendorong anggotanya agar melaksanakan sesuai dengan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya. KBIH Muslimat NU Tegal menggerakkan anggotanya dengan pemberian motivasi agar para anggota lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas masing-masing dan supaya tercapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Dalam pemberian motivasi ketua sangatlah memiliki peranan yang penting mengajak anggotanya untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka mengajukan pendapat, rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan, menginformasikan tujuan yang akan dicapai dengan jelas, cara mengerjakan dan yang dihadapi.⁸⁰

Bapak Bahron selaku pembimbing manasik dimasa pandemi mengatakan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal saat melaksanakan bimbingan manasik selalu menggunakan 4 metode bimbingan yaitu metode praktek, metode ceramah, metode tanya jawab kepada calon jamaah haji, dan metode video visual. Metode yang digunakan tidak berbeda dengan bimbingan manasik saat sebelum adanya pandemi.

⁸⁰ Wawancara dengan Hj. Masruroh, S.Ag, Ketua II KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal pada 10 Januari 2021

Metode praktek dilakukan di luar ruangan, alat-alat untuk praktek sudah disediakan. Praktek yang dilakukan calon jamaah adalah memakai kain ihrom, kemudian melakukan tohaf, sa'I, tahalul, wukuf dan melempar jumroh. Tapi sebelumnya pembimbing memaparkan terlebih dahulu selanjutnya baru calon jamaah mengikutinya. Disaat calon jamaah melakukan praktek, pembimbing memberikan penjelasan tetapi hanya seperlunya saja agar tidak mengganggu proses praktek.

Metode ceramah yang dilakukan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal adalah dengan menempatkan calon jamaah haji diruangan yang jumlahnya dibatasi yaitu hanya 1 rombongan dengan menempatkan calon jamaah pria disebelah kanan dan calon jamaah perempuan disebelah kiri. Untuk pembimbing ditempatkan didepan para calon jamaah dengan dibantu alat pengeras suara yang sudah disediakan. Kemudian pembimbing menjelaskan materi bimbingan manasik sesuai dengan jadwal. Diharapkan dengan menggunakan metode ceramah para calon jamaah haji dapat memahami materi bimbingan manasik.

Tabel 6
Daftar Rombongan Calon Jamaah Haji KBIH Muslimat NU
Kabupaten Tegal (Selama Masa Pandemi Covid-19)

No	Rombongan	Jumlah Calon Jamaah
1.	Rombongan 1	40 Calon Jamaah
2.	Rombongan 2	45 Calon Jamaah
3.	Rombongan 3	45 Calon Jamaah
4.	Rombongan 4	39 Calon Jamaah

Selanjutnya metode tanya jawab yaitu dengan cara pembimbing memberi pertanyaan kepada calon jamaah lalu calon jamaah menjawabnya, materi yang ditanyakan tentu materi-materi bimbingan manasik, selain itu calon jamaah juga bisa bertanya kepada pembimbing jika ada materi yang belum jelas. Proses tanya jawab merupakan proses sangat penting karena disini terjadi komunikasi interaktif antara

pembimbing dan jamaah. Yang terakhir yaitu memberi layanan video visual, yaitu dengan menggunakan proyektor, LCD dan lain lain, video yang ditampilkan yaitu video perjalanan haji, seperti wukuf di arafah, sa'I, tahalul, tawaf, melempar jumroh dan lain sebagainya.

d) Pengawasan (*Controlling*)

Sebagai salah satu fungsi manajemen, pengawasan merupakan tindakan terakhir yang dilakukan disuatu organisasi. Pengawasan (*Controlling*) merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.⁸¹ Pengawasan sangat penting dalam fungsi manajemen karena dengan adanya pengawasan yang baik maka akan menghasilkan juga tujuan yang baik. Pengawasan juga berguna untuk mengetahui sejauh mana KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal dalam melakukan kegiatan bimbingan manasik dimasa pandemi, pengawasan yang dilakukan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal sebagai berikut:

a) Pengawasan Langsung

Pengurus KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal terjun langsung sesuai dengan tugasnya saat kegiatan bimbingan manasik dilakukan. Dimasa pandemi ini pengawasan dilakukan lebih ketat, hampir setiap minggu Ibu Hj. Azimatun Ni'mah BA. dan Ibu Hj. Masruroh, S.Ag selaku ketua I dan II ikut mengawasi jalannya kegiatan bimbingan manasik. Selain itu, Ibu Hj. Azimatun Ni'mah selalu menghimbau para calon jamaah haji untuk selalu mematuhi protokol kesehatan yaitu dengan menggunakan masker, menjaga jarak dan tidak lupa untuk selalu mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir.

b) Pengawasan Tidak Langsung

⁸¹ Candra Wijaya and Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2016).

Untuk pengawasan tidak langsung biasanya ketika ketua KBIH Musilimat NU Kab. Tegal tidak bisa hadir dalam kegiatan bimbingan manasik, namun selalu ada yang mengambil alih untuk memberi laporan kegiatan kegiatan bimbingan manasik.

Pengawasan dalam proses bimbingan manasik dimasa pandemi sangat penting karena menjadi tolak ukur keberhasilan pengawasan dalam kegiatan manasik KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal.

H. Respon Jamaah terhadap manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah

Respon merupakan istilah yang digunakan untuk menamakan reaksi terhadap rangsang yang diterima oleh panca indra. Respons biasanya diwujudkan dalam bentuk perilaku yang dimunculkan setelah dilakukan perangsangan. Respon dalam penelitian sebagaimana telah di jelaskan di bab 2 dimaksudkan sebagai tanggapan (kepuasan dan ketidakpuasan) jamaah atas pelayanan bimbingan manasik yang diberikan oleh KBIH NU Tegal. Mengacu pada teori Lewis and Booms (1983)⁸² dan Alford dan Sherrell⁸³ tentang service quality, dijelaskan bahwa ukuran kepuasan layanan meliputi lima hal yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Tangibles adalah kemampuan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan seperti bangunan fisik hotel, fasilitasnya, hingga sumber daya yang melayani. Selain itu juga dapat diwujudkan dalam pemberian voucher hadiah atau fasilitas promosi kepada pelanggan sebagai ucapan terima kasih, dan pelanggan bisa mendapatkan hadiah yang diinginkan dan dibutuhkan.

⁸² Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing*: American Marketing Association Chicago. Alford dan Sherrell. (1996). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* (Vol.4, p.1).

⁸³ Alford dan Sherrell. (1996). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* (Vol.4, p.1).

Dimensi kepuasan pelanggan berikutnya adalah *reliability*. *Reability* adalah kemampuan dalam memberikan layanan bagi pelanggan namun bersifat lebih abstrak. Ini karena *reliability* bersinggungan langsung dengan harapan konsumen. Sebagai contoh *reliability* adalah hal-hal yang berkaitan dengan harapan seperti ketepatan waktu (*punctuality*) saat pemberangkatan ibadah haji/ umrah, hingga keramahan yang diberikan oleh karyawan, staf dan pembimbing.

Ketiga, adalah *responsiveness* berkaitan langsung dengan ketanggapan. *responsiveness* adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Responsiveness* ini diikuti dengan penyampaian yang runtut tentang prosedur pelayanan, bimbingan manasik, materi dan doa-doa dalam ibadah haji dan umrah, namun tetap mudah dimengerti.

Dimensi berikutnya adalah *assurance*. *Assurance* berkaitan dengan kepastian, yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. *Assurance* ini bisa didapat, misalnya, kapan jadwal pemberangkatan umrah, akomodasi yang didapat, komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Dengan adanya *assurance* maka kepercayaan pelanggan terhadap produk jasa pun akan meningkat.

Dimensi terakhir dari 5 dimensi kepuasan pelanggan adalah *empathy*. *Empathy* yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan. *Empathy* akan membantu untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pelanggan dengan spesifik. Contoh dalam kegiatan empati adalah bagaimana para pembimbing manasik benar-benar memahami kondisi jamaah, sehingga ada kedekatan, ikut merasakan kondisi jamaah.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa sebagian besar jamaah memiliki respon kepuasan yang tinggi kepada layanan KBIH NU Tegal.

Tabel 7
Respon tingkat kepuasan jamaah terhadap layanan bimbingan
manasik haji (169 jamaah) th 2020

No	Kategori Jamaah berdasar usia	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak puas
1.	Laki-laki dewasa (20-55 th)	22	21	6	1	0
2.	Wanita dewasa (20-55 th)	32	35	8	2	0
3.	Laki-laki manula (56-75 th)	8	9	4	2	0
4.	Wanita manula (56-75 th)	6	6	5	2	0
5.	Jml jamaah (169)	68	71	23	7	0
	Persentase	= 40%	= 42%	= 14%	= 4%	0

Sumber: data kepuasan layanan bimbingan manasik haji KBIH NU Tegal

Berdasarkan data tersebut dapat penulis ambil kesimpulan bahwa respon jamaah terhadap layanan bimbingan manasik haji di KBIH Muslimat NU Tegal menyatakan sangat puas (40%) Dan kepuasan layanan yang paling tinggi dirasakan oleh jamaah wanita usia 20-55 th, responden yang menyatakan sangat puas menjelaskan bahwa dengan fasilitas yang memadai membuat para jamaah merasa nyaman ketika melaksanakan bimbingan manasik meskipun kadang terdapat kendala yang timbul tiba-tiba.

Tabel 8
Aspek kepuasan layanan bimbingan manasik haji

No	Aspek layanan	Inisial jamaah	Bentuk layanan	keterangan
1.	Tangible	a,a,k,m,	Puasdengan fasilitas Dll	lokasinya dekat atau KBIH tidak memungut biaya selama bimbingan manasik pandemic
2.	Relibility	S,u	Harapan untuk waktu bimbingan sesuai	Ketepatan waktu bimbingan manasik
3.	Responsiveness	B,r	Keinginan dan kebutuhan calon jamaah haji	Penyampaian materi manasik mudah dipahami

4.	Assurance	D,s	kepastian, dan kepercayaan yang didapatkan	pelayanan yang mencakup kemampuan dan kesopanan dari pengurus dan pembimbing KBIH
5.	Emphaty	I,f	Kebutuhan jamaah yang spesifik	Pengurus dan pembimbing KBIH memahami kondisi jamaah.

Aspek kepuasan layanan bimbingan manasik haji paling baik menurut jamaah adalah tangible, yaitu fasilitas KBIH, meliputi fasilitas pembimbing, fasilitas prasarana dalam kegiatan manasik. Adapun wawancara kepada responden calon jamaah yang mengikuti bimbingan manasik di masa pandemi di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal sebagai berikut:

- 1) Bapak Abdul Syakur memilih mengikuti bimbingan manasik di KBIH Muslimat NU Tegal karena lokasinya dengan rumah sehingga waktu lebih efisien dan tidak cape di perjalanan. beliau mengatakan bahwa diadakannya bimbingan manasik selama masa pandemi ini sangat membantu kami, karena para jamaah yang sudah lansia sangat sulit mengingat materi manasik. dengan adanya bimbingan manasik lagi setidaknya bisa membuat para lansia dapat mengingat materi bimbingan manasik. Bapak syakur juga mengatakan beliau puas dengan pelayanan yang didapatkan di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal karena fasilitasnya memadai, para pembimbing dalam penyampaian materi manasik juga mudah dimengerti.
- 2) Ibu Auliya Dwi Agustina memilih mengikuti Bimbingan manasik di KBIH Muslimat Tegal karena lokasinya dekat dengan tempat tinggal. Beliau mengatakan sangat puas dengan pelayanan KBIH Muslimat NU Tegal dan beliau tidak khawatir dengan diadakannya bimbingan manasik lagi, karena KBIH Muslimat NU menerapkan protokol kesehatan dengan selalu menyediakan tempat cuci tangan, handsanitizer, dan alat pengukur

suhu badan. Beliau juga mengatakan untuk iuran bimbingan manasik dimasa pandemi ini berbeda-beda tergantung per rombongan, untuk rombongan satu hanya mematok iuran sebesar 15.000 yaitu untuk konsumsi (snack dan minum)

- 3) Ibu Khotimah memilih mengikuti bimbingan manasik KBIH Muslimat NU Tegal karena sudah mencari informasi dan hasilnya banyak orang yang menggunakan KBIH ini, beliau mengatakan puas dengan pelayanan bimbingan di masa pandemi, karena bimbingan kali ini berbeda dengan bimbingan manasik seperti biasanya, yang berbeda adalah lokasi bimbingan manasik ditentukan jamaah sendiri jadi lokasi kegiatan bisa lebih dekat dari tempat tinggal , diadakannya bimbingan manasik lagi juga memotivasi para calon jamaah untuk mempelajari materi-materi manasik lagi walaupun belum pasti kapan mereka akan berangkat ke tanah suci. Pembimbing juga selalu memberi motivasi kepada kami untuk selalu bersabar dan ikhlas atas kejadian ditundanya keberangkatan haji tahun 2020.
- 4) Bapak Suminto memilih mengikuti bimbingan manasik di KBIH Muslimat NU Tegal karena mendapat informasi dari kerabat . beliau mengatakan cukup puas dengan pelayanan bimbingan manasik, karena pelaksanaan kegiatan manasik berjalan tepat waktu, beliau juga dapat memahami bahwasannya dimasa pandemi banyak keterbatasan dan kekurangan yaitu tidak ada perbedaan dalam pemberian materi manasik kepada jamaah yang pendidikannya rendah.
- 5) Ibu Masruroh, memilih mengikuti bimbingan manasik di KBIH Muslimat NU Tegal karena mendapat informasi dari tetangga, beliau mengatakan puas dengan pelayanan terutama karena keramahan para pengurus dan pembimbing, selain itu pembimbing juga tanggap ketika ada keluhan pada jamaah.

BAB IV

**ANALIS MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK dan
RESPON JAMAAH TERHADAP PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK
KBIH MUSLIMAT NU DI MASA PANDEMI**

A. Analisis Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat Nu Di Masa Pandemi

KBIH Muslimat Nu Kabupaten Tegal merupakan lembaga bimbingan ibadah haji yang bertujuan untuk mengarahkan dan membantu calon jamaah haji yang berada di Kabupaten Tegal baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji ditanah suci.

Manajemen merupakan sebuah proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁸⁴ Menurut G. R. Terry manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.⁸⁵

Manajemen pelayanan bimbingan manasik haji yang ada di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal sangat erat kaitannya dengan fungsi-fungsi manajemen yaitu:

1. Analisis fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan fungsi paling pertama dan utama dalam manajemen, karena perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan, dengan memilih yang terbaik dari alternatif- alternatif yang ada.⁸⁶ Sebuah organisasi Tanpa adanya perencanaan tidak akan mempunyai tujuan.

Setiap kegiatan yang dilakukan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal semuanya sudah direncanakan terlebih dahulu, sehingga kegiatan-

⁸⁴ Melayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

⁸⁵ Afifuddin, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Penerbit Alfabeta: 2015)

⁸⁶ Melayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

kegiatannya mempunyai tujuan yang jelas. Dikarenakan kegiatan manasik dilakukan di masa pandemi, maka kegiatan bimbingan hanya melanjutkan bimbingan manasik tahun 2020. Perencanaan yang dilakukan KBIH Muslimat NU antara lain yaitu: penetapan jadwal dan lokasi kegiatan manasik dimasa pandemi, penetapan biaya saat bimbingan manasik dimasa pandemi, penetapan pembimbing dan materi yang akan disampaikan selama masa pandemi.

a) Perencanaan jadwal manasik

KBIH Muslimat NU Tegal dalam perencanaan jadwal manasik telah membuat perencanaan yang baik. Jadwal kegiatan bimbingan manasik dilaksanakan sebanyak 16 kali pertemuan, dikarenakan kegiatan manasik dilakukan di masa pandemi maka KBIH membatasi calon jamaah saat manasik, jadi setiap pertemuan hanya diisi 1 rombongan yaitu sekitar 40 calon jamaah haji. Untuk KBIH NU Tegal sendiri terdapat 4 rombongan, berarti untuk kegiatan manasik dilaksanakan hanya 4 kali saja bagi setiap jamaah. Pertemuan dilakukan 1 kali dalam 4 minggu. Kegiatan manasik ini belum memenuhi kebutuhan para calon jamaah karena hanya 4 kali pertemuan, tetapi setidaknya dimasa pandemi ini para calon jamaah dapat mengingat kembali materi manasik yang sudah dipelajari saat kegiatan manasik tahun lalu.

b) Perencanaan lokasi manasik

KBIH Muslimat NU Tegal dalam perencanaan lokasi manasik telah membuat perencanaan yang baik, sesuai dengan permintaan calon jamaah, KBIH memberi kebebasan kepada setiap rombongan dalam menentukan lokasi bimbingan manasik. selain lebih efisien hal ini tentu sangat bagus untuk melatih kemandirian para calon jamaah haji.

c) Perencanaan biaya manasik

KBIH Muslimat NU Tegal dalam perencanaan biaya manasik telah membuat perencanaan yang baik, KBIH tidak memungut biaya dalam kegiatan manasik di masa pandemi kepada jamaah, biaya hanya untuk

konsumsi saja. Hal ini tentu sangat bagus karena KBIH tidak membebani para jamaah.

d) Perencanaan pembimbing dan materi manasik

KBIH Muslimat NU Tegal dalam perencanaan penetapan pembimbing dan materi manasik telah membuat perencanaan yang baik. KBIH hanya menetapkan 4 pembimbing saja dimasa pandemi ini, 4 pembimbing sudah sesuai dengan kriteria KBIH Muslimat Tegal, untuk materi manasik pembimbing menggunakan praktek dan teori, materi bimbingan manasik di masa pandemi ini hanya mengulang saja, karena hampir semua materi sudah tersampaikan pada saat bimbingan manasik tahun lalu.

Berdasarkan data diatas KBIH Muslimat NU Tegal menurut peneliti sudah melakukan perencanaan dengan maksimal, terlihat dari perencanaan yang telah dibuat sudah sesuai dengan teori diatas, sehingga proses pelaksanaan bimbingan manasik di masa pandemi dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan.

2. Analisis fungsi pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu proses atau upaya yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.⁸⁷ KBIH Muslimat NU Tegal sudah melakukan pengorganisasian yaitu dengan membagi tugas dan tanggung jawab masing-masing. pembagian tugas tersebut bertujuan untuk memudahkan pekerjaan para pengurus KBIH sehingga pekerjaan dapat cepat terselesaikan.

Pembagian tugas dan tanggung jawab pengurus KBIH Muslimat NU Tegal telah dijelaskan dalam bab sebelumnya. Pengorganisasian yang baik dapat membentuk kerja sama yang bagus antar pengurus KBIH dan menghindari tumpang tindih pekerjaan.

Menurut peneliti KBIH Muslimat NU sudah melakukan pengorganisasian dengan baik, karena sudah melakukan pembagian tugas

⁸⁷ M. AP Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Intelegensia Media, 2017).

dan tanggung jawab kepada pengurus, pembimbing, karom, karu, walaupun tidak semua pengurus ikut dalam kegiatan bimbingan manasik dimasa pandemi tetapi dengan adanya kerjasama antar pengurus kegiatan manasik dimasa pandemi dapat berjalan dengan lancar.

3. Analisis fungsi penggerakan (*Actuating*)

Salah satu fungsi manajemen yang ikut berperan dalam pengelolaan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal adalah penggerakan, penggerakan (*Actuating*) merupakan langkah-langkah pelaksanaan rencana dalam kondisi nyata yang melibatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁸⁸ Saat pelaksanaan kegiatan dalam suatu organisasi hal yang paling utama adalah kerja sama, karena suatu keberhasilan kegiatan tidak hanya mengandalkan individu tetapi juga mengandalkan kerja sama dengan personil yang ada di organisasi tersebut. Dalam kegiatan manasik pengurus KBIH bekerja sama dengan para pembimbing dan para jamaah sehingga kegiatan manasik dimasa pandemi berjalan dengan lancar.

Pelaksanaan kegiatan manasik di masa pandemi sudah sesuai dengan yang sudah di rencanakan yaitu dengan selalu menerapkan protocol kesehatan, pemberian motivasi kepada para anggota, serta pembimbing dalam menyampaikan materi menggunakan empat metode berjalan dengan baik. Para calon jamaah haji sangat antusias dan bersemangat dalam melaksanakan bimbingan manasik di masa pandemi. Dalam pemberian bimbingan KBIH Muslimat NU Tegal telah melaksanakan bimbingan dengan baik.

4. Analisis fungsi pengawasan (*Controlling*)

Fungsi manajemen dalam bimbingan manasik di KBIH Muslimat NU Tegal tidak akan efektif tanpa adanya fungsi pengawasan (*controlling*). Pengawasan (*Controlling*) merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya

⁸⁸ M. AP Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Intelegensia Media, 2017).

semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.⁸⁹ Pengawasan dilakukan sejak kegiatan bimbingan manasik masa pandemi dilaksanakan sampai kegiatan manasik selesai.

proses pengawasan dilakukan oleh pengurus KBIH Muslimat Tegal. Terdapat dua cara pengawasan yaitu pengawasan secara langsung dan tidak langsung, pengawasan secara langsung dilakukan ketika kegiatan manasik sedang berjalan. Sedangkan pengawasan tidak langsung dilakukan dengan jarak jauh, seperti adanya laporan pertanggungjawaban setelah melaksanakan kegiatan manasik.

Selain itu KBIH Muslimat NU Tegal juga melakukan evaluasi setiap sebulan sekali, rapat dihadiri oleh semua pengurus. Dengan adanya evaluasi dapat mencari tahu apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan manasik selama masa pandemi. Hal-hal yang di evaluasi antara lain: terdapat beberapa jamaah yang melepas masker saat kegiatan manasik sedang berjalan, selain itu juga masih ada jamaah yang kurang memahami dan kurang menguasai materi bimbingan manasik. Kegiatan evaluasi diharapkan dapat membuat KBIH Muslimat NU Tegal dalam memberikan pelayanan-pelayanan kepada calon jamaah haji lebih maksimal lagi untuk tahun berikutnya.

Menurut peneliti, KBIH Muslimat NU Tegal sudah melaksanakan pengawasan dalam kegiatan manasik dengan baik, sehingga kegiatan bisa berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

⁸⁹ Candra Wijaya and Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2016).

B. Analisis Respon Jamaah Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Di Masa Pandemi

1. Analisis Respon Jamaah

Respon merupakan kecenderungan seseorang untuk melakukan sikap tertentu baik itu yang bersifat positif maupun negatif.⁹⁰ Hasil dari pernyataan respon jamaah menyatakan sangat puas sebanyak (40%) , puas sebanyak (42%), cukup puas sebanyak (14%) dan yang menyatakan kurang puas sebanyak (4%). Jamaah yang menyatakan puas dengan pelayanan KBIH menyatakan bahwa fasilitas dan sarana dan prasarana sudah memadai, serta pembimbing dan pengurus dalam menjalankan perannya sangat bagus, dari mulai keramahan, penguasaan materi dan lain lain. Adapun untuk kekurangannya yaitu tidak adanya perbedaan dalam pemberian materi manasik terhadap jamaah yang tingkat pendidikannya rendah. Respon jamaah terhadap pelayanan manasik di masa pandemi sudah baik namun ada beberapa kekurangan yang harus dievaluasi oleh KBIH Muslimat NU supaya pelayanan manasik kedepannya bisa lebih maksimal lagi.

2. Analisis aspek kepuasan jamaah

Dalam teori kualitas pelayanan mengacu pada Tangibles (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Empathy (empati). Islam sangat menganjurkan Pemberian Pelayanan Yang Terbaik-nya, sejalan dengan firman Allah Swt, sebagaimana berikut:

⁹⁰ Ummu Khairiyah and Silviana Nur Faizah, "Respon Siswa Terhadap Penggunaan Modul Telematik Dalam Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis," *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar Islam* 2, no. 1 (2020).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah (2): 267).

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Atas dasar tersebut kualitas pelayanan (KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal) harus maksimal mendekati keinginan para calon jamaah.

a) Adanya bukti langsung (*tangibles*) dibuktikan dengan fasilitas gedung, peralatan dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:175). KBIH Muslimat NU Tegal mempunyai sarana dan prasarana yang memadai untuk menciptakan pelayanan yang nyaman. ruang kantor dan Gedung KBIH sudah dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, Audio visual, alat praktek manasik yang lengkap, termasuk lapangan praktek yang luas, Selain mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, untuk kegiatan manasik di masa pandemi KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal juga tidak memungut biaya serta para jamaah dapat memilih lokasi untuk kegiatan manasik. Kenyamanan para jamaah haji merupakan hal yang amat penting bagi para pengurus KBIH muslimat NU Tegal, karena kenyamanan akan menumbuhkan rasa kepuasan para jamaahnya terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh KBIH Muslimat NU. dalam hal ini para pengurus selalu berusaha melayani dengan baik

kepada para jamaah haji agar kenyamanan dan keselamatan para jamaah haji bisa terjamin.

- b) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:175). Ketepatan waktu dalam pelaksanaan bimbingan manasik membuat para jamaah merasa puas dengan pelayanan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal. KBIH telah menjadwalkan berbagai kegiatan manasik haji, Jadwal tersebut disusun dan dibagikan kepada para jamaah supaya para jamaah haji dapat melaksanakan semua kegiatan tersebut untuk kelancaran dan kesuksesan ibadah haji. Namun pada pelayanan administrasi para pengurus agak lambat dan belum maksimal. Hal ini di karenakan para pengurus banyak yang sudah sepuh sehingga dalam urusan administrasi hanya ditangani beberapa pegawai/pengurus saja. Dalam hal ini KBIH perlu menambah pegawai baru yaitu dengan yang pegawai lebih muda supaya pelayanan administrasi lebih maksimal.
- c) Daya tangkap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu konsumen (masyarakat) bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:176). Berdasarkan hasil wawancara, ketika ada jamaah yang tidak jelas akan informasi bimbingan manasik dimasa pandemi para pengurus selalu memberikan pelayanan dengan baik yaitu dengan cara menjelaskan kepada jamaah tersebut. Ketika jamaah mempunyai permasalahan atau kurang memahami mengenai materi bimbingan manasik para pembimbing juga menjelaskan dengan telaten dan sabar dalam memberikan jawaban sampai jamaah paham dan puas dengan jawaban pembimbing.
- d) Adanya kepastian (*assurance*), merupakan pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan atau jaminan pelayanan kepada masyarakat (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:176). Kesopanan terhadap jamaah yang dilakukan

oleh para pengurus dan pembimbing KBIH Muslimat NU Tegal dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik memang sudah seharusnya, para pengurus tulus dalam memberikan pelayanan dan dapat menerima kehadiran calon jamaah haji secara ikhlas dan selalu ramah kepada jamaah, sehingga para jamaah tidak canggung ketika harus berkomunikasi dengan para pengurus KBIH. didukung juga dengan kualitas pembimbing yang sudah teruji dan mempunyai pengalaman yang banyak.

- e) Empati (*Empathy*) merupakan perlakuan atau perhatian yang diberikan oleh pegawai penyedia pelayanan kepada masyarakat.(Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:176). Beberapa jamaah menyatakan puas akan pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik di KBIH Muslimat NU Tegal, mereka merasa mendapat perhatian secara maksimal karena para pembimbing dan pengurus KBIH bersungguh-sungguh dalam menanggapi keluhan para jamaah. Hal ini dikarenakan pemimpin KBIH Sering Memberikan pengarahan kepada pengurus KBIH dan para pembimbing bahwa besar pahalanya bagi seseorang yang dapat memberikan pelayanan terhadap tamu Allah SWT.

Dengan demikian, kualitas pelayanan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal sudah baik, terutama yang berkaitan dengan pembimbingan ibadah haji. Hal ini tidak terlepas dengan fungsi manajemen yang dilakukan oleh KBIH, seperti *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *controlling* (pengawasan). Fungsi-fungsi manajemen tersebut dilakukan dengan baik oleh pengurus atau pembimbing KBIH sehingga efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pelayanan pembimbingan ibadah haji..

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal mengenai “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal di Masa Pandemi” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. KBIH Muslimat NU Tegal dalam melaksanakan kegiatan bimbingan manasik dimasa pandemi telah mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen dengan baik dalam perencanaan yaitu telah merencanakan jadwal, lokasi bimbingan manasik , penetapan biaya bimbingan manasik, penetapan pembimbing dan materi bimbingan manasik, pengorganisasian yaitu memberikan tugas atau tanggung jawab kepada pengurus, pembimbing, karu dan karom, pelaksanaan yaitu dengan memberikan motivasi secara baik kepada anggotanya, dan pengawasan yaitu supaya ketika ada kesalahan bisa di perbaiki di kegiatan selanjutnya. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diterapkan untuk mempermudah pelayanan calon jamaah haji di masa pandemic, dan dapat menjadi contoh untuk KBIH-KBIH lain dalam pelaksanaan kegiatan maansik dimasa pandemic.
2. Respon jamaah terhadap pelayanan manasik menyatakan puas di bukti dengan lima aspek kepuasan yaitu:
 - a) Adanya bukti langsung (*tangibles*) yakni dengan fasilitas KBIH yang sudah memadai
 - b) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan pengurus dan pembimbing KBIH dalam pemberian layananan yaitu ketepatan waktu dan melaksanakan kegiatan manasik.
 - c) Daya tangkap (*responsiveness*) yakni kesabaran pengurus dan pembimbing KBIH dalam menjelaskan materi manasik
 - d) Adanya Kepastian (*assurance*) kualitas pelayanan yang mencakup kemampuan dan kesopanan dari pengurus dan pembimbing KBIH

- e) Empati (*Empathy*) yakni kualitas pelayanan yang terkait dengan hubungan komunikasi yang baik antara pengurus dan pembimbing KBIH dan calon jamaah.

B. Saran

Manajemen pelayanan bimbingan manasik KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal dimasa pandemi sudah berjalan baik, tetapi ada beberapa saran dari penulis diantaranya:

1. manajemen pelayanan manasik di masa pandemi sudah cukup baik, diharapkan KBIH Muslimat NU Tegal dapat mempertahankan dan meningkatkan supaya lebih baik lagi.
2. Untuk jamaah diharapkan ketika praktek di luar ruangan hendaknya tetap menjaga jarak dan selalu memakai masker.

C. Penutup

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan ridhanya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan sehingga masih belum sempurna. Dengan menyadari keterbatasan tersebut, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun supaya menjadi bekal untuk perbaikan dalam penulisan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rohman, M. AP. *Dasar- Dasar Manajemen*. Malang: Intelegensia Media, 2017.
- Anwar, M. Fuad. *Landasan Bimbingan Dan Konseling Islam*. Yogyakarta: Grup Penerbit CV Budi Utama, 2019.
- Armala. *Buku Saku Manajer*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Atik, Winarsih Septi, and Raminto. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- H.M, Muhammad Anwar. *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Jawangga, Yan Hanif. *Dasar-Dasar Manajemen*. Klaten: Penerbit Cempaka Putih, 2002.
- Nasional, Departemen Pendidikan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Persero Balai Pustaka, 2007.
- Romlah. *Manajemen Pendidikan Islam*. Lampung: Literasi Media Publishing, 2016.
- Siyoto, Sandu, and M. Ali Sodikh. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Somawati, Ayu Veronika, and Dkk. *Bali VS Covid: Book Chapters*. Bali: Nilacakra, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016.
- Wijaya, Candra, and Muhammad Rifa'i. *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing, 2016.
- Anggriana, Rina, Nurul Qomariyah, and Budi Santoso. "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online 'Om-Jek' Jember." *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7, no. 2 (2017).

- Alford dan Sherrell. (1996). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* (Vol.4, p.1).
- Apriyani, Dwi Aliyyah, and Sunarti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo).” *Administrasi Bisnis (JAB)* 51, no. 2 (2017).
- Basri, Rasyidul. “Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Pada KUA Kecamatan Di Kota Padang.” *Jurnal Harmoni* 14, no. 2 (2015).
- Buana, Dana Riksa. “Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Virus Corona (Covid-19) Dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa.” *Jurnal Sosial & Budaya Syar’i* 7, no. 3 (2020).
- Dharmayanti, Diah. “Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no. 1 (2006).
- Fahham, Achmad Muchaddam. “Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya Haji: Problems And Its Solutions.” *Jurnal Kajian* 20, no. 3 (2015).
- Hakim, Lukmanul. “Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang.” *Politikom Indonesiana* 2, no. 1 (2017).
- Hasanah, Hasyim, “Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)”, *Jurnal at-Taqaddum*, Vol.8 No.1, 2016
- Imelda, Sri. “Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Unit Veteran Banjarmasin.” *Jurnal INTEKNA* 17, no. 2 (2017).
- Indonesia, Kementerian Kesehatan Republik. *Menghadapi Covid-19: Buku Panduan Anti Panik Dari #TemanHidupSehat*. Jakarta: Halodoc, 2021.
- Ishom, Muhammad. “Peran Kbih Dalam Mesrestorasi Mental Jemaah Haji Mandiri: Studi Di Kota Tangerang Banten.” *Jurnal Harmoni* 16, no. 2 (2017).
- Istiatin, Eswika Nilasari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo.” *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta* 13, no. 1 (2015): 12.
- Japeri. “Pengaruh Prediket Haji Mabruur Terhadap Motivasi Manasik Calon Jamaah

- Haji.” *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2017).
- Jaya, Erwin. “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KbiH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa.” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016.
- Kasman, Suf. “Potret Pelaksanaan Ibadah Haji 2020 Di Tengah Pandemi Virus Corona.” *Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman* 1, no. 1 (2020): 3.
- Khairiyah, Ummu, and Silviana Nur Faizah. “Respon Siswa Terhadap Penggunaan Modul Telematik Dalam Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis.” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar Islam* 2, no. 1 (2020).
- Kodarni. “Manajemen Pelayanan Sosial Di Lembaga Panti Asuhan Hasanah Pekanbaru.” *Jurnal Dakwah RISALAH* 28, no. 2 (2017).
- Kuala, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah. *Panduan Teranik (Kepanitraan Klinik) Di Masa Pandemi Covid-19*. Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala, 2021.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing: American Marketing Association Chicago*. Alford dan Sherrell. (1996). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* (Vol.4, p.1).
- Nurcholiq, Mochamad. “Actuating Dalam Perspektif Al-Qur’an Dan Al-Hadits (Kajian Al-Qur’an Dan Al-Hadits Tematik).” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2017).
- Nurfadillah, Ni’mah, Ahmad Sarbini, and Herman. “Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 4, no. 4 (2019).
- Octaviani, Nuning. “Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Maqdis Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Tahun 2017.” *Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah* 17, no. 1 (2017).
- Pahlijan, Rik Rik, Ahmad Sarbini, and Dewi Sadiyah. “Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen KBIH.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 4 (2016).
- Panjaitan, Januar Efendi, and Ai Lili Yulianti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung].” *Development Research Of Manajemen* 11, no. 2 (2016).
- Purnawan, Adi. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di KBIH Arrahmah Muhammadiyah Kendal Tahun 2016.” UIN Walisongo Semarang, 2018.
- Ristyawati, Aprista. “Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 Oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945.” *Administrative Law & Governance Journal* 3, no. 2 (2020).
- Rizal, M. Hasan Syaifur. “Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji Pada Kbih Rindu Ka’bah Bantul: Sebuah Upaya Mempererat Ukhuwah Islamiyah.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 4, no. 1 (2020).
- Sari, Arle Swastika. “Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda.” *Jurnal Administrasi Negara* 5, no. 2 (2017).
- Sulaiman. “Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Kbh Di Kabupaten Jepara, Balai Penelitian Dan Pengembangan Agama Semarang.” *Journal Of Social Science And Region* 21, no. 1 (2014).
- Agama, Kementrian. “Keputusan Menteri Agama RI NO 494 Tahun 2020.” *Www.Kemenag.Go.Id*. Last modified 2020. Accessed March 17, 2021. <https://kemenag.go.id/home/artikel/43372/keputusan-menteri-agama-nomor-494-tahun-2020-tentang-pembatalan-keberangkatan-jemaah-haji-pada-penyelenggaraan-ibadah-haji-tahun-1441-h--2020-m>.
- Chaterine, Rahel Narda. “13 Jamaah Umroh Positif Corona Menag Akui Sempat Kecolongan.” *Www.News.Detik.Com*. Last modified 2020. Accessed March 17, 2021. <https://news.detik.com/berita/d-5260608/13-jemaah-umroh-positif-corona-menag-akui-sempt-kecolongan>.
- Debora, Yantina. “Arab Saudi Izinkan Pelaksanaan Umroh Mulai 4 Oktober.” *Www.Tirto.Id*. Last modified 2020. Accessed March 17, 2021. <https://tirto.id/arab-saudi-izinkan-pelaksanaan-umrah-mulai-4-oktober-f42V>.
- Haryanti, Tri. “Dampak 13 Jamaah Umroh Positif Covid-19 Arab Saudi Hentikan

- Pelayanan Visa.” *Www.Poskota.Co.Id*. Last modified 2020. Accessed March 18, 2021. <https://poskota.co.id/2020/11/16/dampak-13-jamaah-umrah-positif-covid-19-arab-saudi-hentikan-pelayanan-visa>.
- Indonesia, Cnn. “Menag: Jamaah Haji Batal Berangkat Bisa Tarik Uang Pelunasan.” *Www.Cnnindonesia.Com*. Last modified 2020. Accessed February 5, 2021. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200602115719-20-508932/menag-jamaah-haji-batal-berangkat-bisa-tarik-uang-pelunasan>.
- Jahawir Gustas Rizal. “Kabar Dari Arab Saudi: 75 WNI Positif Covid-19, Mekkah Dan Madinah Masih Ditutup.” *Www.Kompas.Com*. Last modified 2020. Accessed March 15, 2021. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/02/150000965/kabar-dari-arab-saudi--75-wni-positif-covid-19-mekkah-dan-madinah-masih>.
- Setiawan, Riyan. “Update Corona Indonesia 31 Desember 2020: 194 Jiwa Meninggal Dunia.” *Www.Tirto.Id*. Last modified 2020. Accessed March 5, 2021. <https://tirto.id/update-corona-indonesia-31-desember-2020-194-jiwa-meninggal-dunia-f8Hg>.
- Utomo, Ardi Prayitno. “Arab Saudi Umumkan Hanya 1000 Jamaah Haji.” *Www.Kompas.Com*. Last modified 2020. Accessed March 5, 2021. <https://www.kompas.com/global/read/2020/06/23/170301970/arab-saudi-umumkan-hanya-izinkan-1000-jamaah-ikut-ibadah-haji?page=all>.
- Chaterine, Rahel Narda. “13 Jamaah Umroh Positif Corona Menag Akui Sempat Kecolongan.” *Www.News.Detik.Com*. Last modified 2020. Accessed March 17, 2021. <https://news.detik.com/berita/d-5260608/13-jamaah-umroh-positif-corona-menag-akui-sempt-kecolongan>.
- Debora, Yantina. “Arab Saudi Izinkan Pelaksanaan Umroh Mulai 4 Oktober.” *Www.Tirto.Id*. Last modified 2020. Accessed March 17, 2021. <https://tirto.id/arab-saudi-izinkan-pelaksanaan-umrah-mulai-4-oktober-f42V>.
- Haryanti, Tri. “Dampak 13 Jamaah Umroh Positif Covid-19 Arab Saudi Hentikan Pelayanan Visa.” *Www.Poskota.Co.Id*. Last modified 2020. Accessed March 18, 2021. <https://poskota.co.id/2020/11/16/dampak-13-jamaah-umrah-positif-covid-19-arab-saudi-hentikan-pelayanan-visa>.

- Indonesia, Cnn. "Menag: Jamaah Haji Batal Berangkat Bisa Tarik Uang Pelunasan." *Www.Cnnindonesia.Com*. Last modified 2020. Accessed February 5, 2021. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200602115719-20-508932/menag-jemaah-haji-batal-berangkat-bisa-tarik-uang-pelunasan>.
- Jahawir Gustas Rizal. "Kabar Dari Arab Saudi: 75 WNI Positif Covid-19, Mekkah Dan Madinah Masih Ditutup." *Www.Kompas.Com*. Last modified 2020. Accessed March 15, 2021. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/02/150000965/kabar-dari-arab-saudi--75-wni-positif-covid-19-mekkah-dan-madinah-masih>.
- Setiawan, Riyan. "Update Corona Indonesia 31 Desember 2020: 194 Jiwa Meninggal Dunia." *Www.Tirto.Id*. Last modified 2020. Accessed March 5, 2021. <https://tirto.id/update-corona-indonesia-31-desember-2020-194-jiwa-meninggal-dunia-f8Hg>.
- Sulaiman. "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Kbh Di Kabupaten Jepara, Balai Penelitian Dan Pengembangan Agama Semarang." *Journal Of Social Science And Region* 21, no. 1 (2014).
- Utomo, Ardi Prayitno. "Arab Saudi Umumkan Hanya 1000 Jamaah Haji." *Www.Kompas.Com*. Last modified 2020. Accessed March 5, 2021. <https://www.kompas.com/global/read/2020/06/23/170301970/arab-saudi-umumkan-hanya-izinkan-1000-jemaah-ikut-ibadah-haji?page=all>.

LAMPIRAN















**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
“KBIH MUSLIMAT NU”**

KABUPATEN TEGAL

Sekretariat : Jl. KH. Wahid Hasyim No.12 Telp.

081326235027/085788008316

SURAT KETERANGAN

Nomor : 061/SK/A/KBIHMNU/I/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Pimpinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat N U Kabupaten Tegal menerangkan bahwa:

Nama : Fitri Alfiyah

NIM : 1701056013

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Telah mengadakan penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat N U Kabupaten Tegal ,dengan judul

**MANEJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK
KBIH MUSLIMAT NU KABUPATEN TEGAL DI MASA
PANDEMI**

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tegal, 23 Meret 2021

PENGURUS KBIH MUSLIMAT NU KABUPATEN TEGAL




Hj. AKHNAFIYAH
Sekretaris

PEDOMAN WAWANCARA

Kepada pengurus KBIH Muslimat NU Tegal

1. Apa yang melatar belakangi berdirinya KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal?
2. Apa visi, misi dari KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal
3. Apa tujuan pendirian KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal?
4. Bagaimana pelaksanaan bimbingan manasik selama masa pandemi di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal?
5. Berapa jumlah jamaah bimbingan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal tahun 2020?
6. Bagaimana struktur kepengurusan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal?
7. Apakah KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal sudah menerapkan fungsi- fungsi manajemen dengan baik ?

Kepada jamaah KBIH Muslimat NU Tegal

- 1) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelaksanaan bimbingan manasik masa pandemi di Muslimat NU Kabupaten Tegal?
- 2) Apakah bimbingan yang diberikan sudah memenuhi hak Bapak/Ibu selaku jamaah haji ? alasannya.
- 3) Apa saja metode yang digunakan para pembimbing ketika memberikan bimbingan manasik haji ?
- 4) Apakah dalam pemberian bimbingan manasik haji para pembimbing mampu menyampaikan dengan baik ?

Kepada pembimbing KBIH Muslimat NU Tegal

1. Apa saja kendala yang ditemui selama memberikan bimbingan manasik haji
2. Bagaimana pendapat bapak diadakannya kembali bimbingan manasik secara offline?
3. Metode apa saja yang digunakan saat bimbingan manasik?

TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Abdul Syakur

Jabatan : Jamaah

Tanggal wawancara : 7 Maret 2021

3. Maaf sebelumnya dengan siapa saya berbicara?

Bapak Abdul Syakur

4. Kalo boleh tau apa yang membuat bapak tertarik mengikuti bimbingan manasik di KBIH Muslimat NU Tegal?

Kalo saya jujur karna lokasi KBIH dekat dengan rumah mba, selain itu juga para kerabat merekomendasikan KBIH Muslimat NU

5. Menurut bapak Bagaimana pelayanan yang dilakukan di KBIH selama masa pandemi? Apakah sudah maksimal atau belum ?

Sudah maksimal, pelayanan seperti biasa para pengurus dan pembimbing selalu ramah kepada jamaah, fasilitas juga lengkap, namun yang berbeda dari bimbingan manasik sebelumnya yaitu jamaahnya di batasi tiap minggu hanya satu rombongan saja, jadi kita harus menunggu 3 minggu lagi untuk pertemuan ke 2. Selain itu paran jamaah juga menerapkan protocol kesehatan untuk mengantisipasi penyebaran virus covid-19.

6. Kekurangan dari pelayanan bimbingan manasik ada atau tidak?

Wah kalo ditanya kekurangan nya saya bingung ya mba, palingan lama aja nunggu kegiatan manasik lagi mba , cuma mau gimana lagi sudah peraturan dari sana. Saya sudah cukup senang dengan adanya bimbingan manasik lagi.

7. Apakah dalam pemberian bimbingan manasik haji para pembimbing mampu menyampaikan dengan baik?

Tentu mba, pembimbingnya sangat menguasai materi dan wawasannya luas keliatan saat menjelaskan materinya

Nama : Bapak Suminto

Jabatan : Jamaah

Tanggal wawancara : 14 Maret 2021

1. Maaf sebelumnya dengan siapa saya berbicara?

Bapak Suminto

2. Kalo boleh tau apa yang membuat bapak tertarik mengikuti bimbingan manasik di KBIH Muslimat NU Tegal?

Kerabat saya dulu banyak yang ikut bimbingan manasik di KBIH Muslimat NU Tegal mba katanya pelayanannya bagus jadi saya tertarik

3. Menurut bapak Bagaimana pelayanan yang dilakukan di KBIH selama masa pandemi? Apakah sudah maksimal atau belum ?

Sudah cukup maksimal mba, saya senang dengan ketepatan jadwal manasiknya, jadi waktu selesainya gak molor. Mungkin banyak keterbatasan seperti dalam satu pertemuan hanya di isi satu rombongan, tapi gak papa yang penting manasik tetap jalan secara offline.

4. Kekurangan dari pelayanan bimbingan manasik ada atau tidak?

Kalo kekurangannya nggak ada perbedaan dalam pemberian materi manasik kepada jamaah yang pendidikannya rendah mba. Walaupun pembimbingnya Cuma lebih bagus lagi ada perbedaan pembimbing.

5. Apakah dalam pemberian bimbingan manasik haji para pembimbing mampu menyampaikan dengan baik?

Bagus ko mba, seperti yang saya bilang tadi pembimbingnya cukup sabar ketika meladeni para jamaah yang bertanya.

Nama : Bapak Bahron
Jabatan : Pembimbing
Tanggal wawancara : 7 Maret 2021

1. Apa saja kendala yang ditemui selama memberikan bimbingan manasik haji

kendala saya sebenarnya gak ada mba, Cuma kalo lokasi manasik diadakan bergilir dirumah jamaah yang jauh agak cape saja diperjalannya, tapi kan itu kemauan dari jamaah jadi ya sudah gak papa. Oh iya jamaah juga banyak yang lupa akan materi materi manasik jadi saya harus menjelaskan lagi

2. Bagaimana pendapat bapak diadakannya bimbingan manasik lagi setelah libur cukup lama?

Menurut saya sangat bagus , seperti yang saya bilang para jamaah banyak yang lupa dengan materi materi manasik jadi dengan diadakannya kegiatan manasik secaranya offline setidaknya jamaah bisa ingat dengan materi yang telah dipelajari

3. Metode apa saja yang digunakan saat bimbingan manasik?

Untuk metode seperti kegiatan manasik biasa, menggunakan metode ceramah, tanya jawab, praktek dan tanya jawab dan video visual

Nama : Ibu Akhnafiyah
Jabatan : sekretaris KBIH
Tangga wawancara : 7 Maret 2021

1. Apa yang melatar belakangi berdirinya KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal?

dikarenakan banyaknya ustadz maupun kyai yang menjadi pembimbing manasik yang merupakan anggota NU Kabupaten Tegal, dari situlah pengurus NU Kabupaten Tegal menyimpulkan bahwa NU Kabupaten Tegal mempunyai modal yaitu tenaga ahli untuk membimbing para calon jamaah haji. Apalagi Nahdlatul Ulama di Kabupaten Tegal merupakan organisasi keagamaan terbesar yang bermadzhabkan Ahlusunnah Wal Jamaah, tentu saja memiliki anggota yang cukup banyak. Dan akhirnya dibentuklah KBIH ini

2. Apa visi, misi dari KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal?

Untuk visinya : meraih haji mabrur: mabrur dalam persiapan, dalam pelaksanaan, dan mabrur sesudah melaksanakan ibadah haji. Misi Membekali jamaah haji dengan ilmu manasik yang benar, sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW. Melayani Jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadah dengan sempurna.

3. Apa tujuan pendirian KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal?

Tujuannya untuk membantu calon haji untuk mendaftarkan dari pada Instansi terkait, Merealisasikan program kerja PC Muslimat NU Kabupaten Tegal, Meningkatkan kualitas pengabdian Muslimat NU kepada agama, bangsa dan negara.

4. Bagaimana pelaksanaan bimbingan manasik selama masa pandemi di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal?

Sebelumnya pelaksanaan kegiatan manasik dilaksanakan secara online namun tidak bertahan lama karna kurang efektif, jadi sesuai permintaan para jamaah, kegiatan manasik dilaksanakan secara offline, akhirnya kami meminta izin ke kementerian agama kabupaten Tegal, dan di setujui untuk melaksanakan bimbingan manasik secara offline, jamaah kami batasi, di setiap pertemuan hanya di isi satu rombongan, kami juga memberi kebebasan kepada jamaah untuk menentukan lokasi bimbingan manasik, ini juga sesuai permintaan jamaahnya , namun ketika materi mengharuskan praktek, kegiatan manasik harus dillaksanakan di Gedung KBIH karena fasilitasnya lengkap, tidak ada biaya dalam manasik di masa pandemi ini, biaya hanya konsumsi sesuai dengan iuran perombongan, untuk biaya pembimbing ditanggung oleh KBIH

5. Berapa jumlah jamaah bimbingan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal tahun 2020?

Untuk tahun ini ada 169 jamaah

6. Bagaimana struktur kepengurusan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal?

Untuk struktur kepengurusan sama saja seperti tahun kemaren karena sudah di buat untuk tahun 2019-2024

7. Apakah KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik ?

Sudah, contohnya di perencanaan kami menetapkan jadwal, lokasi, materi, pembimbing, di pelaksanaan kami juga selalu menerapkan protocol kesehatan serta penggunaan metode apa saja, di pengawasan tiap kegiatan manasik selalu ada pengurus yang mengawasi jalannya kegiatan, dan pengorganisasian sudah terstruktur pengurusnya dan pembagian tugas tugasnya juga sudah ditentukan.

8. Materi apa saja yang diberikan dalam kegiatan manasik di masa pandemi?

Untuk materi hanya mengulang saja, kan sudah di pelajari saat sebelum ada pandem, jadi intinya hanya mereview

ANGKET EVALUASI KEPEMBIMBINGAN KBIH “MUSLIMAT NU”

TEGAL

2. Dalam pelayanan bimbingan manasik haji oleh KBIH, saya:
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang Puas
3. Fasilitas-fasilitas KBIH, saya:
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang Puas
4. Lokasi bimbingan manasik, saya:
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang Puas
5. Pembimbing-pembimbing KBIH , saya
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang Puas
6. Penguasaan materi bimbingan oleh para pembimbing KBIH, saya :
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang Puas
7. Pemahaman Pembimbing dalam memahami kondisi jamaah, saya:
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang Puas
8. Materi-materi bimbingan yang diberikan oleh KBIH, saya :
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang Puas

9. Pelaksanaan bimbingan materi teori yang diberikan oleh KBIH, saya :

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Cukup puas
- d. Kurang Puas

10. Pelaksanaan bimbingan materi praktek lapangan oleh KBIH, saya :

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Cukup puas
- d. Kurang Puas

11. Ketepatan waktu bimbingan manasik di KBIH, saya:

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Cukup puas
- d. Kurang Puas

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Fitri Alfiyah
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 26 Januari 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Ayah : Wahab
Nama Ibu : Kamsinem
Alamat Asli : Jl. Jeruk RT/RW 04/03 Kelurahan
Pedagangan Kec. Dukuhwaru, Kab. Tegal,
Provinsi Jawa Tengah.
No. Hp : 089657279891
Email : fitrialfiyah26@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a) SDN Pedagangan 02
- b) SMP N 01 Dukuhwaru
- c) SMK Bina Nusa Slawi

2. Pendidikan Non Formal

- a) TPQ Al-Khoiriyah , Kelurahan Pedagangan, Kec. Dukuhwaru, Kab. Tegal

Semarang 21 April 2021

Penulis



Fitri Alfiyah

17101056013