

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) DALAM PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KBIH AL-HAROMAIN  
KOTA TEGAL**



**SKRIPSI**

Untuk memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
**Program Studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU)**

Oleh:

**DINDA ANGGITA**

1801056002

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

**2022**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (lima eksemplar)

Hal : Persetujuan Naskah Proposal Skripsi

Kepada Yth.

**Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah**

Fakultas Dakwah dan  
Komunikasi UIN Walisongo  
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa proposal skripsi mahasiswa:

Nama : Dinda Anggita

NIM : 1801056002

Fak./Jur. : Dakwah dan Komunikasi / MHU

Judul Skripsi : **“Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di KBIH Al-Haromain Kota Tegal.”**

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 25 November 2022  
Pembimbing



**Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag**

NIP: 19660513191993

NOTA PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
DALAM PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI PADA MASA  
PANDEMI COVID-19 DI KBIH ALHAROMAIN KOTA TEGAL

Disusun Oleh  
Dinda Anggita 1801056002

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 20 Desember 2022  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I



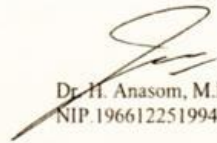
Dr. Ali Murtadho, M.pd  
NIP. 196908181995031001

Sekretaris/Penguji II



Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag  
NIP. 196605131993031002

Penguji III



Dr. H. Anasom, M.Hum  
NIP. 196612251994031004

Penguji IV



Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag  
NIP. 197308141998031001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
Pada Tanggal 29 Desember 2022



Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag  
NIP. 197204102001121003

## SURAT PERNYATAAN

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Anggita  
NIM : 1801056002  
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, 04 Desember 2022



Dinda Anggita  
1801056002

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT.karunia dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KBIH AL-HAROMAIN KOTA TEGAL.**

Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya. akhir hari Tiada kata yang pantas penulis ungkapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.


Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana/S2 dalam kurikulum Manajemen Haji dan Umrah (MHU) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah mendapat dukungan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih 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 Walisongo Semarang beserta jajarannya
3. Dr. H. Abdul Sattar sebagai Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi
4. Dr. Hasim Hasanah, S.Sos.I, MSI selaku Sekretaris Kurikulum Manajemen Haji.
5. Dewan Penguji Lengkap Ujian Komprehensif dan Ujian Munaqasah pada jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Dakwa dan Komunikasi.
6. Para staf akademik, unit perpustakaan dan seluruh sivitas akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

7. H. Ali Zaenal Abidin selaku Ketua KBIH Al-Haromain Kota Tegal, Bpk. H. M. Abdullah S.H.I dan seluruh pegawai KBIH Al-Haromain Kota Tegal yang telah memberikan informasi selama penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua penulis, Ibu Mafrudoh dan Bapak Slamet Muftikhun yang telah mendoakan dan mendukung saya sehingga penulis dapat menyelesaikan S1 Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, dan saudara Rayyan dan Feby yang telah memberikan dukungan selama saya menuntut ilmu. UIN Walisongo Semarang.
9. Suami Saya, Rafindi Ayyas Ramawan yang selalu memberikan dukungan secara mental dan materi dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Sahabat Humaira, Umara, Akwim yang selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat MHU Angkatan 2018 yang telah menemani kalian melewati suka dan duka menuntut ilmu di UIN Walisongo Semarang.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik bapak/ibu/sdr.i dianggap sebagai amal ibadah dan dibalas oleh Allah SWT. Akhir kata, penulis sangat berterima kasih dan mohon maaf atas segala kekurangan. *Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Semarang, 14 November 2022



Dinda Anggita

1801056002

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini dipersembahkan untuk:

Ibu Mafrudoh yang telah memberikan dukungan moril dan materiil serta doa yang tiada henti untuk keberhasilan anaknya.

Bapak Slamet Muftikhun atas kasih sayang, pengorbanan dan pelajaran hidupnya.  
Rafindi Ayyas Ramawan yang selalu berusaha memberikan dukungan yang positif dalam segala hal.

Teman-teman tersayang yang memberikan dukungan materi dan nasehat selama kuliah di UIN Walisongo Semarang.

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

## MOTTO

الْوَقْتُ كَالسَّيْفِ إِنَّ لَمْ تَقْطَعْهُ قَطَعَكَ

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”



## **ABSTRAK**

**DINDA ANGGITA: 1801056002, Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Bimbingan Manasik Haji pada Masa Pandemi COVID-19 di KBIH Al-Haromain Kota Tegal, di bawah bimbingan Drs. Ahmad Annas, M.Ag.**

Bimbingan Manasik Ibadah Haji bertujuan untuk menciptakan pengalaman ibadah mandiri bagi setiap calon jemaah haji. Kehadiran wabah Covid-19 memaksa masyarakat untuk menjaga jarak sosial dan sedikit membatasi manasik haji, oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana SOP Pelayanan Bimbingan manasik haji yang dilaksanakan selama Covid-19 di KBIH Al-Haromian Kota Tegal.

Penelitian yang digunakan penulis menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari orang-orang berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini diawali dengan proses observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi.

Dari temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pemerintah pusat telah membuat rancangan SOP tentang manasik haji menjadi 3 Model bimbingan. Penyelenggaraan Bimbingan manasik haji di KBIH Al-Haromian dilakukan secara online dan dilaksanakan sesuai kebijakan pemerintah dengan menedgedepankan Standar Pelayanan dalam setiap prosesnya. KBIH Al-Haromian juga melakukan manasik melalui aplikasi Zoom dan aplikasi WhatsApp yang mendukung pelayanan yang maksimal tentunya dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji masa pandemic Covid-19.

**Kata Kunci: Implementasi, SOP Pelayanan, KBIH Al-Haromain**

## DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING .....	i
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	ii
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Metode Penelitian .....	12
1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian .....	12
2. Teknis Pengumpulan Data.....	13
3. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	15
4. Teknik Analisis Data.....	16
F. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II : IMPLEMENTASI SOP PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI KBIH .....	20
A. Pengertian Implementasi.....	20
1. Model Implementasi Van Meter dan Van Horn.....	20
2. Model Implementasi Mazmanian dan Sabatie.....	21
3. Model Implementasi Weimer dan Vining .....	22
B. Pengertian Pelayanan .....	22
C. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan .....	24
D. Bimbingan Manasik Haji .....	27
1. Pengertian Bimbingan Manasik Haji.....	27
2. Fungsi Manasik Haji .....	28
3. Bentuk dan Metode Manasik Haji .....	29

4. Unsur-Unsur Bimbingan Manasik Haji .....	30
E. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) .....	32
1. Pengertian KBIH .....	32
2. Fungsi KBIH .....	32
3. Perizinan KBIH .....	32
<b>BAB III : PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b>	
<b>PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI KBIH AL-HAROMAIN .....</b>	<b>33</b>
A. Profil KBIH Al-Haromain Kota Tegal .....	33
B. Visi dan Misi.....	34
1. Visi.....	34
2. Misi .....	34
C. Struktur Organisasi .....	34
D. Jumlah Jemaah Haji Thun 2020.....	35
E. Peran KBIH Al-Haromain dalam Bimbingan Manasik Haji. ....	35
F. Jumlah Pegawai KBIH Al-Haromain.....	35
G. Perencanaan Program Bimbingan Manasik Haji di KBIH Al-Haromain Kota Tegal.	36
H. Prinsip Pelayanan KBIH Al-Haromain Kota Tegal.....	37
I. Standar Operasional Prosedur Pelayanann Bimbingan Manasik Haji pada Masa Pandemi Covid-19. ....	42
J. Skema Kebijakan Haji di Masa Pandemi Covid-19 Oleh Dirjen PHU Kemenag RI	48
K. Kendala dan Hambatan dalam Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji di Masa Pandemi Covid-19 .....	49
1. Latar Belakang Calon Jemaah .....	49
2. Problematika Materi Bimbingan Manasik Haji .....	49
3. Problematika Sarana.....	50
<b>BAB IV : ANALISIS IMPLEMENTASI SOP PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK</b>	
<b>HAJI KBIH AL-HAROMAIN .....</b>	<b>51</b>
A. Analisis Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh KBIH Al-Hromain Kota Tegal sebelum Masa Pandemi.....	51
B. Analisis Implementasi SOP Pelayanan Bimbingan Manasik Haji pada Masa Pandemi COVID-19 di KBIH Al-Haromain Kota Tegal .....	59
C. Analisis Kendala dan Hambatan dalam Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji pada Masa Pandemi COVID-19.....	70
1. Faktor Latar Belakang Calon Jemaah Haji .....	70
2. Problematika Materi .....	75
3. Problematika Saranan dan Prasarana.....	76
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>77</b>

A. Kesimpulan.....	77
B. Kritik dan Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
RIWAYAT HIDUP

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.2 Daftar Video Manasik Haji tahun 2020.....	47
Tabel 3.3 Daftar Video Manasik Haji oleh KH. A Wazir Ali.....	48
Tabel 4.1 Data Calon Jemaah Haji Kota Tegal tahun 2020.....	54
Tabel 4.2 Data Calon Jemaah Haji KBIH Al-Haromain Tegal berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020 M.....	55
Tabel 4.3 Data Calon Jemaah Haji KBIH Al-Haromain Tahun 2018-2020.....	55
Tabel 4.4 Daftar Pembimbing Manasik Haji KBIH Al-Haromain.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi KBIH Al-Haromain Kota Tegal.....	35
Gambar 4.5 Diagram Jemaah Bimbingan Manasik Haji Berdasarkan Kelompok Usia.....	73
Gambar 4.6 Diagram Jemaah Bimbingan Manasik Haji berdasarkan Pendidikan.....	73
Gambar 4.7 Diagram Jemaah Bimbingan Manasik Haji berdasarkan sudah atau Belumnya Jemaah Haji Umrah.....	74

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji termasuk kewajiban untuk para muslim di manapun berada. Dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia mendapatkan jumlah jemaah lebih banyak bila dibanding negara yang lain. Haji sendiri yakni rukun Islam kelima yang diharuskan untuk para muslim yang termasuk mampu. Haji adalah kunjungan ke Ka'bah (Rumah Allah) demi melaksanakan sejumlah rukun haji yang diantaranya wukuf, ihram, tawaf, sa'i, tahalul serta tertib melalui persyaratan menjalankan panggilannya Allah serta mengharapkan keridhaan Allah (Pimay, 2005:1). Tata cara dalam melaksanakan haji sendiri disampaikan pada Ayat 97 Ali Imran ("Surat Ali 'Imran Ayat 97," n.d.):

فِيهِ آيَةٌ لِّلَّذِينَ يَنبَغِيهِمُ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ ۙ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ  
اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَا كَفَّرْنَا لِلَّهِ غِنًى ۖ وَعَنَّا الْعَلْمِينَ

Artinya: "Padanya terdapat tanda-tanada yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam" (Ali Imran [3]:97).

Bab 1 pasal 1 Ayat 3 Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh menjelaskan "Penyelenggaraan Haji dan Umroh bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan umroh agar dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Haji dan Umroh". Kemudian dalam Pasal 1 ayat 2 disampaikan "kelompok bimbingan haji dan umroh yang selanjutnya

disingkat KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan pembinaan haji dan umrah yang telah mendapat izin dari Menteri”. Bab 1 Pasal 3 menjelaskan “penyelenggaraan haji dan umroh bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada haji dan umrah agar dapat menjalankan ibadahnya sesuai dengan hukum Syariah serta menciptakan kemandirian dan ketahanan dalam pelaksanaan haji dan umroh” (DPR, 2019). Pembinaan ibadah haji diluar dari fasilitas yang diberikan pemerintah, tetap saja masing-masing dari jamaah harus meningkatkan wawasan, pemahaman, serta pengetahuannya secara mandiri terkait haji supaya bisa meraih haji yang mabrur dimana tergambar melalui tingkah laku maupun sifat dalam keseharian (Syamsir, 2018:160).

Pelaksanaan ibadah haji perlu dilaksanakan secara benar selaras pada ketentuan syariat, sehingga jemaah diharuskan memahami dan menguasai modalitas realisasinya, makna maupun tujuan yang terkandung pada haji. Hal ini yang kemudian dinamakan ilmu manasik haji. Setiap calon jemaah yang hendak melaksanakan haji, maka diwajibkan baginya untuk mengetahui wawasan yang berhubungan pada permasalahan pelaksanaan haji, supaya mereka bisa menciptakan kemandirian dalam diri setiap jemaah. Melihat sangat pentingnya wawasan tersebut untuk pada jemaah, artinya wajib bagi mereka dalam memahami ilmu manasik haji tersebut (Dimjati, 2006:19).

Pengetahuan tentang haji, dari persyaratan rukun haji dan kewajiban hingga moralitas, kebijaksanaan, kesehatan, dll, dapat diterima oleh calon jemaah haji melalui tuntunan ibadah haji. Adapun tujuan dari manasik haji yakni memudahkan jemaah haji supaya paham sekaligus mengerti ibadah haji dari sisi teori ataupun praktik, dimana diharapkan dapat memberi kelancaran maupun kemudahan dalam penyelenggaraan sekaligus memberi bimbingan, pembinaan, serta pembekalan. Manasik haji yakni pembekalan bagi jemaah haji supaya mereka bisa menjalankan haji secara baik dan mampu membuatnya mandiri sebagai jemaah haji. Untuk mencapai hal tersebut



pemandu atau pembimbing haji harus mempersiapkan semaksimal mungkin guna mengantisipasi seluruh persoalan yang bisa timbul di masa mendatang, untuk kemudian dilaksanakan penilaian secara keseluruhan pada seluruh prosedur maupun sistem kerja (Munawwir, 1997: 1416).

Hal ini diperkuat melalui BAB IV PMA (Peraturan Menteri Agama) No. 13 Tahun 2018 tentang Bimbingan Manasik Haji, dimana melalui Pasal 17 Ayat 1 menyebutkan “pemerintah wajib memberikan BMH (Bimbingan Manasik Haji) kepada jemaah haji dari saat sebelum keberangkatan, dan selama perjalanan, selama di Arab Saudi, sampai mereka kembali ke tanah air” (Sattar et al. 2020). Posisi pemerintah dalam kegiatan orientasi haji ini begitu penting, karena program orientasi manasik haji termasuk langkah penting demi memberikan pembekalan bagi jemaah melalui pengetahuan serta data terkait haji, tentang ritual maupun proses perjalanannya sehingga nantinya jemaah haji bisa menunaikan haji dengan benar (B. penelitian dan pengembangan Agama, 2016: 168).

Koordinasi serta penyelenggaraan bimbingan manasik haji dalam tingkat kecamatan dilaksanakan Kepala KUA (Kantor Urusan Agama), sementara dalam tingkatan kota/kabupaten yakni Kepala Kementerian Agama Kota/Kabupaten. Tata cara untuk membina haji pada KUA Kecamatan maupun Kota/Kabupaten bisa dilaksanakan masyarakat secara individu ataupun kelompok (Djamil 2015). Sehingga dapat diartikan bahwa bimbingan manasik haji yang dilakukan melibatkan calon Jemaah yang dibentuk serta dikumpulkan dalam suatu tempat.

Namun pada tahun 2020 Indonesia dan beberapa negara di dunia masih cemas oleh wabah Virus Covid-19 yang mana sudah memakan ribuan jiwa dibelahan dunia. Virus ini sendiri bisa mengakibatkan pneumonia serta gangguan napas, dimana dikarenakan dari infeksi sindrom pernapasan akut SARS-CoV-2 (coronavirus 2). Secara klinis, gejala yang umumnya timbul yakni flu normal misalnya pilek, batuk, nyeri otot, sakit kepala, tenggorokan

sakit, sampai komplikasi berat seperti sepsis ataupun pneumonia.

Virus ini kali pertama diidentifikasi di China, tepatnya Kota Wuhan di Desember 2019. Covid-19 sendiri sekarang sudah meluas ke segala penjuru bumi, salah satunya adalah negara kita, Indonesia. Secara resmi di 9 Maret 2020 *World Health Organization* (WHO) menetapkan bahwa Covid-19 selaku “pandemi”. Artinya, dapat dikatakan bahwa virus ini telah menyebar luas di semua negara di dunia.

Sejak merebaknya wabah Covid-19 di berbagai negara, banyak kebijakan yang muncul untuk mengatasi masalah ini. Penyebaran wabah ini telah menimbulkan banyak dampak yang signifikan di berbagai bidang kehidupan, di semua kelas sosial dan di semua stratifikasi sosial. Dalam bidang pendidikan kita melaksanakan proses belajar mengajar dengan sistem online (*online*), ekonomi lebih susah, secara kultural misalnya kita harus pakai masker, secara sosial diatur dengan *social distancing*, secara politik dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan masyarakat, penurunan kesehatan, bahkan dalam bidang ibadah (agama), shalat dilaksanakan di rumah masing-masing, juga karena penundaan pemberangkatan haji 2020 ke Tanah Suci.

Pandemi Covid-19 membatasi pelaksanaan ibadah haji dan umroh 2020 melalui penerapan protokol kesehatan, pemerintah Indonesia sendiri di 2 Juni 2020 memutuskan pembatalan untuk memberangkatkan haji dengan ketentuan SK Menteri Agama No. 494 Tahun 2020 tentang batalnya pemberangkatan Haji Pellegrini untuk 23 Juni 2020/1441 H. Namun Arab Saudi sendiri tetap melaksanakan haji untuk mereka yang tinggi di negaranya dengan batasan jumlah untuk 1000 jemaah saja demi menekan persebaran Virus Corona 2019 (Covid-19). Adapun diantara untuk tahun 2020 tersebut, terdapat 13 warga Indonesia ekspatriat Arab Saudi bergabung menjadi jemaah haji. Kemudian pemerintahan Arab Saudi sendiri di akhir tahun 2020 mulai memperbolehkan jemaah umrah untuk negara lainnya. Pelaksanaan ibadah umroh mengalami sejumlah pembatasan akibat penerapan protokol

kesehatan. Sebagai contoh jamaah harus mempergunakan masker. Pemerintah telah memberlakukan larangan dan kewajiban untuk menjaga jarak sekaligus menutup Rukun Yamani serta Hajar Aswad agar orang yang beriman tidak boleh mencium dan menyentuhnya (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020: 2).

Pemerintah Indonesia telah merespon virus ini dengan melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir persebaran Covid-19. Contoh dari upaya yang pemerintah laksanakan yakni Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dimana dilakukan di daerah yang dinyatakan sebagai zona merah atau terdapat banyak kasus virus ini. Kebijakan ini tentunya akan mempengaruhi proses pembinaan atau bimbingan manasik ibadah haji karena harus mematuhi peraturan pemerintah untuk mengurangi kegiatan keramaian yang dalam proses pembinaan haji tidak lepas dari peran jamaah dan pembimbing manasik yang berkumpul di satu tempat.

Menyikapi hal tersebut, tentunya perlu adanya kebijakan dan perubahan pedoman standar terkait pelayanan bimbingan manasik ibadah haji yang diberikan penyesuaian pada keadaan pandemi. Pedoman standar yang dirujuk di sini adalah SOP. Pada hakikatnya SOP yakni acuan dalam menyelenggarakan tugas ataupun pekerjaan selaras pada fungsi pekerjaannya. Melalui keberadaan SOP ini maka seluruh aktivitas dalam sebuah organisasi bisa dirancang secara baik serta bisa dapat dilaksanakan selaras pada tujuan. SOP bisa diartikan selaku rancangan yang menggambarkan operasional keseharian, supaya pekerjaan ataupun aktivitas bisa dilaksanakan dengan konsisten, tepat, serta tentunya benar demi menciptakan produk dan jasa selaras pada standard yang sudah ditentukan (Tathagati, 2014).

Pelayanan yakni kegiatan, usaha, ataupun tindakan yang secara *inhern* menunjukkan penerimaan konsumen untuk menyampaikan jasa ataupun produk (Dwimawanti, 2004: 109-116). Pelayanan bisa diartikan selaku pelaksanaan kegiatan untuk individu lainnya yang bisa memberikan kepuasan

ataupun menguntungkan meskipun hasil yang didapatkan tidak terikat secara fisik pada sebuah produk (Yulianto, 2020).

Pelayanan yang baik sendiri bisa memberikan manfaat untuk menekan permasalahan yang ada, terkhusus ketika pelaksanaan pelayanan sehingga semakin efisien serta efektif. Selanjutnya, manfaat lainnya dalam sistem kerja yakni demi memberi pelayanan lebih baik serta optimal bagi konsumen. Mengacu pada penjabaran ini, didapati bahwasanya manfaat yang bisa didapatkan dari keberadaan pelayanan yakni memberikan bantuan bagi pegawai sehingga bisa menjalankan pekerjaan dengan semakin efisien maupun efektif, terkhusus dalam melayani konsumen. Kemudian melalui keberadaan efisiensi bisa membuat pelayanan untuk konsumen menjadi lebih diutamakan.

Adanya SOP terkait pelayanan bimbingan manasik ibadah haji di masa pandemi Covid-19 akan membantu KBIH Al-Haromain dalam menginovasi pelayanan bimbingan manasik untuk jamaah haji melalui menyesuaikan kondisi saat ini tanpa mengurangi keabsahan serta rukun haji yang ada. Mengingat bahwa hal itu disebut dalam UU No. 8 Tahun 2019, dimana bisa disimpulkan bahwasanya pelaksanaan haji menjadi kewajiban dan tanggungnya jawab pemerintah yang mana dalam penyelenggaraan haji ini terdapat kewajiban pemerintah dalam hal bimbingan manasik haji atau pembinaan kepada calon Jemaah dalam memahami ilmu manasik haji dengan benar sejalan pada keadaan saat ini. Sehingga peneliti ingin memfokuskan penelitiannya terhadap SOP pelayanan bimbingan manasik haji di masa wabah Covid-19, mulai dari pendataan calon jemaah yang ikut serta dalam manasik haji sampai kepada penyelenggaraan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Haromain.

Peneliti menentukan lokasi penelitian pada KBIH Al-Haromain Kota Tegal karena KBIH ini adalah salah satu penyelenggara manasik haji yang masak melakukan bimbingan untuk manasik haji di masa pandemi Covid-19.

Akan tetapi dari segi SOP pelayanan bimbingan manasik haji dari KBIH Al-Haromain masih terdapatnya kekurangan dalam pelaksanaannya mulai dari pendataan calon Jemaah haji yang akan melaksanakan manasik haji hingga penyelenggaraan proses bimbingan manasik haji. Karena beberapa fakta tersebut diatas maka KBIH Al-Haromain Kota Tegal terkait SOP serta implementasinya bisa mewakilkan keperluannya penelitian.

Selanjutnya mengacu dari teori Prof. Suharsini Arikunto dari buku *“Prosedur Penelitian, Pendekatan Praktis”* dijelaskan bahwasanya pada penentuan objek dalam sebuah penelitian, harus diperhatikan biaya, aksesibilitas, jarak, serta ketersediaan. Sehingga melalui latar belakang sebelumnya, peneliti tertarik untuk menyelenggarakan penelitian yang berkaitan pada standar operasional prosedur pelayanan bimbingan manasik haji dari KBIH Al-Haromain Kota Tegal semasa pandemi Covid-19 dengan judul **“Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di KBIH Al-Haromain Kota Tegal”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk mempermudah penulisan, penulis merumuskan masalah agar jelas arah dan tujuan penulisan ini, dimana diantaranya:

1. Bagaimana pelaksanaan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Haromain Kota Tegal sebelum masa pandemi?
2. Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Haromain pada masa pandemi Covid-19?
3. Apa saja hambatan dan kendala dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji pada masa pandemi Covid-19?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yakni mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH AL-Haromain Tegal pada saat pandemi Covid-19

#### 2. Manfaat

##### a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberi sumbangsih untuk kajian keilmuan teori yang berkaitan pada SOP Pelayanan.
- 2) Penelitian ini diharapkan mampu berperan sebagai rujukan untuk penelitian mendatang.

##### b. Manfaat Praktis

- 1) Peneliti berharap bisa memberi masukan untuk KBIH Al-Haromain Kota Tegal terkait penyelenggaraan bimbingan manasik haji.
- 2) Peneliti berharap bisa memberi masukan bagi KBIH Al-Haromain Kota Tegal.

### **D. Tinjauan Pustaka**

Sebagai acuan dari sumber-sumber sebelumnya guna menciptakan keakuratan data yang akan dihasilkan dan menghindari plagiarisme atau plagiarisme, maka penulis melakukan studi pustaka pada sejumlah skripsi selaku referensi untuk pengerjaan penelitian ini. Adapun sejumlah sumber sebelumnya untuk membedakan penelitian ini pada karya para eneliti terdahulu diantaranya:

Pertama, Penelitian Dina Lestari (2021) dengan judul “*Implementasi Kebijakan Pembinaan Manasik Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di KBIH Darul Ulum Bogor*” yang tujuannya untuk memahami bagaimanakah

penerapan dari kebijakan dalam pembinaan manasik haji di KBIHU Darul Uloom semasa Covid-19. Metodenya mempergunakan kualitatif melalui analisis berupa deskriptif. Kemudian data yang diterapkan didapatkan melalui penerapan interview, observasi, serta dokumentasi. Hasilnya sendiri didapati pemerintah sudah telah menempuh ketetapan manasik haji yang dilaksanakan secara daring. Penyelenggaraan Pelatihan Ritual Haji [ada KBIHU Darul Uloom dilakukan dengan cara daring yang selaras pada kebijakannya pemerintah. Pelaksanaannya sendiri berbentuk penyiaran manasik dari Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah melalui Youtube. Selain itu KBIHU juga melaksanakan manasik melalui bantuan whatsapp serta zoom.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini terdapat pada fokus penelitian. Jika peneliti lebih fokus pada implementasi pelayanan berbasis SOP terkait bimbingan manasik haji pada KBIH Al-Haromain Kota Tegal pada masa pandemi Covid-19, sedangkan penelitian oleh Dina Lestari lebih berfokus pada implementasi kebijakan pembinaan manasik haji dari KBIHU Darul Ulum. Persamaannya ialah membahas terkait bagaimana pengimplementasian suatu perubahan kebijakan akibat dampak dari pandemic Covid-19.

Kedua, Nurmaliah (2020) dengan judul "*Implementasi Standard Operating Procedures (SOP) dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah pada PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel)*". Penelitian ini membahas tentang SOP pemberangkatan umrah dan implementasi SOP di PT untuk mengembangkan pelayanan umrah, Tiraz Travel (Semesta Alam Mandiri) bertujuan untuk mengetahui SOP keberangkatan umrah dan penerapan SOP di Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel) Jakarta Selatan dalam meningkatkan pelayanan umrah. Dalam penulisan skripsi ini, dipergunakan metodologi kualitatif serta analisisnya secara deskriptif, kemudian keperluan data didapatkan dari observasi, dokumentasi, serta wawancara. Hasilnya penerapan SOP untuk peningkatan pelayanan umrah Tiraz Travel berjalan

baik, tetapi ada sejumlah pelayanan yang tidak masuk dalam SOP, melainkan hanya dilaksanakan berdasarkan kebiasaan dan budaya perusahaan. Namun, sebenarnya tidak menyebabkan sesuatu yang fatal, tetap saja memberikan efek positif.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini terdapat pada fokus penelitian. Jika peneliti lebih fokus pada implementasi pelayanan berbasis SOP terkait pembimbingan manasik haji pada KBIH Al-Haromain Kota Tegal semasa pandemi, sementara penelitian Nurmaliah lebih fokus kepada implementasi SOP untuk menaikkan layanan umrah di PT. Semesta Alam Mandiri. Persamaan dari penelitian ini adalah membahas tentang standar operasional prosedur di suatu perusahaan.

Ketiga, Fitri Alfiyah (2021) dengan judul “*Manajemen pelayanan bimbingan manasik KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal di masa pandemi*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan KBIH Muslimat NU Kab. Selama pandemi, Tegal dilaksanakan dengan fungsi dari manajemen: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian. Perencanaan layanan mencakup proses merencanakan program/jadwal, penyebaran manasset, alokasi dana, mentor, serta perencanaan manasset pandemi. Penyelenggaraan pelayanan didasarkan pada struktur kerja KBIH yang dilaksanakan dengan sistematis serta fasilitatif. Gerakan/implementasi penggunaan umum layanan mental (klasik dan online). Pengendalian layanan dilaksanakan semenjak awal hingga akhir melalui penggunaan teknik pengendalian langsung serta tidak langsung.

Respons jemaah pada manajemen daro layanan manasik KBIH yakni 40% sangat puas, 42% puas, 14% cukup puas, serta 4% kurang puas. Adapun pada (tangible) kualitas layanan ini mencakup sejumlah aspek untuk mengukur kepuasan, yang diantaranya kualitas layanan seperti fasilitas secara fisik, (reliability) tepat waktu untuk melaksanakan pembimbingan manasik, (responsiveness) mutu layanan yang berbentuk kapabilitas KBIH untuk



membimbing haji serta beragam hal terkait lainnya, mutu pelayanan yang meliputi ketrampilan serta kesopanannya pengawas dan pengurus KBIH, mutu pelayanan berkaitan pada komunikasi secara baik (empati) diantara pengurus, pengawas maupun pengelola KBIH serta jemaah.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini terdapat pada fokus penelitian. Jika peneliti lebih fokus pada implementasi pelayanan berbasis SOP pembimbingan manasik haji pada KBIH Al-Haromain Kota Tegal semasa pandemi, sementara Alfiyah lebih fokus kepada manajemen layanan pembimbingan manasik haji di KBIH NU Kabupaten Tegal semasa Covid-19. Persamaan dari penelitian ini adalah membahas pelayanan bimbingan manasik haji pada suatu KBIH ketika masa pandemi Covid-19.

Keempat, Ahmad Yahya Niamuddin (2020) dengan judul "*Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya*" yang ditujukan untuk memahami SOP pelayanan dari Shafira Tour Travel Surabaya semasa pandemi. Pertama, memahami bagaimanakah SOP diterapkan ketika pandemi belum terjadi. Kedua, memahami bagaimanakah perbedaannya pelayanan pascapandemi dengan mengacu pada perubahan inovasi serta perencanaan dari Shafira di masa pandemi, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Kemudian data yang peneliti perlukan didapatkan melalui penerapan triangulasi, yakni dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasilnya didapati Shafira sudah menjalankan SOP yang selaras pada ketetapan pemerintah sebelum pandemi. Jadi dalam hal perubahan jadwal, Shafira melakukannya selamanya dan melakukannya dengan hati-hati serta bertahap, tetapi pimpinan dari Shafira tidak melibatkan pegawai yang terdampak ubahan dari sistem kerja. Jadi, inovasi yang mereka lakukan yakni melalui mengubah sistem kerja serta menerapkan protokol kesehatan, tetapi tidak dengan meningkatkan kemampuan digital dikarenakan sudah dilakukan sebelum terjadinya pandemi.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini terdapat pada fokus penelitian. Jika peneliti lebih fokus pada implementasi pelayanan berbasis SOP terkait pembimbingan manasik haji pada KBIH Al-Haromain Kota Tegal semasa pandemi, sementara Niamuddin lebih fokus kepada SOP pelayanan serta inovasi yang dilakukan pada masa pandemi pada Kantor Pusat Shafira. Persamaan dari penelitian ini adalah membahas SOP pelayanan pada masa pandemi dalam suatu perusahaan.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian dan Pendekatan**

Penelitian yakni suatu proses yang diselenggarakan serta diupayakan demi mendapat temuan ataupun pemahaman baru. Adapun penelitian dengan judul "*Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di KBIH Al-Haromain Kota Tegal*" ini menerapkan jenis kualitatif, yaitu sebuah penelitian yang mampu memberikan hasil data berwujud deskriptif (lisan ataupun kata) dari perilaku ataupun yang bisa peneliti amati. Spesifikasi atau pendekatan yang dipergunakan yakni kualitatif deskriptif, yang ditujukan untuk mendapatkan informasi tentang keadaan suatu gejala berdasarkan hal tersebut ketika terjadinya (Moloeng, 2002:75). Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, yang mana pendekatan ini bertujuan untuk mereduksi pengalaman individu terhadap suatu fenomena kedalam deskripsi yang menjelaskan esensi universal dari fenomena tersebut. Dapat di jelaskan bahwa fenomena yg diteliti oleh penulis sangat berkaitan dengan judul yang diangkat yaitu dengan adanya wabah covid-19 yang mempengaruhi pembuatan kebijakan yang menjadi standar dalam proses bimbingan haji di masa Pandemi Covid-19

#### **a. Sumber Data**

Sumber data bisa dinyatakan sebagai entitas perolehan data, sehingga terdapat sumber data yakni sumber data primer dan sekunder.

#### 1) Data Primer

Sumber primer merupakan sumber utama yang diperlukan untuk memperoleh informasi seperti yang peneliti inginkan. Perolehan data primer ini bisa langsung dari subjek penelitian dengan memanfaatkan instrumen ukur atau alat pengumpulan data terhadap subjek penelitian. Peneliti dalam pelaksanaan pengumpulan data penelitian yaitu dari objek penelitian atau sumber pertama (Prastowo, 2011: 208). Pihak atau pegawai yang merupakan pelaksana manasik haji di KBIH Al-Haromain Kota Tegal dan SOP Pelayanan terkait bimbingan manasik haji Masa Pandemi Covid-19 dijadikan sebagai sumber data primer penelitian ini.

#### 2) Data Sekunder

Penggunaan sumber data sekunder pada penelitian ini ditujukan dalam mendukung informasi dari proses pelaksanaan ibadah haji. Terdapat dua sumber data sekunder yaitu literer dan non literer. Data kepustakaan bersumber dari dokumen, brosur, dan buku yang menyangkut topik yang diteliti, baik yang langsung diperoleh lewat wawancara ataupun dari *website* KBIH Al-Haromain Kota Tegal. Meski bukan sastra, terutama melalui observasi dan wawancara dengan objek terkait.

## 2. Teknis Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam proses melakukan pengumpulan fakta atau informasi di lapangan dinyatakan sebagai teknik pengumpulan

data. Data penelitian ini dikumpulkan melalui teknik sebagaimana di bawah ini:

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah pencatatan tentang peristiwa, perilaku, serta objek dalam lingkungan sosial tempat penelitian berlangsung secara sistematis. Observasi juga merupakan pengamatan langsung dan juga proses mencatat secara sistematis menurut fenomena yang ada atau dinyatakan pula sebagai upaya dalam melakukan pengumpulan data dengan cara yang sistematis lewat suatu prosedur yang baku (Arikunto, 2002, h.192). Adapun tahapan atau proses observasi meliputi pemilihan, perubahan, pencatatan, dan pengkodean (Hasanah 2017).

b. Wawancara

Secara ringkas, wawancara merupakan suatu sarana atau metode untuk mengumpulkan data yang menunjukkan peneliti sebagai pihak yang mewawancarai dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada partisipan yang diwawancarai. Secara umum, karakteristik wawancara dalam konteks penelitian kualitatif cenderung mendalam sebab bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam mengenai makna subjektif dari pikiran, kepribadian, motivasi, niat perilaku, persepsi, keyakinan, sikap, perilaku, dan perasaan partisipan mengenai fenomena tertentu (Hanurawan, 2016: 110).

Jenis wawancara formal berupa wawancara terstruktur dipergunakan untuk wawancara penelitian ini. Tujuan dari pelaksanaan wawancara ini adalah mengumpulkan data dari pernyataan lisan lewat percakapan dan bertatap muka dengan pihak yang bisa memberi informasi pada peneliti. Selain itu, pelaksanaan

wawancara juga bertujuan dalam menunjang kelengkapan data dari hasil observasi. Metode wawancara ini dipergunakan oleh penulis dalam rangka menemukan informasi mengenai informasi dari Kepala Seksi Pelaksanaan Manasik di KBIH Al-Haromain Kota Tegal, serta dari pihak lainnya yang terkait.

c. Dokumentasi

Metode berupa dokumentasi yaitu suatu upaya dalam menemukan informasi atau data dari agenda, notulen rapat, prasasti, majalah, surat kabar, transkrip, catatan-catatan, buku-buku, serta sebagainya (Soewadji 2012: 160). Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi yaitu sesuatu yang dapat melengkapi hasil dari metode wawancara dan observasi. Hasil penelitian dari observasi dalam konteks penelitian kualitatif akan cenderung lebih dipercaya atau kredibel dengan didukung data dokumentasi. Dokumentasi pada penelitian ini yaitu kajian dokumen dari KBIH Al-Haromain yang terkait dengan pelaksanaan manasik haji di KBIH Al-Haromain Kota Tegal.

3. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Metode triangulasi dipergunakan sebagai teknik validasi data penelitian ini. Triangulasi yaitu teknik untuk mengumpulkan data melalui penggabungan beberapa sumber data dan teknik pengumpulan data. Jika peneliti mengumpulkan data melalui triangulasi, maka peneliti sesungguhnya melakukan pengumpulan data dan juga melakukan pengujian terhadap reliabilitas datanya, yakni dengan menguji reliabilitas data menggunakan sumber data yang berbeda dan metode pengumpulan data yang berbeda.

Teknik triangulasi artinya peneliti mempergunakan metode yang berbeda untuk pengumpulan data yang ditujukan untuk memperoleh data dari sumber yang tidak berbeda. Peneliti secara simultan mempergunakan

dokumentasi, wawancara mendalam, serta observasi partisipan untuk sumber data yang sama.

#### 4. Teknik Analisis Data

Sesudah terkumpul seluruh data, maka data dianalisis dengan mengacu analisis dari Miles dan Huberman, dimana pelaksanaan ini berlangsung kontinyu dan secara interaktif hingga selesai. Analisis ini mencakup proses perangkuman, pemilihan poin- poin utama, menekankan kepada sesuatu yang penting untuk ditemukan pola dan temanya (reduksi data), lalu penyajian data dalam skema sesuai kajian (Display data), serta setelahnya ditarik suatu hipotesis dan gambaran objek yang seelumnya gelap menjadi jelas (penggambaran akhir) atau (verifikasi). Berikut adalah penjelasan dari tiap kegiatan, yaitu:

##### a. Reduksi Data

Proses dari reduksi data meliputi meringkas, melakukan pemilihan sesuatu yang penting, berfokus terhadap sesuatu yang sifatnya krusial, kemudian mencari pola dan temanya, dan menghilangkan yang berlebihan (Sugiyono 2016:244-252). Langkah ini haruslah dilaksanakan sebab perolehan dari catatan lapangan dalam penelitian kualitatif bisa berjumlah ratusan lembar, oleh karenanya dibutuhkan reduksi data dalam rangka memfokuskan data. Pelaksanaan kegiatan reduksi data ini yaitu pada perolehan data hasil wawancara terbuka dan kuesioner yang tidak memenuhi kebutuhan data. Kegunaan lain dari kegiatan ini juga dalam rangka mengklasifikasikan data yang dibutuhkan, sebelum melihat data tersebut.

##### b. Display Data

Penyajian data pada penelitian ini yaitu merubah data yang didapatkan ke dalam deskripsi singkat, grafik, flowchart, hubungan

antar kategori, serta sebagainya. Namun, bentuk teks naratif adalah yang kerap dipergunakan dalam melakukan penyajian data. Melalui cara melihat data, maka akan lebih mudah dalam memahami apa situasi serta menyusun pekerjaan berikutnya sebagaimana yang sudah dipahami. *Display data* yaitu tahapan dalam mengorganisasi data ke dalam informasi yang bermakna dan juga padat, dengan demikian nantinya akan mudah untuk ditarik kesimpulan.

Pelaksanaan kegiatan ini dengan melakukan penggabungan data yang sudah direduksi serta diperoleh dari arsip, angket terbuka, wawancara, dan observasi. Kemudian data tersebut diolah ke dalam paragraf deskriptif yang kaya akan data dan lengkap.

c. Verifikasi data dan Penarikan Kesimpulan

Sesudah data tersaji, tahapan berikutnya yakni membentuk verifikasi ataupun kesimpulan. Adapun kesimpulan dari sebuah penelitian kualitatif secara umum diharap masih baru ataupun belum terjadi sebelumnya. Penemuan ini bisa berwujud gambaran ataupun dari sebuah objek yang semula gelap sehingga sesudah melalui penelitian akan jelas, baik berbentuk teori, hipotesis, ataupun keterkaitan sebab akibat. Kesimpulan permulaan yang umumnya ditemui akan mempunyai sifat tentatif, serta bisa mendapatkan sebuah ubahan jika tidak ditemui pembuktiannya. Tetapi jika kesimpulannya ada di awal dan ditemukan pembuktian secara sah pada saat peneliti menuju lapangan lagi, akan mengindikasikan kesimpulan itu termasuk kredibel. Kegiatan verifikasi ataupun penarikan kesimpulan di sini dilaksanakan pada data yang telah melalui pengolahan serta modifikasi dengan wujud narasi deskriptif. Melalui cara ini, sesuatu yang baru dapat ditemukan melalui sebuah pelaksanaan penelitian.

## **F. Sistematika Penulisan.**

Selaku upaya dalam memberikan pemahaman bagi pembaca, dibentuk sebuah sistematika pada perancangan skripsi ini sehingga rumusan permasalahan yang sebelumnya telah dibentuk bisa diberikan jawaban dengan baik, sekaligus supaya penelitian lebih tepat serta menjadi terarah. Sistematika yang peneliti terapkan yakni:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Peneliti di sini memaparkan sejumlah hal yang mempunyai kaitan pada penelitian, dimana memaparkan latar belakang, batasan serta rumusan masalah, manfaat dan tujuan, metode yang diterapkan, tinjauan pustaka, serta sistematika dari penulisan ini.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Peneliti di sini memberikan bahasan terkait definisi dari sebuah landasan untuk menganalisis data, dimana berbentuk teori terkait implementasi, pelayanan, SOP, bimbingan, dan manasik haji.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM KBIH AL-HAROMAIN KOTA TEGAL**

Peneliti dalam bab ini penulis memaparkan gambaran umum KBIH Al-Haromain Kota Tegal, dimana mencakup sejarah, misi, visi, struktur organisasi, tugas serta fungsi, jadwal Bimbingan Manasik Haji serta tahapan penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji.

### **BAB IV : DATA DAN ANALISIS TEMUAN PENELITIAN**

Berisi uraian data serta analisis penelitian terkait



pemaparan dan temuan penelitian mengenai SOP bimbingan manasik haji semasa Covid-19, penyelenggaraan manasik haji pada KBIH Al-Haromain serta kendala semasa penyelenggaraan bimbingan manasik haji semasa Covid-19.

## BAB V : PENUTUP

Merupakan bab terakhir dalam sebuah pelaksanaan penelitian, dimana mencakup kesimpulan serta saran terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB II**

### **IMPLEMENTASI SOP PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI KBIH**

#### **A. Pengertian Implementasi**

Implementasi secara linguistik mempunyai arti penerapan ataupun pelaksanaan” (Nasional, 1998:327). Sementara implementasi secara istilah yakni penerapan gagasan, kebijakan, ataupun konsep pada tindakan yang realistis serta praktis sehingga bisa memberi imbas berbentuk perubahan keterampilan, sikap, nilai, serta pengetahuan (Mulyasa, 2002:93).

Setiawan (2004: 39) menjelaskan, implementasi yakni sebuah perluasan kegiatan dimana akan mengatur interaksi diantara tujuan serta perilaku dalam meraihnya, yang membutuhkan jaringan penyelenggara dan birokrasi secara efektif.

Van Meter dan Von Horn menjelaskan, implementasi yakni penerapan tindakan dari individu, pejabat, kelompok swasta, ataupun lembaga pemerintah demi mewujudkan tujuan yang telah ditentukan pada sebuah keputusan. Sehingga implementasi bisa didefinisikan selaku proses untuk menerapkan teori, materi, kebijakan, konsep, serta gagasan pada kondisi nyata serta konkrit untuk memberi efek ataupun dampak pada suatu objek. Implementasi pun bisa didefinisikan selaku proses membuat ataupun menerapkan suatu hal yang merupakan abstrak ataupun ide menjadi kenyataan dalam mewujudkan suatu tujuan.

Terdapat sejumlah model dari implementasi yang para tokoh ungkapkan, dimana diantaranya:

#### **1. Model Implementasi Menurut Van Meter dan Van Horn**

Terdapat ada lima variable yang mampu memberikan pengaruhnya untuk kinerja dari implementasi, dimana diantaranya (Subarsono 2005:99):

- a. Sumber daya  
Implementasi sendiri harus disokong dengan sumber daya, dari yang berbentuk manusia ataupun nonmanusia.
- b. Standard serta tujuan kebijakan  
Dua hal ini harus terukur serta jelas supaya bisa direalisasikan, namun bila standard serta tujuan ini bias akan mengakibatkan interpretasi ganda maupun pertikaian diantara pelaku implementasi.
- c. Komunikasi diantara badan penyelenggara, dimana memperlihatkan pada prosedur mekanisme yang dibentuk dalam meraih tujuan serta sasaran dari kebijakan.

## 2. Model Implementasi Mazmanian dan Sabatie

Terdapat sejumlah kelompok variable yang mampu memberikan pengaruhnya untuk kesuksesan dari implementasi, dimana diantaranya (Subarsono 2005:94):

- a. Karakteristik permasalahan  
Sehubungan pada tingkatan kesulitan secara teknis untuk permasalahan yang dimaksud, tingkatan keragaman kelompok target, proporsi dari kelompok target pada jumlah penduduk, serta tingkat perubahan sikap yang diharapkan.
- b. Variabel lingkungan  
Berhubungan pada keadaan ekonomi sosial masyarakat serta tingkatan perkembangan teknologi, dukungan masyarakat pada kebijakan, kemudian keterampilan ataupun komitmen pelaksana.
- c. Karakteristik aturan/kebijakan  
Berkaitan pada seberapa jelasnya isi dari kebijakan, sejauh mana dukungan teoretis terhadap kebijakan, sebesar apakah alokasi dari sumber daya keuangan pada aturan, konsistensi serta kejelasan kebijakan pada badan eksekutif, tingkatan komitmen dari aparat untuk sasaran kebijakan.

### 3. Model Implementasi Weimer dan Vining.

Kesuksesan dari implementasi sebuah program terpengaruh dari tiga kelompok besar variabel, dimana diantaranya:

a. Logika kebijakan, dimana ditujukan supaya sebuah kebijakan yang ditentukan *reasonable* (masuk akal) serta secara teoretis memperoleh dukungan.

b. Kemampuan implementor kebijakan

Kesuksesan sebuah kebijakan akan terpengaruh dari tingkatan keterampilan serta kompetensi dari implementor kebijakan. Meskipun sebuah kebijakan dipandang baik, namun tanpa dukungan kompetensi para pelaksananya, maka kebijakan tersebut tidak akan dapat dilaksanakan dengan baik.

c. Lingkungan dimana kebijakan dioperasikan

Lingkungan ini mampu memberikan pengaruh untuk kesuksesan dari pengimplementasian kebijakan, dimana lingkungan di sini mengarah ke lingkungan politik, sosial, ekonomi, geografis, ataupun fisik. Sebuah kebijakan bisa sukses penerapannya pada daerah tertentu, namun belum pasti akan berhasil pula pada daerah lainnya dikarenakan perbedaan keadaan lingkungan.

## **B. Pengertian Pelayanan**

Secara umum pelayanan yakni sebuah aktivitas yang dimaksudkan untuk memberi rasa puas bagi konsumen, dimana dengan layanan ini dimungkinkan untuk memuaskan kebutuhan ataupun keinginan konsumen (Kasmir, 2007: 22).

Menurut (Mulyono 2008) Pelayanan juga diartikan sebagai kegiatan ekstra diluar tugas utama yang dipercayakan untuk konsumen serta dirasa baik selaku penghormatan ataupun penghargaan. Pelayanan secara hakikat yakni rangkaian aktivitas yang bersifat proses, dimana pelayanan di sini

berkesinambungan serta teratur, meliputi seluruh kehidupan masyarakat, serta menjadi proses dalam mencukupi kebutuhan dengan kegiatan orang lain. RA Supriyono menjelaskan, pelayanan yakni suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi yang berhubungan dengan kebutuhannya konsumen, serta mampu menghasilkan kesan yang jelas, dimana konsumen akan terpuaskan melalui adanya pelayanan secara baik, sehingga menjelaskan bahwasanya pelayanan mempunyai peranan yang penting dalam upaya untuk memikat konsumen dalam mempergunakan suatu jasa maupun produk (Hasibuan, 2006: 152).

Sementara itu pengertian lainnya menjelaskan jasa yakni setiap manfaat ataupun kegiatan yang suatu pihak berikan untuk pihak lainnya, dimana secara mendasar tidak mempunyai wujud serta tidak melibatkan kepemilikan atas apa pun, dimana produksinya bisa dikaitkan ataupun tidaknya pada sebuah produk fisik. Munir menjelaskan bahwa pelayanan publik yakni aktivitas yang dilakukan individu karena faktor material dengan metode, prosedur, serta sistem demi memuaskan kepentingannya individu lain selaras pada hak mereka. Munir menjelaskan, pemberian layanan bisa diukur, sehingga standard bisa ditentukan, dari baik waktu yang dibutuhkan ataupun hasilnya. Melalui standard ini, manajemen bisa membentuk perencanaan, menyelenggarakan, memantau, serta menilai aktivitas pelayanan sehingga hasil akhirnya tentukan akan memuaskan bagi pihak yang memperoleh pelayanan (Munir, 1992: 275).

Dalam hal mencapai kepuasan terhadap pelanggan maka dituntut untuk menerapkan kualitas yang prima dalam pelayanan prima, dimana terlihat melalui:

- 1) Kondisional, yakni pelayanan yang selaras pada kemampuan serta kondisi dari pihak penerima maupun pemberi pelayanan, berdasar pada prinsip efektifitas serta efisiensi.
- 2) Akuntabilitas, yakni jasa yang bisa dipertanggung jawabkan selaras pada ketetapan undang-undang.

- 3) Transparansi, berupa pelayanan dengan sifat mudah, terbuka, serta bisa diraih seluruh pihak yang memerlukannya, dimana disediakan dengan memadai sekaligus bisa dimengerti secara mudah.
- 4) Keseimbangan kewajiban dan hak, yakni layanan yang memandang aspek keadilan diantara penerima serta pemberi pelayanan.
- 5) Kesamaan hak, yakni tidak membedakan beragam aspek khususnya terkait ras, suku, golongan, agama, status sosial, maupun lainnya.
- 6) Partisipatif, yakni bisa memacu partisipasi publik pada pelaksanaan layanan publik melalui memberikan perhatian untuk harapan, kebutuhan, serta aspirasinya masyarakat (Sinambela 2006: 6).

Adapun diluar kualitas pelayanan bisa ditingkatkan dengan layanan yang prima, bisa pula dilaksanakan melalui konsep “pelayanan dengan penuh hati”. Pelayanan dengan penuh hati ini merupakan pelayanan yang asalnya bermula dalam diri secara pribadi yang merefleksikan perasaan, karakter, nilai, keyakinan, sikap, serta perasaan.

### C. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan

SOP adalah sebuah sebutan yang terbentuk melalui bahasa Inggris, yakni “*Standard Operating Procedure*”. Artinya SOP dari segi bahasa bisa didefinisikan melalui kata *Standard* yang artinya ukuran biasa ataupun ukuran mendasar, *Operatating* artinya pekerjaan ataupun berkaitan pada kegiatan yang menciptakan sebuah produk, sedangkan *Procedure* artinya tahapan ataupun cara. Jadi SOP secara etimologis bisa didefinisikan selaku ukuran normal pada tahap dari suatu kegiatan kerja dalam menciptakan suatu produk.

SOP pun sudah didefinisikan dalam istilah oleh sejumlah penulis di buku mereka, termasuk Tjipto Atmoko yang mendefinisikan bahwasanya SOP yakni acuan ataupun pedoman penyelenggaraan pekerjaan selaras pada serta fungsi alat evaluasi kinerja, berdasar pada indikator prosedural, administratif, serta teknis selaras pada sistem maupun prosedur kerja dari unit kerja terkait (Arnina

P, 2016: 33). Buku lain mendefinisikan SOP sebagai pedoman yang dipergunakan dalam memastikan bahwa operasional bisnis ataupun organisasi berlangsung tanpa kendala (Sailendra, 2015: 9).

Gerreth R. Jones menjelaskan, SOP yakni bagian peraturan tertulis dimana bisa memberikan bantuan untuk mengendalikan tingkah laku individu (Arnina P, 2016: 34). Budihardj (2014: 8) menjelaskan, SOP yakni perangkat lunak pengelola proses langkah kerja ataupun suatu prosedur pekerjaan, kemudian dinyatakan juga bahwasanya SOP yakni standard prosedur tertulis dari sebuah pekerjaan, dimana bisa diaplikasikan dengan teratur serta berkesinambungan. Mengacu dari sejumlah acuan ini, didapati bahwasanya SOP yakni suatu dokumen baku yang berperan selaku pedoman ataupun acuan terkait langkah-langkah kerja pada tiap bagian ataupun unit sebuah organisasi, badan pemerintah, dunia usaha, ataupun lembaga masyarakat supaya sebuah pekerjaan bisa berfungsi secara efisien, efektif, baik, serta berkesinambungan.

Pelayanan sendiri mempunyai tujuan mendasar demi memuaskan keinginan serta kebutuhannya konsumen. Adapun untuk mencapai tahapan ini membutuhkan kualitas layanan yang memenuhi kebutuhan konsumen. Atas dasar keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003, bisa diambil kesimpulan bahwasanya mutu pelayanan diharuskan memuat Standar pelayanan yang meliputi (Maryam, 2016):

1. Kepastian Waktu

Adapun pada pelaksanaan pelayanan, ketepatan waktu adalah keseluruhan proses yang harus diselesaikan.

2. Sederhana

Sederhana di sini mempunyai arti sebagai proses yang mudah dimengerti, tidak berbelit-belit, serta bisa dilaksanakan dengan mudah.

3. Akurasi

Ketepatan berarti bahwa produk yang dihasilkan dari layanan harus bisa konsumen terima dengan adil, akurat, serta sah.

4. Tanggung Jawab

Penyedia jasa diharuskan bertanggungjawab atas pelayanan serta penanganan pengaduan.

5. Keamanan

Keseluruhan dari pelayanan dilaksanakan melalui perasaan aman serta memperoleh perlindungan dalam hal hukum secara definitif atau pasti.

6. Kelengkapan sarana prasarana

Segala tahapan pelayanan perlu dilengkapi oleh kesediaan prasarana serta sarana secara memadai, seperti lengkapnya teknologi telekomunikasi.

7. Kenyamanan

Penyedia jasa harus memperhatikan aspek dari lingkungan layanan, keteraturan dan ketertiban, dan penyedia jasa perlu tulus melayani melalui sepenuh hati.

8. Kemudahan Akses

Lokasi penyedia jasa sebaiknya bisa dijangkau dengan harus, dimana bukan sebatas ruang, tetapi juga kemudahan administrasi perlu dipertimbangkan.

Kualitas layanan sangat penting dalam proses mendukung dan melibatkan manajemen dan karyawan di semua tingkatan. Sehingga mutu dari kualitas pelayanan perlu manajemen terus perbaiki sekaligus dan membudayakan pegawainya guna menerapkan perilaku *customer oriented* yang berfokus terhadap standard pelayanan. Standard ini menjadi sebuah acuan dari layanan yang perlu dijalankan penyedia pelayanan, yang meliputi (Dwimawanti, 2004):



- a. Pelaksana pelayanan diharuskan melaksanakan perubahan sesegera mungkin menuju pelayanan yang berkualitas.
- b. Tahapan dari perbaikan untuk pelayanan ini diusahakan melalui:
  - 1) Membentuk panduan pelayanan, yang diantaranya prosedur, persyaratan, biaya, serta batasan waktu untuk menyelesaikan. Panduan ini berbentuk artikel, buku panduan, ataupun brosur.
  - 2) Memposisikan petugas yang dikhususkan demi mengecek kelengkapan persyaratan konsumen/pemohon.
  - 3) Menyelesaikan permohonan dengan rentang yang sudah ditentukan.
  - 4) Melarang serta menghapus keberadaan tambahan biaya.
  - 5) Mengimplementasikan pelayanan terpadu.
  - 6) Melaksanakan pengawasan demi memverifikasi rasa puas konsumen dengan berkala.
  - 7) Mengatur prosedur layanan yang berketerkaitan serta tidak saling bertumpukan.
- c. Memberi peluang kesempatan pelayanan secara luas untuk konsumen yang hendak menyampaikan saran/keluhan.

#### **D. Bimbingan Manasik Haji**

##### **1. Pengertian Bimbingan Manasik Haji**

Bimbingan secara etimologis yakni penerjemahan dari istilah *guide* yang bermula dengan kata kerja *to lead*, dimana artinya membantu, memimpin, memimpin, ataupun menunjukkan (Sattar et al. 2021: 13). Istilah bimbingan jika dipandang secara linguistik mempunyai arti menunjukkan, mengasihkan, ataupun membimbing individu lain ke arah yang berguna baginya, besok, hari ini, ataupun dalam masa mendatang (Arifin, 1998: 1). Bimbingan sendiri mempunyai arti selaku "memberikan informasi untuk menyampaikan suatu pengetahuan yang bisa dipergunakan dalam menentukan putusan ataupun mengatakan suatu hal sembari memberi

pengetahuan, nasihat, dan mengarah ke suatu tujuan" (RI, 2005: 64).

Beragam ahli bahasa menjabarkan beragam definisi yang berbeda dari bimbingan, tetapi secara hakikat tetap mempunyai tujuan serta arti serupa, kondisi ini diarahkan untuk menuju kepada pemahaman secara sempurna. Bernard dan Fullmer menjelaskan bahwasanya bimbingan adalah “semua aktivitas yang ditujukan untuk meningkatkan pemenuhan pribadi dari tiap orang” (Prayitno & Amti, 2004, h. 94). Selanjutnya, berhubungan pada bimbingan manasik haji, menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) manasik yakni “segala sesuatu yang berkaitan pada ritual ibadah haji seperti thawaf, ihram, wukuf, sa’i, serta peragaan penyelenggaraan ibadah haji selaras pada rukunnya (umumnya mempergunakan tiruan ka’bah serta lainnya)” (Nasional, 1998, h.554-556). Selanjutnya Kementerian Agama RI telah memberikan rumusan bahwasanya manasik haji yakni “ilmu yang mendalami syarat-syarat, wajib, serta rukun haji yang perlu setiap jemaah pahami sebelum berangkat haji” (K. Agama 2006).

Nidjam dan Hana menjelaskan, manasik yakni “memberikan bantuan untuk jemaah dengan suatu proses untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan ibadah haji guna mencapai penerimaan, berserah diri dan melaksanakannya dalam lingkungan yang selaras pada potensi diri seseorang sehingga mampu menjadi seseorang yang baik (Hasan and Ahmad 2003). Sehingga dapat disimpulkan bahwa panduan manasik haji adalah penatacaraan pelaksanaan haji melalui memahami syarat, rukun serta haji wajib yang perlu setiap jemaah ketahui sebelum berangkat haji.

## 2. Fungsi Manasik Haji

Berdasar dari sifatnya, Mazni Muhammad Yunus menjelaskan bahwasanya layanan bimbingan manasik haji mempunyai sejumlah fungsi yang diantaranya:

- a. Fungsi Pemahaman, fungsi ini mampu menciptakan pemahaman terkait penyelenggaraan haji dari sejumlah pihak.
  - b. Fungsi Preventif, bimbingan ini bersifat preventif, artinya upaya tersebut diharapkan dapat menghindari permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan haji.
  - c. Fungsi Pengembangan dan Pemeliharaan, dimana mampu memberikan bantuan untuk masyarakat dalam mengembangkan serta memelihara kepribadiannya dengan utuh, berkesinambungan, langsung serta berkesinambungan.
  - d. Fungsi Perbaikan, yakni fungsi untuk menghindari perpecahan ataupun penyelesaian beragam masalah yang didapati jemaah (Hasan & Ahmad, 2003: 5).
3. Bentuk dan Metode Manasik Haji

Bentuk maupun metode di sini menjadi sebuah cara kerja yang dipergunakan dalam mempermudah pelaksanaan sebuah kegiatan ataupun pekerjaan guna mencapai tujuan yang diharapkan ataupun ditentukan. Berkenaan pada panduan ritual haji, ada juga metode serta bentuk yang dipergunakan. Bentuk dari orientasi kelompok yakni sebuah aktivitas yang dilaksanakan oleh kelompok individu melalui penggunaan dinamika kelompoknya. Maksudnya adalah seluruh anggota dari kelompok itu saling melaksanakan interaksi, bebas mengemukakan pendapatnya, memberikan tanggapan, menyampaikan saran serta sejenisnya sebagainya yang dibahas semua memberi manfaat bagi seluruh anggota (Prayitno & Amti, 2004: 178)

Jenis dari metode yang digunakan pada panduan kelompok ini diantaranya (Ditjen PHU, 2020:7).

- a. Metode Ceramah

Metode ini meliputi sebuah penjelasan lisan terkait bahan ajar untuk beragam pendengar sehingga mampu mewujudkan sasaran dari

pembelajaran dengan jumlah yang sekaligus banyak. Melalui metode pembelajaran, pembicara bisa memacu suatu inspirasi untuk para pendengar (Anas, 2002:21).

b. Metode Tanya Jawab

Metode ini meliputi proses menyampaikan materi secara dua arah dari jemaah untuk pengawas haji ataupun sebaliknya untuk memperoleh jawaban konkrit yang pasti. Melalui metode ini, pengawas/pembimbing serta jemaah diharapkan aktif sehingga tidak bergantung dari aktivitas pemandu.

c. Metode Simulasi

Simulasi yakni visualisasi ataupun replika dari tindakan suatu sistem, seperti rencana pendidikan, dimana berlangsung selama periode yang ditentukan. Artinya bisa dinyatakan bahwasanya simulasi yakni suatu model dimana memuat sekumpulan variabel dengan ciri-ciri utamanya dari mekanisme hidup yang sebetulnya. Metode ini memungkinkan anda membuat pilihan untuk menetapkan bagaimanakah fitur utama dapat diubah dengan nyata (Sa'ud, 2005:129).

4. Unsur-Unsur Bimbingan Manasik Haji

Adapun dalam meraih tujuan penyelenggaraan ibadah haji, harus terdapat sejumlah unsur terkait dimana satu unsurnya tidak dapat dipisahkan dengan unsur yang lain. Elemen-elemen ini meliputi :

a. Narasumber (Subjek)

Subjek di sini menjadi individu yang memberikan bimbingan ataupun pelatihan untuk jemaah, penyelenggaraannya bisa dilangsungkan secara individu, badan ataupun organisasi lainnya. Mentor di sini bertugas untuk membimbing, memberikan petunjuk,

mengarahkan, serta mengemban tanggung jawab untuk orang yang ia bimbing. Seorang pemandu haji sendiri diharuskan memiliki kualifikasi, termasuk keterampilan profesional, kepribadian, serta sifat yang berakhlak mulia, ukhuwah Islamiyah masyarakat, serta ketakwaan pada Allah (Musnarman, 1992: 42).

Jema'ah yakni istilah dalam bahasa Arab dengan arti “bersama-sama ataupun kompak”, sementara untuk sebutan sholat berjema'ah artinya sholat yang dilakukan dengan serentak dalam pimpinannya imam. Jama'ah pun berarti kelompok orang yang dihubungkan dengan keyakinan, sikap, tujuan, maupun tugas, yang serupa, sementara itu definisi dari haji yakni penduduk Indonesia yang sudah terdaftar demi menyelenggarakan ibadah haji menurut syarat yang telah ditentukan (Haji, 2020: 9).

b. Media

Media yakni tempat ataupun tujuan untuk penyampaian informasi untuk penerimanya. Media yakni sebuah peralatan fisik yang menjabarkan isi dari ajaran ataupun pesan, misalnya film, buku, kaset, video, serta *slide* lain-lain (Amin, 2013:113).

c. Metode

Metode yakni sebuah upaya ataupun cara yang dilaksanakan supaya pelaksanaan pembinaan terhadap jamaah dilakukan selaras pada sasaran. Cara ini termasuk cukup esensial supaya proses kepemimpinan tampak tidak menjemukan ataupun membuat jamaah tetap senang serta dapat jamaah terima secara mudah.

d. Pengaruh (Efek)

Mengenai pengaruhnya pembimbingan ibadah haji ini, teori yang disampaikan sebelumnya bisa diamalkan dengan tepat dan konsisten pada saat menunaikan haji ke Tanah Suci serta bisa mendapatkan haji

yang mambrur bersama perubahan perilaku yang positif.

## **E. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)**

### **1. Pengertian KBIH**

KBIH ataupun Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yakni sebuah organisasi sosial yang melaksanakan pembimbingan haji selaku mitra dari pemerintahan selaku pelaksana haji secara nasional (Ishom, 2017).

Tentu pendiriannya KBIH ini dilaksanakan dengan izin serta pengawasan Kementerian Agama, demi mengantisipasi adanya kemungkinan penyimpangan pada penyelenggaraan pembinaan haji selama berada dalam Negara Indonesia. Sehingga KBIH menjadi sebuah mitra yang tepat untuk Kementerian Agama dalam memberikan bantuan bagi jemaah demi kelancarannya ibadah haji sekaligus mampu menangani masalah dari jemaah haji ketika ada di tanah Haram (Windyarini 2013).

### **2. Fungsi KBIH**

KBIH sendiri pada pelaksanaan haji mempunyai fungsi untuk melatih jemaah agar mandiri dalam hal ilmu ketika menunaikan ibadah haji. KBIH dipersiapkan dengan sukarela supaya jemaah bisa melakukan sejumlah manasik haji secara mandiri sesuai syariat (Wahid 2019).

### **3. Perizinan KBIH**

Sebelum melakukan pembinaan, KBIH perlu untuk mempunyai izin yang diberikan Kementerian Agama selaras pada PP No. 79 Tahun 2012, dimana pembina diharuskan mendapatkan izin dari kepala Kantor Wilayah, memiliki badan secara hukum sebagai yayasan serta memiliki struktur kepengurusan yang masih ada adalah PNS (Pegawai Negeri Sipil) dari Kementerian Agama. Izin untuk kelompok pemandu diterbitkan hingga 3 tahun serta bisa diperpanjang hingga akhir tahun 2012, sebanyak 1.018 kelompok pemandu mendapatkan izin operasional dari Kementerian Agama (Fahham 2015).

**BAB III**  
**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI KBIH AL-HAROMAIN**  
**KOTA TEGAL**

**A. Profil KBIH Al-Haromain Kota Tegal**

Minimnya pengetahuan masyarakat tentang haji tentunya membuat masyarakat sekitar mencari KBIH terdekat. Ditambah lagi, kebanyakan orang belum pernah ke Masjidil Haram, tentu tidak ada yang mengerti situasi dan kondisi di Arab. Untuk itu, KBIH Al-Haromain hadir sebagai mitra atau partner Menteri Agama sendiri, untuk menjembatani ibadah haji dari proses awal hingga kepulangan. Kemudian itu, berdirinya KBIH ini adalah nilai dakwah yang merupakan amanah dari seorang guru besar yaitu Syekh Damanhuri dari kota Makkah untuk mendirikan KBIHU supaya dengan itu bisa membantu masyarakat Tegal khususnya di wilayah disekitar KBIH Al-Haromain dalam membantu prosesi ibadahJemaah haji supaya mereka benar-benar paham dan menjadi haji mabrur.

KBIH Al-Haromain sendiri akhirnya mendirikan kantor wilayah baru di wilayah Kota Tegal dan mendapat izin operasional pada tahun 2012. KBIH Al-Haromain beralamat di Jl. Sultan Agung 73 Kota Tegal, izin dari Keputusan Daerah Kantor Kemenag Jawa Tengah D/322 Tahun 2010 Tanggal 15 Mei 2012 tentang penyelenggaraan jemaah haji dan perijinan untuk mendapatkan akreditasi “B”.

Seiring dengan berkembangnya era penyelenggaraan haji, banyak perubahan yang terjadi dalam upaya peningkatan pelayanan, pembinaan dan pengayoman jamaah senantiasa mempunyai komitmen supaya terus memberi pelayanan yang paling baik untuk jemaah melalui memberikan fasilitas kenyamanan, kemudahan, keamanan, serta memberikan bimbingan pelayanan dan perlindungan yang maksimal terhadap integritas dan

kebajikan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan ilmu kepada jemaah agar memudahkan ibadah haji yang mabrur kepada Allah (Abdullah 2022).

## B. Visi dan Misi

### 1. Visi

Terbentuknya individu jemaah haji menjadi insan yang berakhlak mulia dan menjadi haji yang mabrur.

### 2. Misi

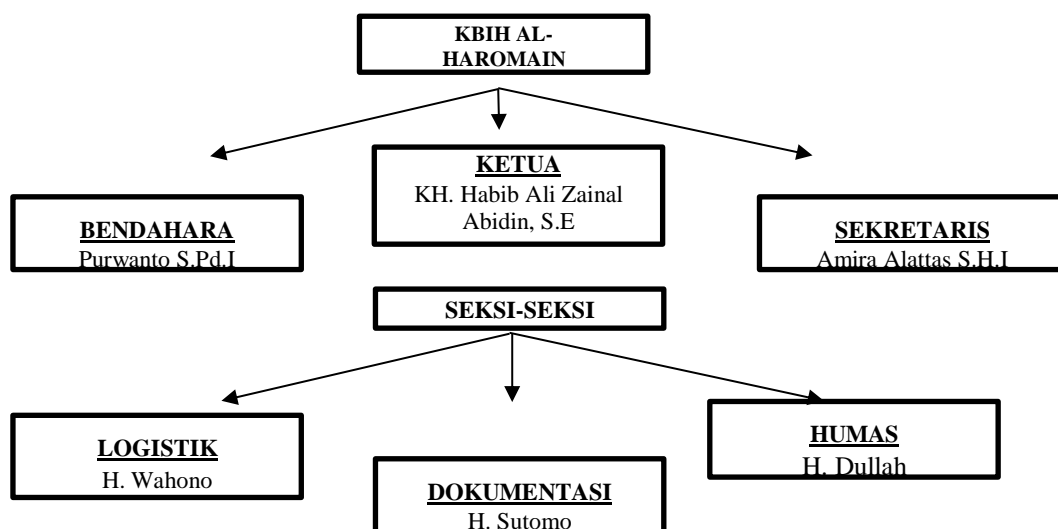
Sebagai Fasilitator bimbingan Haji bagi warga sekitar, merupakan panutan bagi warga sekitar dan masyarakat Kota Tegal pada umumnya (Abdullah 2022).

## C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi KBIH Al-Haromaian Kota Tegal : (Abdullah 2022)

**Gambar 3.1**

**Struktur Organisasi KBIH Al Haromain Kota Tegal**





#### **D. Jumlah Jemaah Haji Tahun 2020**

Agar bisa melaksanakan bimbingan manasik ibadah haji, tentunya hal utama yang harus ada di dalamnya, selain narasumber adalah calon jemaah haji. Setiap tahun selalu ada calon jemaah yang hendak mendaftar menuju tanah suci. Semangat dari calon jemaah ini tidak pernah pudar walaupun daftar tunggu keberangkatan yang bertahun-tahun. Pendaftaran haji sendiri dapat dilakukan melalui Bank Penerima Setoran Haji. Namun bisa langsung ke KBIH terdekat. Setiap tahun pasti ada jemaah haji yang mendaftarkan diri ke KBIH Al-Haromain. Untuk Tahun 2020 sendiri ada sekitar 39 jemaah.

#### **E. Peran KBIH Al-Haromain dalam Bimbingan Manasik Haji.**

Peranan berasal dari kata peran, yang diberi imbuhan-an. Peran sendiri Menurut Weitzal Riva (2004: 148) bisa didefinisikan selaku tindakan yang diharapkan serta diatur dari seorang individu pada kondisi tertentu. Secara umum peranan KBIH Al-Haromain sendiri dalam membimbing jemaah haji adalah sebagai fasilitator pembinaan haji untuk membantu, merangkul dan membimbing jemaah haji yang belum memahami tentang haji menurut syariah (Abdullah 2022).

#### **F. Jumlah Pegawai KBIH Al-Haromain**

Dibalik suksesnya penyelenggaraan manasik haji calon jemaah haji, tentunya tidak lepas dari semangat para pegawai KBIHU itu sendiri. Hasibuan (2007) menjelaskan, karyawan yakni individu yang melaksanakan sebuah pekerjaan melalui menawarkan tenaganya (mental ataupun fisik) untuk suatu perusahaan serta menerima imbalan sesuai dengan kontrak. Setelah penulis melakukan penelitian, diketahui bahwa jumlah pegawai di KBIH Al-Haromain adalah 5 orang. Meningkatkan produktifitas kerja dan kualitas pelayanan serta pembinaan calon jemaah haji melalui pembinaan manasik yang dilaksanakan KBIH Al-Haromain telah selaras pada tugas serta standard.

### **G. Perencanaan Program Bimbingan Manasik Haji di KBIH Al-Haromain Kota Tegal.**

Dalam pelaksanaannya, yang bertanggung jawab untuk haji tingkatan kota/kabupaten yakni Kementerian Agama. Sedangkan di tingkatan kecamatan yakni Kantor Urusan Agama. Dalam pengembangan bimbingan manasik ibadah haji yang berperan sebagai tugas pokoknya Kementerian Agama tentu melibatkan beragam pihak sebagai mitra kerja. Sehingga Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh sangat membantu untuk kegiatan program pemerintah. Selain itu, juga membantu mempermudah perjalanan para calon jemaah haji. KBIH juga dianggap sebagai tempat pertemuan atau forum antar jemaah untuk menjalin keakraban antar jemaah.

Begitu juga dengan KBIH Al-Haromain dimana menjadi wadah bagi masyarakat sekitar untuk mewujudkan keinginan masyarakat untuk berkunjung ke Baitullah. Materi untuk pembimbingan manasik Haji Terpadu selaras pada Pedoman Penyelenggaraan Haji dan Umrah Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2019 dari Kemenag Kota/Kabupaten serta KUA Kabupaten. Dalam rangka melaksanakan program bimbingan manasik haji menurut rencana perlu adanya perencanaan program manasik. Perencanaan program bimbingan manasik ibadah haji pada KBIH Al-Haromain sendiri meliputi (Abdullah 2022):

- 1) Musyawarah untuk bisa membuat Program Bimbingan Manasik Haji sendiri, KBIH Al-Haromain terlebih dahulu melakukan konsultasi. Konsultasi ini dilakukan oleh Ketua, wakil ketua, sekretaris, bendahara bahkan seluruh karyawan untuk mendapatkan kesepakatan bersama.
- 2) Mengatur Waktu manasik Haji Setelah berdiskusi, tentunya butuh waktu untuk menyesuaikan waktu manasik Haji. Ketika manasik haji dilakukan, itu diatur oleh semua orang dalam sebuah pertemuan. Hal ini agar waktu ibadah haji yang diberikan kepada jemaah tidak terlambat dengan yang

lainnya. Atau agar semua materi yang disajikan terpenuhi, yaitu tidak ada yang tersisa.

- 3) Pembimbing manasik Haji, Kegiatan bimbingan manasik Haji tentunya tidak lepas dari Pembimbing manasik Haji. Karena tidak hanya ada satu pembimbing manasik haji di KBIH Al-Haromain, maka perlu segera mengatur waktu masing-masing pembimbing. Hal ini dilakukan agar pembimbing tidak saling bertabrakan jam selama bimbingan manasik haji, peembimbing manasik haji berfungsi sebagai narasumber, sementara jemaah bertindak sebagai pendengar.
- 4) Waktu simulasi/pelatihan haji, diluar berkumpul ataupun tatap muka dalam sebuah lokasi. Bimbingan manasik pun diberikan melalui pelatihan lapangan langsung didalam dan diluar kantor KBIH.

## **H. Prinsip Pelayanan KBIH Al-Haromain Kota Tegal**

Secara umum pelayanan untuk manasik haji KBIH Al-Haromain mempergunakan tiga asas, yakni asas transparansi, akuntabilitas, serta fleksibilitas (bersyarat), seperti pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, yang mengacu pada asas pelayanan publik yang pelayanan publik seharusnya. dilaksanakan sesuai dengan ketiga prinsip tersebut.

### **1. Transparansi**

Transparansi di sini mencerminkan bahwasanya pelayanan diharuskan mudah, terbuka, seluruh pihak mampu mengaksesnya, mudah untuk dipahami, serta disediakan dengan memadai. Transparansi diperlihatkan dengan eksistensi dari KBIH Al-Haromain Kota Tegal serta kejelasannya prosedur pelayanan. KBIH Al-Haromain terletak di Jl. Sultan Agung 73 Kota Tegal mudah dijangkau dan dijangkau oleh para peminatnya. Kejelasan prosedur pelayanan KBIH Al-Haromain. Adapun prosedur pelayanan yang perlu dilalui jemaah haji diantaranya: 1) langsung ke Kantor Sekretariat KBIH Al-Haromain yang beralamat di Jl.

Sultan Agung 73 Kota Tegal. 2) melengkapi serta menyampaikan syarat administrasi, yakni: mengisikan form pendaftaran, menyerahkan 3 salinan KTP, menyerahkan 2 salinan KTP, memberikan 3 fotokopi paspor, 3 fotokopi akte kelahiran/buku nikah /ijazah, fotokopi nomor porsi dari bank, serta 3 pas foto berukuran 3 x 4.

## 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas di sini menandakan bahwasanya hasil serta proses dari pelayanan KBIH Al-Haromain diharuskan bisa dipertanggung jawabkan terhadap jamaah. Akuntabilitas artinya pelayanan yang diberikan semestinya bisa dipertanggungjawabkan selaras pada aturan perundang-undangan tentang efektifitas serta efisiensi. Sehingga akuntabilitas yang KBIH Al-Haromain lakukan yakni melalui melaksanakan Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji Nomor:D/296/1999 terkait petunjuk pelaksanaan Haji dan Umroh. Adapun didapati bahwasanya KBIH mempunyai kewajiban yang mencakup:

- a) Melakukan pembinaan untuk calon jemaah peserta KBIH masing-masing.
- b) Mematuhi serta mengikuti aturan maupun kebijakan pelaksanaan haji yang pemerintah tetapkan serta menjalankan kebijakan yang diberikan Pimpinan Kelompok.
- c) Menandatangani serta menjalankan kontrak pada peserta yang memuat kewajiban maupun hak seluruh pihak.
- d) Memberikan bantuan untuk jemaah haji dalam ketertiban serta kelancaran penyelenggaraan ibadah yang dilaksanakan petugas haji.
- e) Menekankan identitas secara nasional serta tidak menekankan identitasnya kelompok.
- f) Melaporkan pada Kepala Dinas Agama di daerah sekitar.

Untuk memenuhi kewajiban dalam butir-butir keputusan Dirjen itu, KBIH Al-Haromain Kota Tegal membentuk sebuah program kerja secara spesifik, yang diantaranya:

- 1) Setelah melengkapi semua persyaratan administrasi, mengurus pendaftaran calon jemaah haji.
- 2) Memberikan bimbingan serta pelatihan untuk calon jemaah. KBIH Al-Haromain Kota Tegal melakukan pembinaan atau pelatihan manasik selaras pada ketentuan jadwal.
- 3) Memberi peluang pendampingan untuk calon jemaah haji. KBIH Al-Haromain Kota Tegal memberi pelayanan konsultasi untuk jemaah terkait ibadah hajinya.
- 4) Berkoordinasi pada beragam pihak yang terlibat dalam pengelolaan haji.
- 5) Menginstruksikan jemaah tentang tata cara pemberangkatan dan pemulangan selaku wujud kepatuhan pada aturan pemerintah serta pimpinan rombongan.
- 6) Mengatur persiapan untuk memberangkatkan jemaah, dari mempersiapkan tata tertib pada organisasi hingga persiapan keadaan fisik jemaah.
- 7) Mengkoordinir serta mendampingi jemaah semasa beribadah pada Tanah Suci.
- 8) Mengatur persiapan untuk memulangkan jemaah seperti verifikasi serta pendaftaran anggota KBIH Al-Haromain.
- 9) Memberikan pembinaan, pendampingan dan laporan tentang beragam hal yang berkaitan pada penyelenggaraan haji pada Kepala Kantor Urusan Agama.
- 10) Secara umum, pembentukan serta pelaksanaan kewajiban maupun hak dari jemaah binaan serta KBIH (Abdullah 2022).

### 3. Kondisional (fleksibilitas)

Fleksibilitas yakni sebuah pernyataan yang mencakup suatu keadaan, yang mana bila keadaan ini terpenuhi akan membuat program mampu mengeksekusi instruksi-instruksi yang ditentukan. Ataupun bisa dikatakan pernyataan bersyarat adalah arah dari rangkaian program.

Fleksibilitas/ketahanan yakni keselarasan kapasitas penerima serta penyelenggara layanan publik melalui tetap berpegangan terhadap efektifitas, efisiensi, serta prinsip. Ketentuan yang ditetapkan KBIH Al-Haromain dalam bentuk layanan penukaran diantaranya:

- a) Pelayanan Pendaftaran Calon jamaah datang menuju KBIH Al-Haromain langsung yang terletak di Jl. Sultan Agung 73 kota Tegal melalui persyaratan:
  - 1) Mengisikan formulir pendaftaran
  - 2) Memberikan fotokopi KTP 3 lembar
  - 3) Memberikan fotokopi kartu keluarga 2 lembar
  - 4) Memberikan salinan paspor 3 halaman
  - 5) Memberikan fotokopi akte kelahiran/akte nikah/ijazah 3 lembar
  - 6) Memberikan fotokopi nomor departemen dari bank
  - 7) Memberikan 3 lembar foto berukuran 3 x 4
- b) Pelayanan Bimbingan
  - 1) Ketika di Indonesia
    - a) Memberikan batuan dalam hal kelengkapan serta pengurusan dokumen haji pada Kemenag.
    - b) Memberikan bantuan dalam hal pendaftaran serta menyetorkan biaya pelaksanaan haji ke perbankan.
    - c) Memberikan bantuan dalam pengecekan kesehatan di Fasilitas kesehatan.

- d) Materi Pelajaran Panduan Komprehensif.
  - e) Tempat Pelatihan Representatif Guide bersama kelengkapan fasilitas yang memadai.
  - f) Keberangkatan serta kepulangan jemaah dari masjid serta pendopo dengan tempat ibadah khusus
  - g) Memberikan bantuan untuk mengurus jemaah di bandara serta asrama
  - h) Memberikan bantuan untuk mengurus transfer keberangkatan
  - i) Pemandu Praktek Lapangan (2 kali pengalaman)
  - j) Bimbingan khusus telah diberikan terutama bagi mereka yang hendak meningkatkan bacaan Al-Qur'an, shalat khusyuk dan ibadah lain.
- 2) Ketika dalam perjalanan
- a) Memimpin doa ketika berangkat serta mengajak berdoa sepanjang jalan.
  - b) Membantu jemaah haji setiap kali melakukan check-in, baik di asrama kapal pesiar Haji Donohudaan maupun di atas kapal, Bandara Adisumarno, King Abdulaziz dan dalam perjalanan menuju Jeddah, Mekkah, serta Madinah.
  - c) Memberikan kenyamanan untuk jemaah, dari di bis, pesawat terbang dan kursi pengguna toilet dll.
  - d) Perhatikan kesehatan jemaah dan bantu mereka berkonsultasi dengan tenaga medis ataupun dokter untuk pengobatan.
- 3) Ketika berada di Tanah Suci
- a) Memprioritaskan kepemimpinan ibadah pada Tanah Suci.
  - b) Rasionya 1:30 yaitu pendamping membimbing 30 calon jemaah, sehingga bimbingan haji lebih efektif.
  - c) Selalu jaga kontak rutin dengan negara asal melalui telepon untuk menginformasikan langsung ke keluarganya jemaah

haji.

- d) Umroh, Haji (Thawaf, Sai, Rajam dan Tahalul) haji dll langsung dipandu oleh guide profesional.
- e) Di Madinah serta Makkah, memberikan bantuan untuk mengatur kamar para peziarah.
- f) Penataan kamar jemaah haji diatur sedemikian rupa sehingga perempuan dan laki-laki (suami istri) dipisahkan.
- g) Berdiri di Arafah, khotbah, doa dan dzikir dari siang hingga Maghrib dipandu oleh pemandu utama.
- h) Upaya keputungan dari Mina dilakukan lebih dini (pengambilan mengambil nafar lebih dini)
- i) Pembelian setya penyemblihan kurban melibatkan jemaah serta secara langsung disaksikan.
- j) Biaya hidup disampaikan langsung ke jemaah
- k) Aktivitas di Madinah serta Makkah dijadwalkan melalui penjadwalan yang dikontrol ketat.
- l) 5 kali pengajian serta shalat berjamaah.
- m) Sunnah umroh hingga 7 kali.
- n) Amalan Istighasa serta Zikir ketika malam berdiri pada Arafah.
- o) Program Thawaf 100 putaran (Thawaf Anbiya) disediakan bagi mereka yang memiliki 'hajat' (berkebutuhan khusus). Berkaitan dengan pelayanan bimbingan teknis haji, KBIH (Abdullah 2022).

## **I. Standar Operasional Prosedur Pelayanann Bimbingan Manasik Haji pada Masa Pandemi Covid-19.**

Merujuk pada UU No. 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh demi memberikan pelayanan, pembinaan, serta perlindungan untuk



jamaah dengan berdasar pada prinsip amanah, syariah, kemaslahatan, keadilan, profesionalisme, keselamatan, tanggung jawab, serta transparansi. Kewajiban serta hak dari jamaah haji dalam Pasal 6 ayat 1 point b menyebutkan “calon jamaah haji berhak mendapatkan bimbingan terkait ibadah haji dan materi lainnya di tanah air, selama perjalanan dan di Arab Saudi.”

Kementerian Agama dalam persebaran pandemi sekarang tetap berusaha melanjutkan kegiatan bimbingan manasik haji dengan cara daring untuk jamaah haji 2020M/1441H. Bimbingan ini dilaksanakan Kementerian Agama melalui Dirjen PHU, setelah menerapkan PSBB untuk menekan penularan wabah Covid-19 (Kemenag, n.d. 2020).

Kemenag melalui Dirjen PHU telah menyiapkan beberapa pilihan terkait pelaksanaan bimbingan manasik haji melalui penerapan protokol dalam upaya mencegah persebaran pandemi. Prof. Dr. H. Nizar dari Dirjen PHU menjelaskan adanya sejumlah hal yang dapat dilaksanakan jamaah serta pemandu haji Kementerian Agama, antara lain:

1. Dengan memberikan materi ibadah haji secara online, para pemandu haji dari Kementerian Agama dan Biro Agama perlu ditingkatkan kemampuannya dalam memanfaatkan serta mempergunakan teknologi.
2. Kementerian Agama sekarang telah mempersiapkan materi panduan manasik audiovisual yang dapat diunduh dari [kemenag.go.id](http://kemenag.go.id) ataupun [haji.kemenag.go.id](http://haji.kemenag.go.id) yang kemudian materi tersebut bisa dipelajari jamaah di rumah.
3. Mengirimkan buku manasik kepada Jemaah.
4. Menyuguhkan materi manasik lewat media masa (Kemenag 2020).

Selanjutnya, melalui Direktorat Pembinaan Haji, Dirjen PHU pun mempersiapkan model bimbingan manasik haji terbaru. Upaya tersebut dilaksanakan dalam rangka berjalannya bimbingan manasik haji pada masa

pandemic Covid-19. Arsyad Hidayat selaku Kasubdit Bimbingan Jemaah Haji Kementerian Agama menerangkan bahwa penyesuaian kebiasaan baru dalam program bimbingan manasik haji tersebut nantinya dilaksanakan melalui model atau pola PJJ (Pembelajaran Jarak Jauh). Kemudian Kemenag juga mempersiapkan ada tiga model standar operasional bimbingan manasik haji masa pandemi covid-19 yang diantaranya:

1. PJJ Offline adalah penyelenggaraan ibadah haji dengan keterlibatan media PBP (Badan Penyiaran Publik), contohnya televisi. Calon dari jamaah akan diberi sejenis modul berisikan materi terkait ibadah haji sehingga bisa mereka pelajari di rumahnya masing-masing. Mereka selanjutnya ikut dalam pelatihan manasik yang disiarkan televisi demi menyelesaikan soal-soal di modul.
2. PJJ Online adalah bekal ibadah haji yang diberikan dengan mempergunakan sosial media, termasuk Twitter, Youtube, Telegram, Whatsapp, Zoom, Instagram, serta lain-lain.
3. PJJ Combination (Blended Learning) Pelatihan ini menggabungkan pelatihan dengan cara bertatap muka serta pemanfaatan sumber belajar secara daring.

Kemenag melalui Dirjen PHU telah menyiapkan berkisar 20 video rangkaian ibadah haji daring yang ditujukan sebagai materi edukasi bagi realisasi haji terutama untuk para jamaah yang hendak berangkat haji. Sejumlah video ini dapat ditonton di kanal YouTube Kementerian Agama Republik Indonesia. Umrah Nizar Ali serta Dirjen Haji juga menyampaikan pada video pengantar bahwasanya Direktorat Haji dan Umroh Direktorat Haji telah menyiapkan video materi pendidikan ataupun pelatihan yang dinilai sangat baik, komprehensif, mudah, serta simpel sehingga bisa calon haji pahami supaya bisa dapat mengikuti seluk-beluk haji dan umroh. Video ini berisikan gambaran konseptual dari haji serta penatacaraan pelaksanaan haji serta umroh menurut tata cara yang telah ditentukan agama atau syariat.

Ditegaskan pula bahwasanya pemahaman dari calon jamaah haji mengenai ritus haji sangat krusial supaya mereka bisa menjalankan dan memahami makna ritus haji. Direktur Pembinaan Haji Kementerian Agama Khoirizi juga angkat bicara, sebagaimana tertuang di Undang-Undang No. 8 Tahun 2019, dimana “pemerintah wajib membagikan panduan manasik kepada calon jamaah haji Indonesia.” Dikarenakan masih merebaknya virus corona di Indonesia, pelaksanaan ibadah haji tidak bisa dilakukan secara tatap muka seperti tahun-tahun sebelumnya.

Adapun supaya bisa menunaikan kewajiban itu, Kemenag melalui Dirjen PHU mengadaptasi dan melakukan inovasi ibadah haji melalui menyediakannya dengan cara daring. Video seri manasik Haji online ini rutin disampaikan pada kanal Youtube Kementerian Agama RI setiap hari selama Ramadhan.

Dijelaskan pula dari Bapak Arsyad Hidayat selaku Kasubdit Pembinaan Jemaah, yakni:

*“Untuk memudahkan jemaah memahami pelajaran, kami sudah menyediakan video yang cukup pendek, dibawah tiga menit di tiap item materi.”*

Panduan manasik online yang disiarkan Kementerian Agama itu dimulai pada April 2020. Panduan manasik ini terbagi menjadi 2 yaitu panduan manasik oleh Kementerian Agama dan panduan manasik oleh Konsultan Haji Indonesia. Berikut daftar judul kedua video Panduan manasik di kanal YouTube Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag 2020).

**Tabel 3.2**  
**Daftar Video Manasik Haji tahun 2020**

No	Judul	Durasi Video
1	Pengantar	02.15 menit

2	Pengertian Haji	01.11 menit
3	Syarat Haji	00.52 detik
4	Rukun Haji	00.53 detik
5	Wajib Haji	01.23 menit
6	Jenis pelaksanaan Haji	01.54 menit
7	Rute Perjalanan Haji	01.46 menit
8	Niat Ihram	01.57 menit
9	Pakaian Ihram	02.00 menit
10	Meninggalkan Larangan Ihram	02.04 menit
11	Wukuf di Arafah	02.08 menit
12	Mabit di Muzdalifah	01.34 menit
13	Lempar Jamarah Aqabah	00.45 detik
14	Tahalul	01.17 menit
15	Mabit di Mina	01.18 menit
16	Lempar Jamarah pada Hari Tasyrik	01.02 menit
17	Nafar awal dan tsani	00.51 detik
18	Thawaf Ifadah	01.33 menit
19	Sa'i	01.43 menit
20	Thawaf Wada	02.52 menit
21	Pedoman Haji dan Umrah	28.50 menit

Selain manasik haji online yang ditampilkan kementerian. Channel Youtube Kemang RI juga memiliki kajian Manasik perbandingan aliran dari

kitab Kotfusimar Fi Ahkamil Haji Wal I'timar karya Konsultan Ibadah Haji Pada tahun 2019, Indonesia khususnya K.H. A.Wazir Ali. Daftar judul video narasinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.8.2**  
**Daftar Video Manasik Haji tahun 2020**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Durasi</b>
1	Makna Haji dan Umrah	21.55 menit
2	Keutamaan Haji	22.50 menit
3	Syarat Wajib Haji	28.24 menit
4	Persoalan penting dalam Istithoah	23.24 menit
5	Lanjutan pesoalan penting dalam Istithoah	31.08 menit
6	Miqat	32.23 menit
7	Ihram	40.32 menit
8	Lanjutan Ihram	28.20 menit
9	Miqat	15.50 menit
10	Keutamaan Baitullah	11.19 menit
11	Keutamaan Talbiyah	14.34 menit
12	Keutamaan Thawaf dan Hajar Aswad	12.52 menit
13	Rukun Yamani	10.59 menit
14	Maqam Ibrahim	12.57 menit
15	Hijir Ismail	16.48 menit
16	Fadhillah Sholat di Masjidil Haram	09.13menit

## **J. Skema Kebijakan Haji di Masa Pandemi Covid-19 Oleh Dirjen PHU Kemenag RI**

### a) Skema 1

Jamaah haji berangkat secara normal:

1. Virus sudah dinyatakan 100% hilang, jadi jemaah hajiberangkat dengan normal.
2. Jika dinyatakan virus masih ada, lalu setelah vaksin imunisasi, penambahan vaksin virus corona dan penambahan vaksin meningitis, apakah tubuh manusia cukup kuat untuk divaksinasi dengan 3 vaksin sekaligus, Dengan catatan jemaah haji tidak memiliki riwayat penyakit kronis.

### b) Skema 2:

Jemaah haji berangkat dengan catatan kesehatan.

1. Berangkat 14 hari sebelum jadwal keberangkatan, 3 hari setelah idul Fitri di bulan Syawal 3-5, dikarantina di Asrama Haji Pondok Gede selama 14 Hari.
2. Setibanya di Arab Saudi, ia akan dikarantina selama 14 hari, setelah itu akan melakukan aktivitas haji seperti biasa.
3. Setibanya di Indonesia, jemaah kembali melaksanakan karantina hingga 14 hari.

### c) Skema 3

Jemaah haji melaksanakan pemberangkatan melalui pembatasan.

1. Pembatasan untuk banyaknya jemaah, melalui mempertimbangkan hanya umur 18 hingga 50 tahun, melalui syarat jemaah yang sehat tidak memiliki riwayat penyakit kronis. Jadi, bila hasil yang semestinya 100% mencapai 35%, PHU (Organisasi Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia) akan menambah jumlah

jemaah mulai tahun 2022 mendatang, asalkan berusia 18 tahun samapai di bawah 50 juga sehat.

2. Setibanya di Indonesia, jemaah kembali melaksanakan karantina hingga 14 hari, yang membuat ibadah adalah 83 hari, dimana 41 hari beribadah serta 42 hari karantina.

## **K. Kendala dan Hambatan dalam Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji di Masa Pandemi Covid-19**

Masalah serta kendala yang timbul dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji ini diantaranya:

### **1. Latar Belakang Calon Jemaah**

Menurut data yang peneliti dapatkan, permasalahan ataupun kendala utamanya terdapat dari jemaah. Sekitar 4 kecamatan mengikuti pedoman haji yang diselenggarakan oleh Kota Tegal, di mana sekitar 110 jemaah setiap tahun (pengembangan dana haji). Sedangkan calon jemaah haji KBIH Al-Haromain 2020 adalah 39 jemaah haji. Dari jumlah itu, jemaah memiliki asal-usul yang berbeda. Mulai dari jenis kelamin, pendidikan, usia, bahasa dll. Mengenai materi bimbingan manasik selanjutnya data yang didapatkan melalui wawancara bermasam Bapak Abdullah mengatakan bahwa materi manasik menggunakan Panduan Manasik Haji dari Kemenag Pusat. Pedoman Manasik dikeluarkan pemerintahan setempat berkisar bulan Rabiul Akhir ataupun Rajab. Sedangkan dalam hal proses menyampaikan materi, KBIH Al-Haromain mempergunakan sejumlah metode, termasuk tanya jawab, ceramah, serta praktek.

### **2. Problematika Materi Bimbingan Manasik Haji**

Mengenai materi untuk bimbingan manasik selanjutnya data yang peneliti dapatkan melalui wawancara bersama Bapak Abdullah

mengatakan bahwa materi manasik menggunakan Panduan Manasik Haji dari Kemenag Pusat. Pedoman Manasik dikeluarkan pemerintahan setempat berkisar bulan Rabiul Akhir ataupun Rajab. Sedangkan dalam hal proses menyampaikan materi, KBIH Al-Haromain mempergunakan sejumlah metode, termasuk tanya jawab, ceramah, serta praktik (Abdullah 2022).

### 3. Problematika Sarana

Prasarana maupun sarana tentu memainkan peranan krusial sehingga ibadah haji dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Kemudian ketersediaan yang memadai dari prasarana maupun sarana ini mampu mendukung kelancaran pembimbing dalam melaksanakan proses Manasik Haji. Alat tulis, bahan habis pakai, maupun lainnya termasuk juga pada prasarana serta sarana. Peralatan peraga yang dipergunakan dalam mensimulasikan ibadah haji juga meliputi prasarana serta sarana untuk membimbing pelaksanaan ibadah haji.



## **BAB IV**

### **ANALISIS IMPLEMENTASI SOP PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI KBIH AL-HAROMAIN**

#### **A. Analisis Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh KBIH Al-Hromain Kota Tegal sebelum Masa Pandemi**

Haji sendiri termasuk dalam lima rukun Islam serta Syaria Islam terbesar. Hukumnya wajib (fardhu) bagi yang mampu satu kali dalam hidupnya dan bila dilaksanakan lagi adalah sunnah. Mereka yang menolak kewajibannya adalah orang-orang kafir (An-Nadwi 2004: 8). Sebelum melakukan perjalanan menuju Arab Saudi demi menunaikan haji, tentu para jamaah haji harus ikut serta dalam tuntunan manasik yang telah ditetapkan Pemerintahan Indonesia. Panduan Manasik ini akan membuka wawasan terkait pentingnya ilmu haji serta umroh, membuat jamaah semakin berwawasan terhadap bagaimana haji mabrur serta menjadikan mereka jamaah yang mandiri (Abdullah 2022). Begitu penting peranan dai pemerintah serta pembinaan manasik haji, karena program ini termasuk upaya demi memberikan calon jamaah sebuah bekal pengetahuan maupun informasi terkait keduanya yaitu manasik dan proses melakukan perjalanan agar jamaah bisa menjalankan ibadah hajinya secara baik (Agama. 2016: 168).

Penyelenggaraan haji termasuk tanggung jawabnya Kemenag ataupun pemerintah. Memberikan pelayanan, menyelenggarakan dan mempersiapkan prasarana/sarana yang diperlukan bagi calon jamaah. Mengacu dari Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 2019, dijelaskan “tujuan bimbingan manasik haji dan umrah adalah 1). Memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jamaah haji dan jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat; dan 2). Mewujudkan kemandirian dan keleluasaan dalam penyelenggaraan haji dan umrah.” Berdasar dari UU No 8 Tahun 2019 Bab I Ayat 1 Klausul 20 Ketentuan Umum, “Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang selanjutnya disingkat KBIHU

Merupakan kelompok yang menyelenggarakan pembinaan haji dan umroh dengan izin Menteri.” Subyek KBIHU selanjutnya kembali dibahas dalam Bab V, Pasal 53, dimana “KBIHU memberikan pembinaan dan pendampingan haji sesuai dengan standarisasi pembinaan dan pendampingan, KBIHU memberikan pembinaan dan pendampingan hanya kepada jemaah haji yang membutuhkan layanan KBIHU.”

Berdasarkan peraturan itu, KBIH Al-Haromain sendiri sudah telah mendapatkan izin Kantor Kemenag Kota Tegal No. D/322 Tahun 2010 Tanggal 15 Mei 2012. Dikelompokkan dan diakreditasi "B". Penyelenggaraan Bimbingan manasik Haji di KBHIHU Al-Haromain dimulai dari bulan Rabiul Awal hingga bulan Syawal. Dan dilakukan sekitar dua puluh kali untuk manasik haji. Menurut salah satu pegawai HUMAS Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh Al-Haromain Bapak Abdullah menyatakan bahwa dalam mengembangkan ibadah haji adalah untuk membekali jemaah sebagai sarana beribadah kepada Allah SWT, untuk memperoleh ilmu agar jemaah tidak melakukan kesalahan saat menunaikan ibadah haji (Abdullah 2022).

Mengenai unsur-unsur pelaksanaan program bimbingan manasik haji, yang penulis peroleh dari wawancara HUMAS KBIHU Al-Haromain yakni:

1. Jemaah Haji

Pasal 1 Ketentuan Umum Bab 1 Undang-Undang No. 8 menjelaskan “jemaah haji yang melaksanakan ibadah haji adalah warga negara yang beragama islam dan sudah mendaftarkan diri sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan.” Adapun Jemaah Haji Reguler yakni jemaah yang melaksanakan Haji dengan jalur yang Kemenag berikan. Kemudian Jemaah Haji Khusus yakni meeka yang melaksanakan haji melalui jalur pelaksanaan haji secara khusus. Sementara Jemaah Umroh yakni mereka yang menjalankan Umrah.

Menurut Bapak Abdullah selaku HUMAS KBIH Al-Haromain, syarat Jemaah Haji yang bisa mengikuti ibadah haji adalah calon jemaah haji yang sudah terdaftar di KBIH dimana jemaah ingin mengikuti ibadah haji, kemudian menerima surat panggilan dari Penyelenggara Haji dan menyelesaikan pemeriksaan kesehatan (Abdullah 2022).

Jumlah Jamaah Haji di Kota Tegal Tahun 2020, diperoleh penulis dari wawancara Oleh Pak Ali Supthan sebagai pengembangan Dana Haji KEMENAG Kota Tegal, totalnya sekitar 110 jemaah. Data yang peneliti dapatkan terkait banyaknya jemaah diantaranya:

**Tabel 4.1**  
**Data Calon Jemaah Haji Kota Tegal tahun 2020**

No	Kecamatan	Jemaah
1	Margadana	29
2	Tegal Barat	27
3	Tegal Selatan	24
4	Tegal Timur	30
Total		110

Meski banyaknya jemaah yang terdata di bawah bimbingannya manasik haji pada KBIH Al-Haromain Kota Tegal tahun 2020 sebanyak 39 jemaah, namun detail jemaah haji tersebut tersedia atau bisa dilihat di aplikasi.

Dari jumlah calon jemaah haji di KBIH Al-Haromain sebanyak 39 jemaah haji. Dengan demikian, penulis menemukan total 18 jemaah haji pria dan 21 jemaah haji wanita.

**Tabel 4.2**  
**Data Calon Jemaah KBIH Al-Haromain**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin 2020**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	18 Jemaah
2	Perempuan	21 Jemaah

Sementara itu jumlah dari data perkiraan selama 3 tahun ke belakang diantaranya (Abdullah 2022):

**Tabel 4.3**  
**Data Calon Jemaah Haji KBIH Al-Haromain**  
**Tahun 2018-2020**

No	Tahun	Jumlah Jemaah
1	2018	45
2	2019	48
3	2020	39

2. Narasumber pembinaan manasik haji

Narasumber bimbingan adalah seseorang yang berperan selaku pembicara dari pemberian materi manasik, dimana ia memberikan informasi tentang penyelenggaraan haji, dimulai dengan pemberangkatan sampai kepulangan jamaah menuju negara asal. Pembicara di sini juga diharuskan memenuhi beragam syarat tertentu yang sudah KBIH tetapkan.

Kualifikasi untuk pemberi materi dalam pelaksanaan ibadah haji yang disetujui Kelompok Bimbingan Haji Al-Haromain yakni:

- 1) Minimal S1/D3.
- 2) Sudah melaksanakan Haji
- 3) Diutamakan bisa berbahasa Arab
- 4) Mempunyai pemahaman tentang fiqih haji
- 5) Bersertifikat sebagai pembimbing haji.

Sertifikasi Pemerintah untuk pemandu haji profesional. Sertifikat ini dikeluarkan Dirjen PHU dengan kerja sama Perguruan Tinggi Islam Negeri (IAIN/UIN) dengan program pelatihan Manajemen Haji dan Umrah di segala penjuru nusantara. Namun, berkenaan pada sertifikasi pengawas manasik haji pada KBIH Al-Haromain, tidak seluruhnya bersertifikat. Daftar dari nama-nama pengawas KBIH Al-Haromain Kota Tegal adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1.4**  
**Data Pembina Manasik Haji KBIH Al-Haromain**  
**Kota Tegal**

No	Nama Pembimbing	Keterangan Sertifikasi
1	Gus Muhaimin Iskandar	Sudah
2	Habib Ali Zainal Abidin	Sudah

Selain pemberian materi oleh KBIH Al-haromain, Kementerian Agama dan Dinas Kesehatan setempat juga berperan dalam Penyelenggaraan Manasik Haji (Abdullah 2022).

### 3. Sarana pembinaan manasik haji.

Sarana ibadah haji termasuk sesuatu yang penting untuk pengembangan ibadah haj, dimana dengan tidak adanya fasilitas pendukung itu akan membuat bimbingan manasik haji tidak bisa terlaksana secara baik. Fasilitas ini diantaranya Miniatur Masjid Nabawi,

Masjidil Haram, Ka'bah, manequin (demi keperluan kain Ihram), Buku Panduan Haji, DVD manasik Haji, perjalan serta Hikmah (Ali Rokhmad 2016: 152). Mengacu dari pelaksanaan wawancara didapati bahwasanya bahwa prasarana/sarana KBIH Al-Haromain semuanya tersedia.

#### 4. Materi bimbingan manasik haji

Keberadaan jamaah selaku komunikan serta pembicara selaku komunikatornya tentu diharuskan menjadi sebuah percakapan supaya keduanya bisa terhubung. Jamaah adalah komunikan dalam pelaksanaan bimbingan manasik ibadah haji dan pembicara adalah komunikator. Materi bimbingan manasik ibadah haji merupakan isi atau pembahasan yang disampaikan kepada jamaah.

Materi tuntunan manasik yang sudah ditentukan antara lain Kebijakan Pemerintah serta Hukum Haji, Panduan Perjalanan Haji di Tanah Suci dan Tanah Air, Pedoman Pelaksanaan Haji Mabrur, Umroh Sunnah dan Wajib, Wukuf, Haji, Mabit di Mina dan Muzdalifah, Lempar Jamara, Tawaf Ifadah, Tawaf Wada, Ibadah Haji ke Mekkah dan Madinah, Kewajiban dan Hak Jamaah, Akhlak dan Sosial Budaya Arab Saudi, Penyusunan Ketua Tim, Pimpinan Kelompok dan Kelompok serta Pelaksanaan Haji Mabrur. Untuk pembimbingan manasik di Kota Tegal serta KBIH Al-Haromain sendiri, materinya telah selaras pada ketetapan kurikulum Dirjen PHU.

Materi Terpadu Panduan manasik Haji, selaras pada keputusan Dirjen PHU No. 146 Tahun 2019, Tentang Pedoman Pelaksanaan Panduan Manasik Haji oleh Kementerian Agama dan Al-Haromain, bisa dilihat ataupun terdapat dalam lembaran lampiran.

Pertemuan dalam menunaikan ibadah haji yang ditentukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji diadakan tiga kali dalam satu bulan,

yakni pada hari minggu di minggu ke-2, 3, serta 4, sementara untuk minggu ke-1 libur.

#### 5. Metode pembinaan manasik haji

Tata cara pelaksanaan ibadah haji termasuk unsur dalam bimbingan manasik haji. Adapun dalam mempelajari materi, jamaah memerlukan metode ataupun cara secara teratur supaya komunikator memahami maksudnya Materi Tersebut. Di KBIH Al-Haromain Kota Tegal, sejumlah metode dalam melakukan manasik haji ini diantaranya:

##### a. Metode khusus untuk mengendalikan Qolbu

Metode untuk menguatkan hati ini merupakan metode yang diamalkan serta terhadap hanya di KBIH Al-Haromain. Mengacu dari informasi yang peneliti peroleh melalui wawancara bersama HUMAS KBIH Al-Haromain, Bapak Abdullah menjelaskan bahwasanya calon jamaah hendaknya mengucapkan zikir sebelum mengawali ibadah haji. Dzikir ini mencakup Ratibul Atas, Yasin, Asmaul Husna, serta diakhiri oleh doa, kemudian dilanjutkan materi tentang ibadah haji. Beliau menjelaskan bahwasanya kegiatan ini ditujukan demi membersihkan hati para jamaah dari rasa angkuh pada saat hendak berangkat haji.

Sehingga jamaah haji diharuskan membaca dzikir supaya hati mereka bersih serta terus mengingat keberadaan Allah seperti yang diperintahkan oleh Allah Fadzqurullah Katsiron. Cara yang digunakan di KBIH Al-Haromain ini pun termasuk perintahnya mendiang guru KH. Anwar dari Makkah, dimana menjelaskan selain simulasi serta materi, kolbu menanamkan dalam hati calon jamaah kekuatan doa serta dzikir bersama, yang penting sekali.

##### b. Metode ceramah

Metode ini termasuk implementasi ilmu yang disampaikan pembicara ataupun penyaji kepada jamaah yang ditunjang melalui

peralatan pengajaran. Secara umum ceramah sendiri kerap dipergunakan, bisa juga dikatakan hampir seluruh KBIH Indonesia mempergunakan ceramah dalam pelaksanaan latihan ibadah haji. Sebab ceramah sendiri penerapannya cukup mudah.

c. Metode tanya jawab

Metode interaktif ataupun tanya jawab ini dipergunakan supaya jamaah haji menjadi aktif dalam memberikan pertanyaan untuk pembicara ataupun penyaji. Bila yang aktif dalam ceramah hanyalah narasumber, berbeda dengan metode ini yang mengharuskan jamaah juga turut aktif. Kondisi ini ditujukan supaya narasumber memahami serta mengetahui bagian manakah yang harus diklarifikasi kembali pada jamaah supaya mereka bisa menunaikan ibadah haji secara baik.

d. Metode Simulasi

Metode praktik lapangan ataupun simulasi yakni sebuah replika ataupun gambaran dari apa yang hendak terjadi selanjutnya. Jamaah haji sebelum pemberangkatan tentunya perlu menjalani praktik ini supaya bisa mengalami ataupun mendapatkan cerminan tentang hal yang hendak mereka laksanakan nantinya secara nyata di Masjidil Haram. Misalnya amalan ihram, sai, tahalul, jumrah, melempar tawaf, ukuf, dll hingga haji selesai. Hal ini dilakukan dalam rangka menciptakan jamaah mandiri. Berkaca pada banyaknya jamaah Indonesia yang sebelumnya sudah menunaikan haji di masa lalu, tentunya akan sangat bermanfaat untuk panduan haji Haram di masa mendatang (Abdullah 2022).



## **B. Analisis Implementasi SOP Pelayanan Bimbingan Manasik Haji pada Masa Pandemi COVID-19 di KBIH Al-Haromain Kota Tegal**

Manasik haji merupakan acara atau kegiatan rutin yang dilakukan oleh calon jemaah haji setiap tahun yang diselenggarakan oleh pemerintah dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah, Untuk bekal calon jemaah haji saat akan haji. Tujuan pembinaan ibadah haji adalah untuk mewujudkan haji yang mandiri. Calon jemaah haji diberikan ilmu dan kemudian ilmu tersebut akan diterapkan nantinya saat melakukan ibadah haji yang tentu hal itu sangat perlu, Hal tersebut sudah diatur dalam Undang-Undang 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, BAB I, Ketentuan Umum, Pasal 3 : Memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah haji agar dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariah; dan titik b. Mewujudkan kemandirian dan keleluasaan dalam penyelenggaraan haji dan umrah.

Namun, saat ini Indonesia bahkan seluruh negara sedang dilanda wabah virus corona atau Covid-19 (*Corona virus diseases-19*). Virus yang pertama kali merebak di kota Wuhan di China ini menyebar dengan cepat ke seluruh dunia, termasuk Indonesia, hanya dalam hitungan bulan. Hal ini mendorong pemerintah Indonesia untuk menerapkan kebijakan berupa pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) untuk mencegah wabah Covid-19.

Tentunya PSBB berdampak besar bagi kehidupan masyarakat Indonesia, khususnya dari keuangan ekonomi, pendidikan bahkan sosial. Dimana semua kegiatan harus social distancing atau menjaga jarak dan menggunakan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus. Bahkan dalam bidang pendidikan, seluruh sekolah di Indonesia melakukan PJJ atau pembelajaran jarak jauh dengan menggunakan media elektronik atau yang biasa dikenal dengan *online*. Pembelajaran jarak jauh yang dilakukan sebagian besar sekolah adalah menggunakan aplikasi yang tersedia di Appstore atau Playstore. Aplikasi yang biasa digunakan oleh siswa dan guru

biasanya menggunakan aplikasi whatsapp, zoom, google meeting atau ruang belajar. Tidak hanya lembaga pendidikan, bahkan perusahaan pun memerintahkan karyawannya untuk bekerja dari rumah atau yang biasa disebut WFH (*Work from Home*).

Kegiatan Bimbingan Manasik Haji adalah kegiatan Pemerintah atau KBIH yang dilakukan secara serentak oleh seluruh calon jemaah haji dalam satu wilayah tertentu atau KBIH yang sama. Bimbingan Manasik Haji yang dilakukan secara tatap muka dan berkumpul di satu tempat, tentunya hal ini menyalahi kebijakan pemerintah Indonesia pada masa PSBB. Pengaruh PSBB sedikit mengganggu dan membatasi bimbingan manasik haji. Namun, komitmen pemerintah untuk menunaikan Bimbingan Manasik haji sangat kuat. Seperti yang disampaikan oleh Kasubdit Bimbingan Jemaah Haji Kementerian Agama Arsyad Hidayat, ada tiga model Standar Operasional bimbingan manasik jarak jauh yang disiapkan Kementerian Agama, yaitu:

- 1) PJJ Offline adalah penyelenggaraan ibadah haji yang akan melibatkan media Badan Penyiaran Publik (BPP) seperti televisi dan radio. Nantinya, calon jemaah haji akan diberikan semacam modul berisi materi tentang ibadah haji untuk dipelajari di rumah. Mereka kemudian diminta untuk mengikuti siaran televisi atau radio dari instruksi ritual untuk menyelesaikan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam modul.
- 2) PJJ Online adalah penyelenggaraan Ibadah Haji yang akan diberikan melalui platform media sosial seperti Youtube, Twitter, Whatsapp, Telegram, Instagram, Zoom dan platform lainnya.
- 3) PJJ Combination (Blended Learning) Pelatihan ini akan mengintegrasikan pelatihan tatap muka/offline dan pengguna sumber belajar online.

Bimbingan Manasik Haji yang dilakukan oleh KBIH Al-Haromain sejak awal berjalan lancar, sama seperti bimbingan manasik haji tahun-tahun

sebelumnya, terutama tatap muka. Namun, dari pertengahan hingga akhir pelatihan, Virus Corona terus menyebar di Indonesia. Kehadiran Virus Corona ini membuat sosialisasi dan interaksi dengan masyarakat menjadi terbatas. Oleh karena itu sesuai dengan acuan yang disampaikan oleh Bapak Khoirizi selaku Direktur Pembinaan Haji dan diperkuat oleh Bapak Arsyad Hidayat selaku Kasubdit Pembimbing Jemaah Haji, KBIH Al-Haromain menerapkan bimbingan manasik haji secara online, hal ini diperkuat oleh Bapak KH. Abdullah selaku HUMAS KBIH Al- Haromain yang menyatakan bahwa :

*"...adanya wabah Covid-19 serta keinginan dan tekad kami dalam membimbing para jemaah. Dengan demikian, KBIHU kami tetap menjalankan ibadah haji sesuai aturan Kementerian Agama Republik Indonesia yaitu online"*.

Selain itu, KBIH Al-Haromain juga melakukan bimbingan manasik haji online secara mandiri melalui zoom meeting yang materinya dikomunikasikan terlebih dahulu melalui grup whatsapp. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Bapak Dullah selaku HUMAS KBIH Al-Haromain (Abdullah 2022).

*".....Untuk materi yang disampaikan melalui Zoom akan dikirimkan terlebih dahulu ke WhatsApp masing-masing jemaah, selain itu jemaah wajib mengikuti manasik online dengan menonton video Youtube di channel Youtube Kementerian Agama RI"*.

Menggunakan aplikasi Zoom, manasik online ini berlangsung sekitar pukul 09.00 WIB dan berlangsung sekitar 40-45 menit per pertemuan. Namun, tidak semua calon jemaah bisa mengikuti manasik online ini. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain jam kerja yg bentrok dengan pelaksanaannya , dan ada beberapa jemaah yang belum memahami teknologi. Bagi jemaah yang tidak memiliki smartphone yang mendukung kegiatan manasik online, KBIH Al-Haromain juga menyediakan bimbingan manasik

haji dalam bentuk lembaran kertas hard copy untuk dibagikan kepada jemaah. Jemaah datang ke kantor dengan menggunakan protokol kesehatan, memakai masker dan cuci tangan di area yang disediakan KBIH. Selain itu, KBIH Al-Haromain juga turun ke lapangan menemui beberapa jemaah dan memastikan jemaah paham atau tidak dengan tuntunan manasik yang diberikan tentunya dengan menggunakan protokol kesehatan seperti masker dan cuci tangan dengan disinfektan.

Terkait penyedia pelayanan bimbingan manasik haji dimasa Pandemi Covid-19, kualitas pelayanan bimbingan manasik harus tetap mencakup standar operasional prosedur pelayanan yang antara lain harus ada dalam pelayanan, diantaranya: (Maryam, 2016)

1. Sederhana

Dalam teori yang dipakai oleh penulis mengemukakan bahwa sederhana disini maksudnya adalah proses yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan. Penyajian data yang penulis rangkum untuk di analisis dengan teori diatas, bahwa prinsip pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Haromain harus sederhana, maksudnya adalah sebisa mungkin pembimbing serta petugas pelayanan memberikan pelayanan bimbingan manasik haji yang mudah di pahami oleh jemaah. Kemudian, dapat menjelaskan terkait materi manasik kepada jemaah dengan baik, pembimbing maupun petugas pelayanan juga harus mampu mengenali berbagai karakter atau latar belakang dari jemaah tersebut.

Kemudian dijelaskan juga dalam memberikan pelayanan yang sederhana, harus mementingkan komunikasi. Selain itu, di penyajian menambahkan bahwa petugas pelayanan juga harus tau karakter setiap jemaah yang datang agar dapat menyesuaikan dengan kemampuan penangkapan materi di setiap individu jemaah. Dari kedua data tersebut, antara teori dan penyajian, penulis dapat menganalisis bahwa KBIH Al-

Haromain telah melaksanakan pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit.

## 2. Akurat

Berdasarkan teori yang menyatakan bahwa, akurat merupakan produk hasil dari pelayanan dan harus diterima oleh konsumen dengan benar, tepat dan sah. Kemudian, berdasarkan penyajian data yang telah dikumpulkan, menyatakan bahwa, untuk tetap memberikan pelayanan bimbingan manasik yang akurat dimasa pandemi, KBIH Al-Haromain telah meminimalisir hal tersebut dengan membuat perencanaan program manasik haji mulai dari menentukan materi, narasumber, waktu pelaksanaan dengan matang. serta memadu padankan dengan kebijakan atau SOP dari pemerintah terkait proses bimbingan manasik dimasa pandemi.

Dengan dua hal tersebut, maka peneliti mendapatkan analisis berupa, bahwa KBIH Al-Haromain telah melakukan sebuah pelayanan bimbingan manasik haji yang akurat. Hal tersebut dibuktikan dengan membuat perencanaan program manasik haji yang matang agar dengan hal tersebut pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik diharapkan sesuai dengan visi dan misi KBIH Al-Haromain.

## 3. Kepastian Waktu

Dalam sebuah teori dijelaskan bahwa kepastian waktu dalam proses pelayanan merupakan seluruh proses yang harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Selaras dengan teori diatas,terdapat penyajian data yang kurang menyetujui hal tersebut, bahwa KBIH Al-Haromain kepastian waktu memang hal yang sudah ditentukan serta dijadwalkan khususnya dalam proses bimbingan manasik, tetapi disamping itu merupakan sebuah hal yang fleksibel. Dalam penyajian data ditemukan juga bahwa waktu pelayanan bimbingan manasik di KBIH Al-Haromain tergantung dari

kesediaan waktu dari narasumber dan juga dari pihak Jemaah sendiri, karena dalam proses pelayanan bimbingan manasik khususnya di masa pandemi ini ada beberapa kendala yang ditemukan salah satunya adalah kesediaan waktu saat pelaksanaan bimbingan manasik online, dalam penyajian data yang sudah disajikan penulis diatas menyatakan bahwa ketika bimbingan manasik online dilaksanakan via zoom ada beberapa Jemaah yang tidak bisa mengikuti rangkaian kegiatan tersebut karena banyaknya jadwal yang bertabrakan dengan agenda tersebut dari pihak Jemaah.

Dari penyajian data tersebut, maka penulis dapat menganalisis bahwa KBIH Al-Haromain memberikan kepastian waktu dalam pelayanan bimbingan manasik haji namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala terkait kesediaan waktu dari narasumber dan Jemaah sendiri.

#### 4. Tanggung Jawab

Menurut teori, penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab dalam proses pelayanan dan proses penerimaan keluhan.

Di dalam penyajian data tersebut terdapat data yang menyatakan bahwa bentuk tanggung jawab dalam pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah seluruhnya dihandle oleh KBIH Al-Haromain bahwa apapun akan diupayakan untuk dapat memberikan materi manasik haji yang mudah dimengerti baik itu dilakukan secara offline maupun online. Bentuk tanggung jawab yang ditunjukkan oleh KBIH Al-Haromain berupa di sediakannya grup whatsapp yang membantu penyampaian materi dan juga dalam data penyajian menyatakan beberapa kali narasumber atau pembimbing mendatangi kerumah para Jemaah untuk memberikan materi manasik pada saat Jemaah tersebut sering berkendala tidak hadir saat pelaksanaan agenda manasik haji di masa pandemic Covid-19.

Dapat di temukan analisis terhadap kedua data tersebut, bahwa KBIH Al-Haromain telah melakukan hal baik terhadap pelayanan dan bertanggung jawab sepenuhnya kepada jamaah. hal tersebut dibuktikan dengan mengupayakan hal hal yang dapat menghanddle proses bimbingan manasik haji Jemaah saat mana Pandemi Covid-19,

#### 5. Kemudahan Akses

Pelayanan yang memuaskan pasti yang mudah di jangkau maupun di akses. Sebagaimana di jelaskan oleh teori yang menyatakan bahwa tempat dan lokasi penyelenggara pelayanan harus mudah dijangkau oleh konsumen.

Kemudian dari penyajian data yang dapat di kumpulkan bahwa kemudahan akses yang diberikan KBIH Al-Haromain dalam pelayanan bimbingan manasik haji di Masa Pandemi COVID-19 mulai dari memaksimalkan penyampaian materi manasik sesuai dengan latarbelakang Jemaah, lokasi proses bimbingan manasik yang dirasa sangat mudah diakses. .Hal tersebut dirasa akan memudahkan jamaah untuk memahami penyampaian materi manasik yang sudah disediakan untuk masing-masing Jemaah.

Dari toeri maupun penyajian yang telah disandingkan tersebut, penulis dapat menarik sebuah analisis bahwa KBIH Al-Haromain telah memebrikan kemudahan akses kepada jamaah. dibuktikan dengan tempatdan lokasi bimbingan manasik yang strategis dan mudah dijangkau serta dapat menunjang proses bimbingan manasik haji online maupun offline.

#### 6. Kenyamanan

Penyedia jasa harus memperhatikan aspek lingkungan pelayanan, ketertiban dan keteraturan, dan penyedia jasa harus tulus melayani dengan sepenuh hati.

Menurut penyajian data yang berhasil dikumpulkan, menekankan pada pelayanan bimbingan manasik haji yang nyaman adalah faktor nomor satu. Hal tersebut ditunjukkan pada proses pelayanan bimbingan manasik haji dari mulai berada di tanah air sampai kepulangan dengan mengedepankan proses bimbingan yang mudah dimengerti disetiap latarbelakang Jemaah baik dengan hal tersebut sekiranya dapat menciptakan kenyamanan terhadap Jemaah dan agar jamaah dapat memahami materi bimbngan manasik haji dengan benar serta menjadi Jemaah haji yang mabrur.

Dari kedua data tersebut, penulis dpat menganalisis bahwa KBIH Al-Haromain telah memberikan kenyamanan dalam penyampaian materi manasik yang baik kepda jamaah. KBIH Al-Haromain telah memperhatikan aspek lingkungan pelayanan dan ketertiban. Hal tersebut dibuktikan dengan lingkungan bimbingan manasik yang memadahi dan nyaman untuk melaksanakan proses pelayanan bimbingan manasik haji. Kemudian, analisis kedua bahwa KBIH Al-Haromain telah melakukan pelayanan dengan ikhlas dan sepenuh hati. Penyedia layanan harus memperhatikan aspek lingkungan layanan, disiplin dan keteraturan, dan penyedia layanan harus melayani dari hati.

#### 7. Kelengkapan sarana prasarana

Terdapat teori yang menjelaskan bahwa seluruh proses pelayananan harus dengan ketersediaan sarana dan prasaranan yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi yang lengkap.

Di dalam penyajian data juga disebutkan bahwa dalam melaksanakan sebuah proses pelayanan penting untuk memiliki sarana yang mendukung, hal tersebut diungkapkan bahwa kelengkapan sarana dapat menunjang percepatan dalam proses pelayana. Kemudian terdapat penyajian lain yang membahas tentang sarana prasarana pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Haromain memiliki sarana



prasarana yang lengkap. Narasumber juga menambahkan bahwa semua hal tidak serta merta sempurna. Oleh sebab itu beliau menyangga bahwa jika terjadi kekurangan nantinya dapat di lengkapi demi kesempurnaan dalam pelayanan.

Dari teori dan penyajian diatas, penulis mendapatkan analisis berupa KBIH Al-Haromain telah memiliki sarana prasaran yang cukup lengkap untuk menunjang pelayanan bimbingan manasik haji.

Dalam hal standar pelayanan bimbingan manasik haji, KBIH Al-Haromain secara umum telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan yang sederhana, bukan pelayanan yang rumit. Kemudian memberikan layanan yang akurat, artinya menyediakan produk dan layanan yang relevan dan sah. KBIH Al-Haromain kemudian juga memberikan pelayanan yang aman.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan ini adalah bagian dari apa yang dilakukan KBIH AlHaromain. Adapun beberapa kriteria lain yang juga dipenuhi oleh KBIH Al-Haromain, seperti tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, hal ini dilakukan sedemikian rupa agar jemaah merasa terlindungi oleh perusahaan baik di dalam maupun di dalam negeri. Untuk keutuhan sarana dan prasarana pelayanan, KBIH Al-Haromain telah berupaya melengkapi sarana dan prasarana tersebut, meskipun ada hal-hal yang dinilai belum lengkap akan diperbaiki kemudian. Kemudahan akses juga menjadi perhatian dalam standar pelayanan. dan yang penting kenyamanan, hal ini dibuktikan oleh KBIH Al Haromain yang sangat memperhatikan lingkungan akomodasi selama berada di tanah suci.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa KBIH Al-Haromain telah memperkenalkan standar operasional prosedur pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh MENPANRB yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan.

Meski ada beberapa poin yang tidak dilakukan KBIH Al-Haromain karena ketidakpastian situasi dan kondisi pelaksanaan tuntunan manasik haji di masa pandemi Covid-19.

Adapun Analisis keberhasilan KBIH Al-Haromain dalam pengimplementasian SOP pelayanan bimbingan manasik haji dapat diukur berdasarkan teori Model Implementasi Van Meter dan Van Horn yang penulis sajikan diantaranya:

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Menurut teori tolak ukur keberhasilan kinerja implementasi harus memiliki Standard dan sasaran kebijakan yang jelas dan terukur sehingga dapat di realisir. Jika standar dan tujuan kebijakan kabur, maka akan terjadi multitafsir dan mudah menimbulkan konflik antar agen pelaksana..

Dari penyajian data yang disajikan penulis terkait kebijakan SOP bimbingan manasik haji pada masa pandemi sudah jelas dibuktikan dengan kebijakan yang resmi di publikasikan atau dibuat oleh kementerian agama dalam mengupayakan tetap berjalannya proses bimbingan manasik haji di masa pandemi Covid-19. Kebijakan atau SOP yang dihasilkan adalah dengan membuat 3 model SOP bimbingan manasik haji yang menyesuaikan dengan keadaan di masa Pandemi Covid-19.

Dari kedua data diatas dapat dinyatakan bahwa standar dan sasaran kebijakan sudah tepat dan jelas sehingga KBIH Al-Haromain sebagai implementor dapat mengimplementasi SOP serta kebijakan bimbingan manasik haji dengan baik.

b. Sumber daya

Dalam teori ini menyebutkan bahwa Implementasi perlu di dukung sumber daya baik sumber daya manusia (*human resource*) maupun sumber daya non- manusia.

Dari data yang ada sumber daya manusia disini maksudnya adalah pihak-pihak yang terlibat dalam proses bimbingan manasik haji di KBIH AL-Haromaian. Hal itu menjadi suatu yang mendukung proses keberhasilan implementasi terhadap SOP bimbingan manasik di masa Pandemi Covid-19. Disamping itu peran pembimbing dan calon jemaah haji dalam hal ini sangat penting dibuktikan dengan keberhasilan KBIH Al-Haromain menyelesaikan waktu bimbingan manasik haji sesuai jadwal yang sudah direncanakan dalam program bimbingan manasik haji.

c. Komunikasi

Komunikasi antar badan pelaksana, menunjukkan kepada mekanisme prosedur yang dirancang untuk mencapai sasaran dan tujuan kebijakan.

Dari penjelasan teori diatas dapat dipaparkan bahwa kepala mekanisme prosedur disini adalah Kementerian Agama RI yang telah membuat SOP atau kebijakan terkait bimbingan manasik haji di masa pandemi sedangkan badan pelaksana yang dimaksud adalah KBIH Al-Haromaian. Sehingga dalam mencapai tolak ukur keberhasilan implementasi SOP Pelayanan bimbingan manasik haji masa pandemi di KBIH Al-Haromain bisa dilihat dari bagaimana komunikasi antar Kementerian Agama setempat dengan pihak KBIH Al-Haromain. Komunikasi atau penyampaian kebijakan serta SOP dari pemerintah terkait bimbingan manasik masa pandemi sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan berjalannya proses bimbingan yang sesuai dengan SOP yang berlaku dengan mengadakan bimbingan manasik online dan juga offline berupa pertemuan antar pembimbing dan jemaah haji dalam satu forum zoom meeting yang terjadwal.

### **C. Analisis Kendala dan Hambatan dalam Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji pada Masa Pandemi COVID-19**

Kunci terpenting keberhasilan manasik online ini adalah komunikasi antara calon jemaah haji dengan Panitia Penyelenggara Bimbingan Manasik Haji KBIH. Karena dalam proses pelaksanaan manasik tersebut, calon jemaah haji tidak bisa bertemu langsung dengan narasumber atau penasehat ibadah haji. Berbagai jenis latar belakang seperti usia, pendidikan, dll tentunya sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan bimbingan manasik haji yang dilakukan secara online. Kendala tersebut sering kita jumpai bahkan hampir setiap tahun selalu ada kendala dalam menjalankan bimbingan manasik haji. Apalagi saat ini bimbingan manasik dilakukan secara online. Permasalahan yang muncul dalam bimbingan manasik haji di KBIH Al-Haromain selama Masa Pandemi antara lain;

#### **1. Faktor Latar Belakang Calon Jemaah Haji**

Dengan beragam latar belakang calon jemaah haji, hal ini menjadi salah satu hambatan dan kendala dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di masa pandemic. Pada tahun 2020, jumlah calon jemaah haji di KBIH Al-Haromain sebanyak 39 jemaah. Di antara mereka, tentu saja ada banyak perbedaan dalam hal jenis kelamin, usia dan pendidikan.

##### **a. Latar Belakang Usia Jemaah**

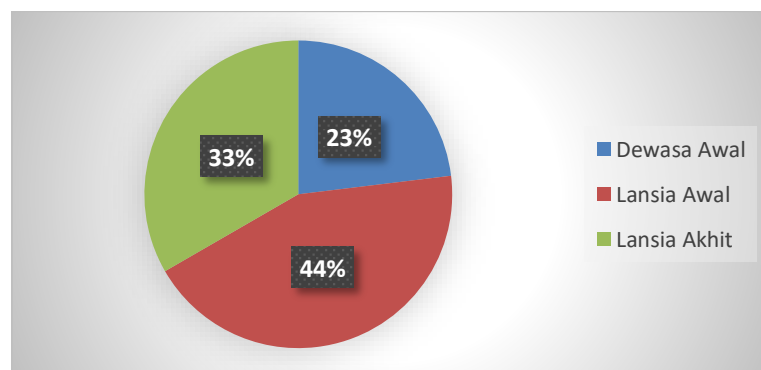
Pada lampiran data calon jemaah haji KBIH Al-Haromain terlihat bahwa mayoritas calon jemaah haji berusia di atas 50 tahun. Daftar tunggu haji yang panjang menjadi salah satu alasannya. Banyaknya Jumlah Jemaah haji pasti dibedakan oleh usia Jemaah satu sama lain. Hal tersebut juga berdasarkan klasifikasi umur yang dirilis oleh Kementerian Kesehatan RI (2009) dalam situs resminya yaitu Depkes.go.id, umur manusia dapat dikelompokkan menjadi 9 bagian yaitu:

1. Masa balita = 0-5 tahun
2. Masa kanak-kanak = 6-11 tahun
3. Masa remaja awal = 12-16 tahun
4. Masa remaja akhir = 17-25 tahun
5. Masa dewasa awal = 26-35 tahun
6. Masa dewasa akhir = 36-45 tahun
7. Masa lansia awal = 26-55 tahun
8. Masa lansia akhir = 56-65 tahun
9. Masa manula = 65 – atas

Jika dilihat dari perincian kelompok usia manusia di atas, mayoritas calon jemaah KBIHU Al-Haromain adalah kelompok lanjut usia.

Dewasa Awal	9 jemaah
Lansia Awal	17 jemaah
Lansia Akhir	13 jemaah

**Gambar 4.1**  
**Diagram Jemaah Bimbingan Mansik haji**  
**Berdasarkan Kelompok usia.**



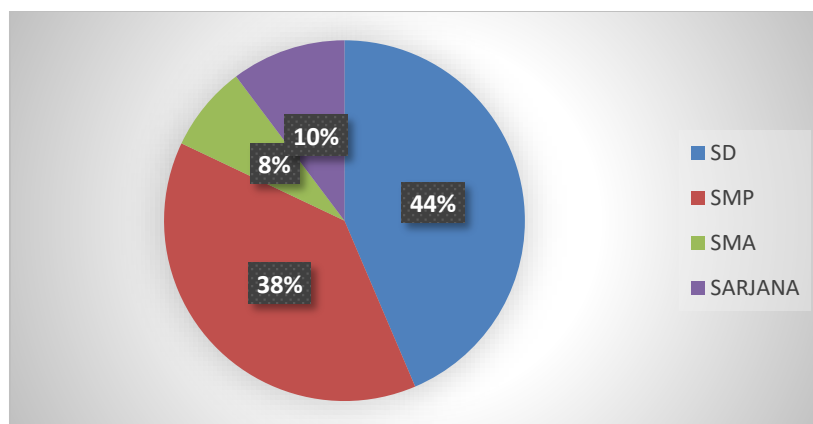
#### b. Latar Belakang Pendidikan Jemaah

Latarbelakang pendidikan Jemaah yang mayoritas lulusan

Sekolah Dasar juga merupakan faktor penghambat dari pelaksanaan pembinaan manasik haji. Dari 39 calon jemaah di KBIHU Al-Haromain hampir 50% adalah lulusan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama. Hal ini sedikitnya tentu menyebabkan hambatan dalam pelaksanaan pembinaan manasik haji.

SD	17 jemaah
SMP	15 jemaah
SMA	3 jemaah
SARJANA	4 jemaah

**Gambar 4.2**  
**Diagram Jemaah Bimbingan Manasik Haji**  
**Berdasarkan Pendidikan**



c. Latar Belakang Sudah/Belumnya Jemaah Haji Umrah

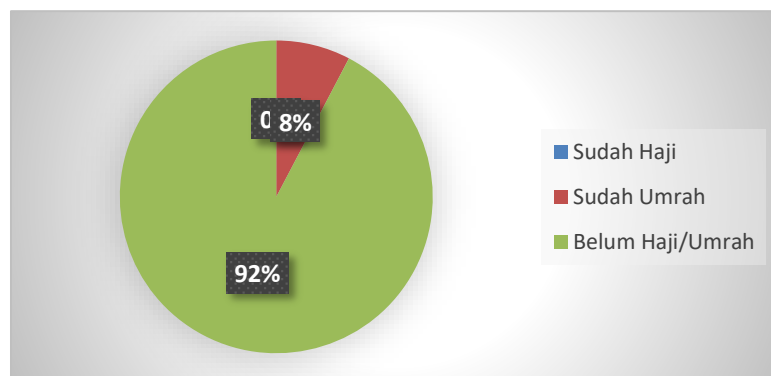
Pernah atau tidaknya calon jemaah haji menunaikan ibadah haji tentu berdampak pada pelaksanaan bimbingan manasik haji. Hal ini karena jika jemaah sudah pergi ke Masjidil Haram untuk haji atau umrah, tentu jemaah memiliki banyak pemahaman dibandingkan dengan yang belum melaksanakannya. Namun di sisi

lain jika calon jemaah haji sama sekali belum pernah menunaikan ibadah umrah atau haji, maka ia bias dikatakan belum memahami mengenai ritual yang ada atau makna haji dengan benar.

Jemaah sudah Haji	0 jemaah
Jemaah sudah Umrah	3 jemaah
Jemaah belum Haji/Umrah	36 jemaah

**Gambar 4.3**

**Diagram Jemaah Bimbingan Manasik Haji Berdasarkan Sudah/Belumnya Haji Umrah**



d. Latar Belakang Berdasarkan Bahasa Jemaah.

Bahasa merupakan hal utama yang digunakan dalam berkomunikasi dengan orang lain. Melalui bahasa, seseorang dapat berkomunikasi dan mengekspresikan dirinya kepada siapa dia berbicara. Bahasa Persatuan Indonesia adalah Bahasa Indonesia (Sumpah Pemuda, n.d.). Bahkan ini dikatakan dalam Sumpah Pemuda Ketiga yaitu, kami putra dan putri Indonesia, membela bahasa Persatuan, Bahasa Indonesia. Komunikasi yang baik sangat penting agar bimbingan manasik dapat bekerja dengan baik. Hal ini

juga termasuk dalam hal bahasa yang digunakan antara calon jemaah haji dan penyelenggara manasik haji. Hasil wawancara penulis dengan Bapak Abdullah ditunjukkan bahwa hampir semua jemaah menggunakan dan memahami bahasa Indonesia. Hanya ada 1 sampai 2 jemaah tua yang benar-benar hanya bisa menggunakan bahasa daerah, yaitu bahasa Jawa (Kromo/Ngapak). Untuk mengatasi hal tersebut, pembimbing manasik haji memberikan bimbingan pribadi kepada Jemaah tersebut (Abdullah 2022).

Setelah penulis uraikan tentang berbagai latar belakang para calon jemaah haji tersebut di atas. Sehingga hal ini menjadi salah satu kendala dan kendala dalam pelaksanaan tuntunan haji offline dan online. Saat melakukan manasik online, tentunya setiap jemaah yang akan datang diwajibkan menggunakan perangkat telekomunikasi yang mendukung kegiatan tersebut. Dilihat dari Gambar 5.2, terlihat bahwa mayoritas calon jemaah haji KBIH Al-Haromain adalah golongan lanjut usia. Hal ini tentunya menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan bimbingan manasik haji. Karena sebagian calon jemaah haji usianya tidak produktif ditambah dengan pendidikan yang cukup rendah. Hal ini membuat penerapan bimbingan menjadi kurang efektif. Untuk itu kerjasama dengan keluarga masing-masing calon jemaah haji sangat diperlukan demi terselenggaranya panduan ritual online khususnya bagi para lansia dan calon jemaah haji yang sudah lanjut usia.

Sebelum merebaknya Covid-19, pada saat pelaksanaan ibadah haji masih banyak lansia dan jemaah manula yang kurang memahami materi karena kurang pendengaran dan pemahamannya. Dan ketika bimbingan manasik dilakukan secara online, masalah utamanya adalah banyak calon jemaah haji yang tidak memiliki akses ke smartphone. Seiring dengan menurunnya pendengaran dan penglihatan karena bertambahnya usia, tentunya hal ini sangat menyulitkan para lansia dan calon jemaah haji



untuk mengikuti bimbingan manasik secara online. Maka dalam hal ini peran keluarga jemaah tentunya sangat diperlukan untuk melaksanakan proses pembinaan. Selain itu, faktor lain yang menghambat selanjutnya adalah sulitnya persinyalan di rumah beberapa calon jemaah haji, dan kesibukan para calon jemaah dengan aktivitas lain seperti pekerjaan mereka. Belum lagi kuota internet yang harus ditampung oleh setiap individu.

## 2. Problematika Materi

Kendala dalam melaksanakan manasik haji juga ditemukan pada materi bimbingan manasik haji. Dimana jumlah materi yang harus dikuasai oleh seluruh calon jemaah haji. Untuk materi haji, hampir semua KBIH mengikuti Pedoman Manasik Haji yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Pusat. Agar materi tersebut dapat diterima oleh calon jemaah haji maka perlu adanya bimbingan manasik di KBIH Al-Haromain yang dilaksanakan dalam waktu kurang lebih 20 kali pertemuan dan berlangsung selama kurang lebih 6 bulan. Jika satu kali pertemuan dimulai dari pukul 08.30 hingga 12.00, berarti satu kali pertemuan tatap muka hanya berlangsung selama 3 setengah jam. Saat itu, menurut penulis, cukup mentransfer materi ke jemaah. Karena jika durasi manasik terlalu lama akan mempengaruhi masuknya materi kepada calon jemaah haji. Tetapi dengan hanya 20 kali pertemuan yang diadakan karena alasan materi yang banyak. Tentu hal ini sangat sulit dipahami oleh semua jemaah, terutama bagi para lansia dan lansia yang memiliki daya pemahaman rendah.

Untuk itu dalam hal ini diperlukan suatu metode untuk menyampaikan materi kepada calon jemaah haji sesuai dengan kebutuhan jemaah. Tata cara pelaksanaan manasik haji kepada calon jemaah haji ditentukan oleh Kementerian Agama Pusat: ceramah, tanya jawab, diskusi dan praktik. Untuk KBIH Al-Haromain sendiri

menggunakan semua cara tersebut kecuali diskusi. Namun dalam prakteknya lebih banyak menggunakan metode ceramah yang diakhiri dengan tanya jawab, untuk latihan hanya dilakukan 3 sampai 4 kali saja.

### 3. Problematika Saranan dan Prasarana.

Bimbingan Manasik Haji yang dilaksanakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Haromain diselenggarakan di Aula KBIH. Seputar pelaksanaan praktek di lapangan di depan kantor KBIHU. Untuk kondisi aula cukup layak dengan daya tampung Jemaah KBIH Al-Haromian. Selain itu, ada fasilitas penunjang seperti infokus. Namun permasalahan yang muncul pada sarana prasarana tersebut adalah pada saat praktek bimbingan manasik haji. Untuk manasik Haji KBIH Al-Haromian sudah memiliki peralatannya bahkan lengkap, namun peralatan tersebut hanya disimpan dan tidak pernah digunakan. Dan praktik ibadah haji yang dilakukan oleh 39 jemaah di bidang KBIH kurang efektif (Abdullah 2022).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada penjelasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

Pelaksanaan pelayanan kegiatan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Haromian berjalan relatif baik. Dengan jumlah pelaksanaan bimbingan sebanyak 20 kali membuat pemahaman jemaah haji mampu memahami materi manasik dengan cukup baik. Sebelum melakukan pelatihan ibadah haji, KBIH Al-Haromain telah melakukan perencanaan program. Perencanaan program dilakukan dengan melakukan musyawarah, pengaturan waktu pelaksanaan ibadah haji, penetapan pembimbing haji dan pengaturan waktu pelaksanaan pembimbing manasik di lapangan.

Dalam memaksimalkan berjalannya proses bimbingan manasik haji di Masa Pandemi Covid-19 Kemenag melalui Dirjen PHU memutuskan untuk melakukan upaya manasik secara online. manasik online ini dilakukan dengan mentransmisikan materi melalui rangkaian video ritual yang ditayangkan di kanal Youtube Kementerian Agama Republik Indonesia. Pelaksanaan SOP pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Haromain sudah cukup namun intensitas dalam pelaksanaan tidak serutin pada waktu sebelum pandemi Covid-19. Pasalnya KBIH Al-Haromain mewajibkan setiap jemaah untuk melihat video ritual yang dirilis Kementerian Agama. Selain itu, KBIH Al-Haromian juga melakukan manasik online mandiri dengan melakukan zoom meeting yang isinya dikomunikasikan terlebih dahulu di grup whatsapp.

Kendala dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan SOP Pelayanan bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Haromain disebabkan oleh latarbelakang dari calon jemaah yaitu banyaknya calon jemaah haji yang berusia tidak produktif dan mayoritas calon jemaah haji berpendidikan rendah. Sehingga dengan berbagai latar belakang tersebut tentu akan sangat berpengaruh terhadap proses bimbingan manasik online yang mengedepankan penggunaan media sosial dalam pelaksanaannya.

## **B. Kritik dan Saran**

Berdasarkan evaluasi temuan penelitian di lapangan, penulis bermaksud untuk memberikan kritik dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi institusi dan peneliti selanjutnya.

1. Untuk lebih meningkatkan proses pelayanan bimbingan manasik di KBIH Al-Haromain maka diharapkan dalam hal sarana dan prasarana agar lebih di sempurnakan lagi, karena hal tersebut menjadi aspek penting yang juga mendukung dalam pemahaman terhadap materi oleh Jemaah pada saat proses bimbingan manasik offline atau online dilaksanakan.
2. KBIH Al-Haromain harus mendistribusikan serta mensosialisasikan bimbingan manasik online seperti video dan bendungan lainnya sebagai bentuk pelayanan.
3. Dengan banyaknya calon jemaah lansia dan lansia, sebaiknya KBIHU bekerjasama dengan keluarga jemaah agar pelaksanaan bimbingan manasik online berjalan dengan baik dengan bantuan keluarga.
4. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggali lebih banyak sumber dan referensi terkait kebijakan promosi haji di masa pandemi COVID-19. Dan lebih siap untuk proses pengumpulan dan pengumpulan data agar penelitian dapat dilakukan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Agama, Kementrian. 2006. "Pembakuan Sarana Alat Praga Bimbingan Manasik Haji."
- Rokhmad, Ali. 2016. *Manajemen Haji: Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*. Jakarta Pusat: Media Dakwah.
- Amin, Samsul Munir. 2013. *Ilmu Dakwah*. Jakarta: Amzah.
- Anas, Muhammad. 2002. *Mengenal Metodologi Pembelajaran*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Anasom, dkk. 2021. *Panduan Perjalanan Ibadah Haji*. Yogyakarta: Diva Press.
- An-Nadwi, Abu Umar. 2004. *Panduan Lengkap Ibadah Haji Dan Umrah*. Jakarta: Robbani Press.
- Arifin. 1998. *Pedoman Pelaksanaan Bimbingan dan Penyuluhan Agama*. Ke-6. Jakarta: PT. Golden Terayon Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Arnina P. 2016. *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Depok: Huta Media.
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup.
- Dimjati, Djamaluddin. 2006. *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*. Jakarta: Era Intermedia.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. 2014. *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah Kementerian Agama Ri*.
- Djamil, Abdul. 2015. "Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji". Jakarta: Era Intermedia.
- Hasan, Alafin, and Nidjam Ahmad. 2003. *Manajemen Haji*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Herdiansyah, Haris. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Psikologi*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Jamil, Abdul, dkk. 2020. *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji dan Umroh*. Semarang: Fatawa Publishing.
- Kusdi. 2013. *Teori Organisasi Dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moloeng, Lexy J. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya.
- Mulyasa, E. 2002. *Kurikulum Berbasis Kompetensi: Konsep, Karakteristik, Dan Implementasi*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya.
- Munawwir, Ahmad Warson. 1997. *Kamus Bahasa Indonesia Al-Munawwir*. Yogyakarta.
- Musnarman, Thohari. 1992. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling Islam*. Yogyakarta: UII Press.

- Nasional, Departemen Pendidikan. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Pimay, Awaludin. 2005. *Akhlak dan Hikmah Ibadah Haji*. Semarang: Fakultas Dakwah UIN Walisongo.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan Perspektif Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Priyatno, and Erman Anti. 1999. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Indonesia: PT Rineka Cipta.
- RI, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sa'ud, Syaifudin. 2005. *Perencanaan Pendidikan Pendekatan Komprehensif*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Transa Idea Publishing.
- Sattar, Abdul, dkk. 2021. *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jemaah Haji Kota Semarang*. Semarang: Fatawa Publishing.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosada Karya.
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Tathagati, Arini. 2014. *Step by Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Efata Publishin

## 2. Jurnal

- Agama, Balai penelitian dan pengembangan. "Studi Masyarakat Religi dan Tradisi." *SMART* Vol. 02, No. 2. Mei 2006.
- Dwimawanti, Ida Hayu. "Kualitas Pelayanan Publik." *Dialogue JIAKP* Vol.1, No.2. Juni 2004.
- Fahham, Achmad Muchaddam. "Penyelenggaraan Ibadah Haji Masalah Dan Penangannya Hajj: Problem and It's Solution" *Kajian* Vol.20 No. 3 Tahun 2015
- Ishom, Muhammad. "Peran KBIH Dalam Mesrestorasi Mental Jemaah Haji Mandiri: Studi Di Kota Tangerang Banten". *Harmoni* Vol. 16 No.2 Desember 2017
- Maryam, Neneng Siti. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Ilmu Politik Dan Komunikasi*. Vol. 6. No. 1, 2006.
- Syamsir, Ahmad. "Peran KUA Dalam Optimalisasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji (Studi Pada Jemaah Calon Haji Tahun Keberangkatan 2016-2017 Di

- Kabupaten Tasikmalaya).” *Jurnal Ilmu Sosial* Vol. 1, No. 2. 2018.
- Yulianto. “Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal.” *Prosiding Seminar Stiarni* Vol. 7, No. 2. 2020.
- DPR. 2019. “Undang Undang RI No.8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah,” no. 004252A: 83.
- Haji, Kementerian Kesehatan RI Pusat Kesehatan. 2020. “Buku Petunjuk Teknis Tenaga Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) Dalam Operasional Kesehatan Haji.” *World*, no. April: 0–14.
- Hasanah, Hasyim. 2017. “ Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu ilmu social)”. *At-taqaddum Tahun 2017*.
- Wahid, Abdul. “Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Mencetak Kemandirian Calon Jemaah Haji” *Pendidikan Dan Pranata Islam* Vol.10 No. 1 Tahun 2019
- Windyarini. “Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, Fakultas Syariah Dan Hukum”. *Ekonomi* Vol.7 No.2 Tahun 2013

### 3. Internet

- Adnan, Naif. 2020. “ Dirjen PHU Minta Manasik Online di Sosialisasikan”, dalam <https://haji.kemenag.go.id/v4/dirjen-phu-minta-manasik-online-diosialisasikan>,. diakses pada 25 Maret 2021
- Sucipto. 2020. “Pandemi Corona, Kemenag Luncurkan Serial Video Manasik untuk Jemaah Haji”, dalam <https://nasional.sindonews.com/read/13733/15/pandemi-corona-kemenag-luncurkan-serial-video-manasik-untuk-jamaah-haji-1588313112>,. diakses pada 25 Maret 2021.
- Anggoro, Husni. 2020. “Manasik Haji Di Tengah Pandemi Covid19, Kemenag Banten Gunakan Metode ini, dalam <https://haji.kemenag.go.id/v4/manasik-haji-ditengah-pandemi-covid19-kemenag-banten-gunakan-metode-ini>,. Diakses pada 30 Maret 2021.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN.

### Lampiran 1 Data Jemaah Haji Kota Tegal Tahun 2020

#### JEMAAH HAJI KOTA TEGAL TAHUN 1441 H / 2020 M

1. Jemaah haji yang melunasi	110 Orang
2. Jemaah haji cadangan	25 Orang
3. Jemaah haji yang melakukan pengembalian Pelunasan Haji	2 Orang
4. Jemaah haji yang melakukan pembatalan elunasan Haji	2 Orang

#### DATA JEMAAH BERDASARKAN :

##### A. JENIS KELAMIN

PRIA	WANITA	TOTAL
47	63	110

##### B. USIA

USIA	JML
17 S/D 20 Th	0
21 S/D 25 Th	1
26 S/D 30 Th	9
31 S/D 35 Th	12
36 S/D 40 Th	16
41 S/D 45Th	21
46 S/D 50 Th	24
51 S/D 55 Th	8
56 S/D 60 Th	14
61 S/D 65 Th	5
65 S/D 70 Th	0

##### C. PENDIDIKAN

PENDIDIKAN	JML
SD	17
SMP	19
SMA	28
D3	13
S.1	30
S.2	3
S.3	0

##### D. PEKERJAAN

PEKERJAAN	JML
IRT	20
PNS	18
SWASTA	9
TNI/POLRI	2
BUMN/BUMD	0
TANI	28
DAGANG	23
PELAJAR	0
PENSIUNAN	7
LAIN-LAIN	3
TOTAL	110

##### E. KECAMATAN

Kecamatan	Jemaah
Margadana	29
Tegal Barat	27
Tegal Selatan	24
Tegal Timur	30
Total	110



**Lampiran 2 Data Jemaah Haji KBIH Al-Haromain Tahun 2020**

NO	JEMAAH HAJI USIA 18-50		
	NO PORSI	NAMA JEMAAH	USIA
1	1100467060	LAILATUL HASANAH	40
2	1100460377	WAHYU HERNADI ZUFRI	44
3	1100467068	SITI KHODIJAH	47
4	1100460378	NUR WAHIDAH KUZAINI	38
5	1100456884	SUMINAH NGAMIN SURMAN	47
6	1100436401	SIHATI SUGIYARTO SURAT	48
7	1100436751	JOKO PRAYITNO SUKARNO	49
8	1100439493	CHOMSA ABU CHAIR	41
9	1100453573	MOH FAUZAN SAPARDI	36
10	1100457777	REBAN PASMIN ABDULLRAHMAN	41
11	1100453289	TRI SUSANTO SEMAN	49
12	1100453283	KASTIAH SARBUN SALIKAN	47
13	1100461301	SRIYANTI SUKISWANTO RUPII	36
14	1100461302	MARYAMAH JUWARI TOYYIB	49
15	1100459639	ANDRI MAULANA ASIKIN	36
16	1100459660	SITI CHOTIMAH ABU UMAR	43
17	1100451348	SUHARTO HARUN SUDARNO	49
18	1100461344	PURWANTO	49
19	1100451355	SITI JAMILATUN WAHIDUN	47
20	1100460258	KUSRI MITRO KARYADI	43
21	1100459650	JAMILATUN	49

NO	JEMAAH HAJI USIA 18-50		
	NO PORSI	NAMA JEMAAH	USIA
1	1100455284	NAWANG SARI	52
2	1100449760	SAIPUDIN	53
3	1100455271	SLAMET MUKMIN	63
4	1100437603	HARYADI DIRDJOWIYATNO	56
5	1100437607	GIYARTINI SUGATI	62
6	1100454019	AINUR ROHMAH	54
7	1100454006	SYAMSUDIN JUPRI BAJURI	54
8	1100444430	SODIKIN	58
9	1100440796	SITI SURAHMI	51
10	1100440788	DUROTUL FARIDAH MUYASAROH	62
11	1100441975	ISFARIDAH KARIMAH	54
12	1100461838	MASFIAH MUSTAHAL	57
13	1100461844	ROHMATUN MUZAKIR	59
14	1100453540	HERI KRISTIONO	54
15	1100453543	MURI'AH MUKRI	62
16	1100453743	SU'AIBAH ISA AHMAD	58
17	1100453745	SRI HAYATI	51
18	1100442697	MUTHMAINAH	54

### Lampiran 3 SOP Bimbingan Manasik Masa Pandemi.

#### 4 *Bimbingan Manasik Haji*

- a. Jemaah haji yang mendapatkan kuota keberangkatan tahun berjalan mendapatkan buku paket *Bimbingan Manasik Haji dan Buku Manasik Haji di Masa Pandemi*,
- b. Bimbingan Manasik dilaksanakan baik oleh jajaran petugas Kementerian Agama kabupaten/kota maupun Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan;
- c. Metode penyampaian Bimbingan Manasik dilakukan dengan salah satu dari 3 pola :
  - a) Tatap muka (*offline*) dengan Protokol Kesehatan atau;
  - b) Bimbingan Manasik jarak jauh (*online*) atau;
  - c) Campuran (*blended*) antara bimbingan tatap muka dan online.
- d. Jadwal dan tempat bimbingan diatur oleh kepala Kantor Kementerian Agama kabupaten/ kota dan kepala KUA setempat.

## Lampiran 4 Materi Bimbingan Manasik Haji Terpadu

### LAMPIRAN II

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL

PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH

NOMOR 146 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN BIMBINGAN MANASIK HAJI TERPADU

OLEH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN/KOTA

DAN KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN

### MATERI BIMBINGAN MANASIK HAJI TERPADU

NO.	MATERI	TUJUAN	POKOK BAHASAN	METODE
1	Kebijakan Pemerintah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji	Jemaah haji dapat memahami Kebijakan Pemerintah dalam program pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kewajiban Pemerintah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji;</li> <li>2. Bentuk Pembinaan, Pelayanan, dan Perlindungan bagi jemaah haji di Tanah Air dan Arab Saudi</li> <li>3. Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Haji di Arab Saudi</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Diskusi
2	Kebijakan Pelayanan Kesehatan Haji	Jemaah Haji dapat memahami berbagai pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan ibadah haji sekaligus menjaga kesehatan dan kebugaran selama beribadah haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bentuk Pelayanan kesehatan bagi jemaah haji di Tanah Air dan Arab Saudi</li> <li>2. Tindakan jemaah untuk menjaga kesehatan dan kebugaran (jalan pagi, senam dan pemeriksaan kesehatan rutin)</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Diskusi
3	Kebijakan Pengelola Keuangan Haji	Jemaah Haji dapat memahami tentang manfaat pengelolaan keuangan haji	Tujuan, manfaat dan tata cara pengelolaan keuangan haji	Video, Paparan, Interaksi dan Tanya Jawab
4	Proses Perjalanan Ibadah Haji Gelombang I Dan II	Jemaah haji dapat memahami proses perjalanan ibadah haji gelombang I Dan II sejak dari Tanah Air,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alur perjalanan jemaah haji gelombang I dan II</li> <li>2. Perjalanan haji gelombang I (embarkasi Madinah, Makkah, Jeddah, Debarkasi Haji masing-masing Daerah)</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Diskusi

		ke Arab Saudi dan kembali ke Tanah Air	3. Perjalanan Haji gelombang II (embarkasi, Jeddah, Makkah, Madinah. Debarkasi Haji masing-masing Daerah)	
5	Ibadah dan kegiatan selama di Pesawat	Jemaah dapat memahami tata cara pelaksanaan ibadah selama dipesawat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bersuci/tayamum di dalam pesawat</li> <li>2. Shalat di pesawat</li> <li>3. Membaca Al Quran, Zikir dan Do'a</li> <li>4. Memanfaatkan fasilitas selama dipesawat</li> <li>5. Menjaga keselamatan penerbangan</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Praktik
6	Bimbingan Manasik Haji / Umrah	Jemaah haji dapat memahami tata cara pelaksanaan haji / umrah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hukum dan ketentuan manasik haji</li> <li>2. Tata cara pelaksanaan Umrah</li> <li>3. Tata cara pelaksanaan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haji Tamattu</li> <li>- Haji Iفراد</li> <li>- Haji Qiran</li> </ul> </li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Diskusi
7	Bimbingan Pelaksanaan Haji/Umrah	Jemaah Haji dapat memahami dan melaksanakan tata cara pelaksanaan ibadah haji / umrah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Miqat</li> <li>2. Pakaian ihram dan shalat sunnah ihram</li> <li>3. Niat dan bacaan talbiyah</li> <li>4. Tawaf</li> <li>5. Sa'i</li> <li>6. Tahalul</li> <li>7. Macam-macam DAM</li> <li>8. Larangan-larangan ihram</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Diskusi
8	Praktik Pelaksanaan Umrah	Jemaah haji dapat melaksanakan praktik manasik umrah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Miqat</li> <li>2. Praktik memakai pakaian ihram</li> <li>3. Praktik niat dan shalat sunat ihram</li> <li>4. Praktik Tawaf</li> <li>5. Praktik Sa'i</li> <li>6. Praktik Tahalul</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Diskusi
9	Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Haji	Jemaah haji dapat mengetahui tentang tatacara/urutan pelaksanaan ibadah haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ihram/Miqat</li> <li>2. Wukuf di Arafah</li> <li>3. Mabit di Muzdalifah</li> <li>4. Mabit di Mina</li> <li>5. Melontar Jumrah</li> <li>6. Tawaf Ifadhah</li> <li>7. Tahalul Awal dan Tahalul Tsani</li> <li>8. Nafar Awal &amp; Nafar Tsani</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Simulasi

10	Praktik Pelaksanaan Ibadah Haji/ Manasik Haji	Jemaah Haji dapat melakukan praktek pelaksanaan haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Praktik memakai ihram, niat dan shalat ihram</li> <li>2. Praktik wukuf, mabit di Muzdalifah dan Mina</li> <li>3. Praktik melontar jumrah</li> <li>4. Praktik tawaf ifadhah</li> <li>5. Praktik tahalul / memotong rambut</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab
11	Pemutaran Video Manasik Haji dan penjelasan permasalahan haji	Jemaah haji dapat mengetahui kondisi riil perjalanan haji di tanah air dan Arab Saudi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemutaran Video</li> <li>2. Penjelasan permasalahan yang dihadapi jemaah haji</li> </ol>	Penayangan film, Tanya Jawab dan Diskusi
12	Akhlak Jemaah Haji dan Budaya Arab Saudi	Jemaah haji dapat memahami akhlak dan budaya/kultur Arab Saudi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etika dan akhlak jemaah selama pelaksanaan ibadah haji</li> <li>2. Tata cara berpakaian di Arab Saudi</li> <li>3. Tata cara bergaul dengan sesama jemaah haji</li> <li>4. Sosial budaya di Arab Saudi</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Diskusi
13	a. Hak Jemaah Haji	Jemaah haji mengetahui apa saja yang menjadi haknya di tanah air dan di Arab Saudi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hak memperoleh bimbingan manasik</li> <li>2. Hak memperoleh pelayanan dokumen, akomodasi, transportasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan selama di Tanah Air dan Arab Saudi</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Diskusi
	b. Kewajiban Jemaah Haji	Jemaah haji dapat mengetahui apa saja yang menjadi kewajibannya selama di Tanah Air dan Arab Saudi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mematuhi Tata Tertib dan aturan-aturan tentang penyelenggaraan haji</li> <li>2. Menjaga nama baik Bangsa dan Negara selama berada di Arab Saudi</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Diskusi
14	Pelaksanaan Shalat Arbain dan Ziarah	Jemaah Haji dapat memahami sekaligus melaksanakan shalat arba'in dan ziarah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan shalat Arba'in beserta hikmahnya</li> </ol>	Ceramah, Tanya Jawab dan Diskusi

**JADWAL PEMBINAAN MANASIK HAJI (BINSIK) 1441 H/ 2020 M**  
**KBH AL-HAROMAIN KOTA TEGAL**

NO	HARI/TANGGAL	WAKTU	POKOK BAHASAN MATERI BIMBINGAN	PENYALINAN MATERI	PENANGGUNG JAWAB LOKASI
1	SABTU 12 Oktober 2019	08.30-Selesai	Ramah tamah/Pemberkatan Dokumen	Pantia	KBH Al-Haromain
<b>MANASIK HAJI</b>					
2	AHAD 15 Desember 2019	08.30-Selesai	Pembukaan Manasik Haji Kebijakan Pemerintah Tentang Perhajian	KH Habbib Ali Zeanal Abidin, S.E KAKEMENAG Kota Tegal	KBH Al-Haromain
3	AHAD 22 Desember 2019	08.30-09.00 09.00-10.30 10.30-12.00	Do'a Bersama Ratib Al-Attas/Yasinan Bimbingan Manasik entang Akhlakul Karimah Filosofi Haji (Sejarah Ibadah Haji)	KH Habbib Ali Zeanal Abidin, S.E	KBH Al-Haromain
4	AHAD 29 Desember 2019	08.30-09.00 09.00-10.30 10.30-12.00	Do'a Bersama Ratib Al-Attas/Yasinan Bimbingan Do'a Manasik Bimbingan Manasik tentang Tata Tertib Tamu Allah	KH Habbib Ali Zeanal Abidin, S.E	KBH Al-Haromain
<b>LIBUR</b>					
<b>05 Januari 2020</b>					
5	AHAD 12 Januari 2020	08.30-09.00 09.00-10.30 10.30-12.00	Do'a Bersama Ratib Al-Attas/Yasinan Fadhilah/Keutamaan Haji Adat Istimad Bangsa Arab	Gus Muhalimin Iskandar	KBH Al-Haromain
6	AHAD 19 Januari 2020	08.30-10.00 10.00-12.00	Bimbingan Do'a Manasik Bimbingan Manasik tentang Fiqh Ibadah (Shalat Safar, Shalat Jama' dan Qasar	KH Habbib Ali Zeanal Abidin, S.E	KBH Al-Haromain

**Lampiran 5 Jadwal Bimbingan Manasik KBH Al-Haromain**

7	AHAD	08:30-09:00	Do'a Bersama Ratib Al-Attas/Yasinan	KH.Habib Ali Zeenal Abidin, S.E	KBIH Al-Haromain
		09:00-10:30	Momentum Ibadah Haji untuk memusikkan Ruh dan Mata Hati		
		12 Januari 2020	Bimbingan Manasik tentang Akhlaqul Karimah		
<b>02 Februari 2020</b>					
<b>LIBUR</b>					
8	AHAD	08:30-10:00	Panduan Perjalanan di Tanah Air dan di Tanah Suci (Adab dan Persiapan Perjalanan Ibadah Haji)	KH.Habib Ali Zeenal Abidin, S.E	KBIH Al-Haromain
		10:00-12:00	Bimbingan Manasik tentang Kegiatan di Pesawat		
		09 Februari 2020	Do'a Bersama Ratib Al-Attas/Yasinan		
9	AHAD	08:30-09:00	Do'a Bersama Ratib Al-Attas/Yasinan	KH.Habib Ali Zeenal Abidin, S.E	KBIH Al-Haromain
		09:00-10:30	Bimbingan Manasi tentang Fiqih Ibadah (bersuci/thohuroh)		
		16 Februari 2020	Nilai-nilai Spiritual dalam Ibadah haji		
10	AHAD	08:30-10:00	Do'a Bersama Ratib Al-Attas/Yasinan	KH.Habib Ali Zeenal Abidin, S.E	KBIH Al-Haromain
		10:00-12:00	Pembukaan Kelompok Belajar, KARU & KAROM.		
		23 Februari 2020			
<b>1 Maret 2020</b>					
<b>LIBUR</b>					
11	AHAD	08:30-10:00	Bimbingan Manasik tentang Masjidil Harom dan Masjid Nabawi	KH.Habib Ali Zeenal Abidin, S.E	KBIH Al-Haromain
		10:00-12:00	Bimbingan Manasik tentang Fiqih Haji (Rukun, Wajib, Niat Haji/Umrath & Miqat		
		08 Maret 2020	Do'a Bersama Ratib Al-Attas/Yasinan		
12	AHAD	08:30-09:00	Do'a Bersama Ratib Al-Attas/Yasinan	Gus Muhaemin Iskandar	KBIH Al-Haromain
		09:00-10:30	Bimbingan Do'a Manasik		
		15 Maret 2020	Peragaan Manasik Haji tentang Tawaf & Sa'i		
13	AHAD	10:30-12:00	Peragaan Manasik Haji tentang Tawaf & Sa'i	KH.Habib Ali Zeenal Abidin, S.E	KBIH Al-Haromain
		08:30- Selesai	Praktek Manasik Haji		
		22 Maret 2020			
<b>29 Maret 2020</b>					
<b>LIBUR</b>					
14	AHAD	08:30-10:00	Dzikir dan Bimbingan Do'a Manasik	KH.Habib Ali Zeenal Abidin, S.E	KBIH Al-Haromain
		10:00-12:00	Bimbingan Manasik Fiqih Ibadah Haji tentang Wukuf, Mabrit di Muzdalifah dan Mina		





## Lampiran 6 Transkrip Wawancara

### A. Pertanyaan terkait profil KBIH Al-Haromain Kota Tegal.

1. Bagaimana sejarah berdirinya KBIH Al-Haromain ?

**Jawab:** Minimnya pengetahuan masyarakat tentang haji tentu memaksa masyarakat sekitar untuk mencari KBIH terdekat. Untuk itu kami mendirikan KBIH ini, yang merupakan nilai dakwah yang menjadi amanah guru besar Syekh Damanhoury dari kota Makkah hingga almarhum. Kh. Anwar untuk membangun KBIHU agar dapat membantu masyarakat Kota Tegal dan sekitarnya dalam mendukung prosesi Jemaah haji agar benar-benar menjadi jemaah yang mabrur. KBIH Al-Haromain telah mendapat izin beroperasi Pada tahun 2012 . KBIH Al-Haromain beralamat di Jl. Sultan Agung 73 Kota Tegal. Memiliki izin dari keputusan daerah Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah D/322 Tahun 2010, Tanggal 15 Mei 2012 tentang izin penyelenggaraan rombongan pimpinan haji. terakreditasi "B".

2. Apa visi dan misi pelatihan bimbingan manasik di KBIH ini ?

**Jawab:**

**Visi**

Membentuk kepribadian jemaah haji menjadi insan yang berakhlak mulia dan menjadi haji mabrur.

**Misi**

Sebagai pemandu haji bagi masyarakat sekitar, menjadi panutan bagi masyarakat sekitar dan masyarakat Ka'b. Bogor pada umumnya.

3. Berapakah jumlah Jemaah haji Kota Tegal yang mengikuti bimbingan manasik di KBIH Al-Haromain untuk tahun ini?

**Jawab:** untuk tahun ini jumlah Jemaah yang mengikuti bimbingan manasik haji berjumlah 39 jemaah

**B. Pertanyaan terkait pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Haromain.**

1. Apa saja syarat Jemaah untuk dapat mengikuti bimbingan manasik haji ?

**Jawab:**

- a) Sudah terdaftar di KBIH
  - b) Sudah mendapat suratpanggilan PPIH
  - c) Sudah melakukan cek kesehatan
  - d) Pelatihan
2. Menurut Bapak apa tujuan dari bimbingan manasik haji ?

**Jawab:** Tujuan bimbingan manasik haji adalah untuk membekali jemaah untuk memperoleh ilmu sebagai sarana beribadah kepada Allah agar jemaah tidak melakukan kesalahan dalam menunaikan ibadah haji.

3. Apa sajakah fungsi, dan peran KBIH dalam melaksanakan bimbingan manasik untuk calon Jemaah haji ?

**Jawab:** Fungsi dan peran KBIH adalah sebagai partner untuk membantu kegiatan program Kementrial Agama RI, membantu Jemaah yang minim wawasan untuk merangkul dan membimbing Jemaah untuk melaksanakan ibadah haji sesuai syariat.

4. Bagaimana perencanaan program bimbingan manasik haji di KBIH ini ?

**Jawab:**

Program perencanaan manasik

- a. Musyawarah dengan pengurus
  - b. Mengatur waktu untuk bimbingan manasik
  - c. Pembimbing Manasik
  - d. Pelatihan praktek manasik
5. Bagaimana terkait dengan narasumber bimbingan manasik haji disini ? adakah kualifikasinya?

**Jawab:** Agar berjalannya bimbingan manasik dengan baik dan sesuai dengan tujuan kami yaitu menjadikan jemaah haji yang mandiri, maka

kami memiliki kualifikasinya, diantaranya:

- a. Berpendidikan minimal S1/D3
  - b. Diutamakan dapat berbicara Bahasa Arab
  - c. Pernah melaksanakan Haji
  - d. Memiliki pemahaman terkait Fiqh Haji
  - e. Sudah bersertifikasi pembimbing haji
6. Apakah ada kendala terkait sarana dan prasarana selama bimbingan manasik haji disini?

**Jawab :** untuk sarana dan prasarana KBIH kami sudah lengkap, hanya saja memang perlengkapan tersebut kami simpan dan jarang kami keluarkan

7. Metode apa saja yang digunakan narasumber untuk jama'ah?

**Jawab :** metode yang digunakan adalah metode khusus penguasaan kolbu, metode ceramah, metode tanya jawab dan praktik

### **C. Pertanyaan terkait penerapan SOP Pelayanan bimbingan manasik haji pada masa pandemi covid-19.**

1. Dengan adanya pandemi saat ini, apakah KBIH mengetahui terkait kebijakan/ SOP pemerintah pusat tentang manasik haji di masa pandemi?

**Jawab :** iya kami mengetahui hal tersebut.

2. Apakah KBIH pernah melaksanakan bimbingan manasik ketika covid-19 muncul?

**Jawab :** kami telah melaksanakan manasik secara tatap muka hingga materi sudah sampai habis

3. Seandainya bimbingan manasik haji tetap dilaksanakan selama pandemi, langkah apa sajakah yang dilakukan KBIH?

**Jawab :** Ketika virus datang, kita terus mendengar instruksi dari pemerintah pusat terkait pelaksanaan ibadah haji yang tetap dilaksanakan meski di tengah pandemi. Sebelumnya, Ditjen telah menginformasikan bahwa pelatihan pembinaan dapat dilakukan secara online. Kementerian Agama Republik Indonesia juga telah mempublikasikan video rangkaian ibadah

haji di channelnya. Oleh karena itu, kami mewajibkan calon jemaah haji untuk menonton video ritual manasik tersebut. Selain itu, kami juga melakukan ritual melalui grup whatsapp dan aplikasi zoom..

4. Berapa kali manasik online tersebut dilakukan? Jam berapa dimulai?

**Jawab :** manasik online baru dilakukan sebanyak dua kali, biasanya kami memulainya sekitar jam 9 pagi dengan durasi sekitar 40 sampai 45 menit.

5. Apakah ada calon jemaah yang melaksanakan manasik secara tatap muka meskipun dalam keadaan pandemi? dan apakah menggunakan protokol kesehatan?

**Jawab :** ketika masa pandemi datang, kami pernah berkunjung ke beberapa rumah calon jemaah untuk memastikan bahwa jemaah tersebut masih ingat dengan manasik yang sudah diberikan sebelumnya. Dan tentunya menggunakan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, mencuci tangan dan penggunaan hand sanitizer.

6. Bicara soal manasik online, adakah bukti potret KBIHU melaksanakan manasik online tersebut?

**Jawab :** ketika manasik online dilaksanakan, panitia pelaksana manasik online tidak terfikirkan untuk mendokumentasikan, itulah yang kami sesali sampai saat ini.

#### **D. Pertanyaan terkait kendala dan hambatan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji masa pandemi covid-19**

1. Kendala apa saja dan apakah ada kendala saat melakukan bimbingan manasik haji online?

**Jawab :** kendala yang terjadi pada saat melakukan manasik online adalah latar belakang jemaah sendiri. Banyak jemaah tidak menggunakan smartphone yang mendukung untuk kegiatan manasik online. Kemudian, mayoritas jemaah adalah lansia dan lansia dengan gangguan penglihatan dan pendengaran.

2. Dari 39 calon jama'ah yang terdaftar di KBIH, berapa banyak calon jama'ah yang sudah berhaji/ umroh?

**Jawab :** jama'ah yang sudah pernah melaksanakan umroh hanya 3 saja, selain itu belum pernah umroh maupun haji.

3. Apakah semua pembina manasik haji yang terlampir pada jadwal manasik haji di KBIH sudah ber sertifikat semua?

**Jawab :** semua pembina pembimbing manasik haji disini sudah ber sertifikat

4. Adakah calon jama'ah yang tidak dapat mengikuti kegiatan manasik online tersebut? Apakah penyebabnya dan bagaimana KBIH mengatasinya?

**Jawab :** ada beberapa jemaah yang tidak dapat mengikutimanasik online, bahkan ada beberapa jemaah juga yang tidak dapat mengikuti manasik secara tatap muka. Hal ini terjadi kepada jemaah yang memiliki jam kerja bersamaan dengan kegiatan manasik. Untuk itu, kami biasanya merangkum materi dalam lembaran-lembaran dan menyalinnya untuk dibagikan kepada Jemaah.

5. Bagaimana bahasa yang digunakan oleh calon jemaah ? apakah ada calon jemaah yang menggunakan bahasa daerah dan tak dapat berbahasa Indonesia?

**Jawab :** bahasa yang digunakan sehari-hari jemaah adalah bahasa Indonesia, tetapi ada beberapa jemaah manula yang hanya paham menggunakan bahasa Jawa (kromo/Ngapak). Untuk mengatasi hal tersebut biasanya kami akan melakukan bimbingan khusus kepada jemaah tersebut dengan menggunakan bahasa yang mereka mengerti yaitu bahasa tegal.

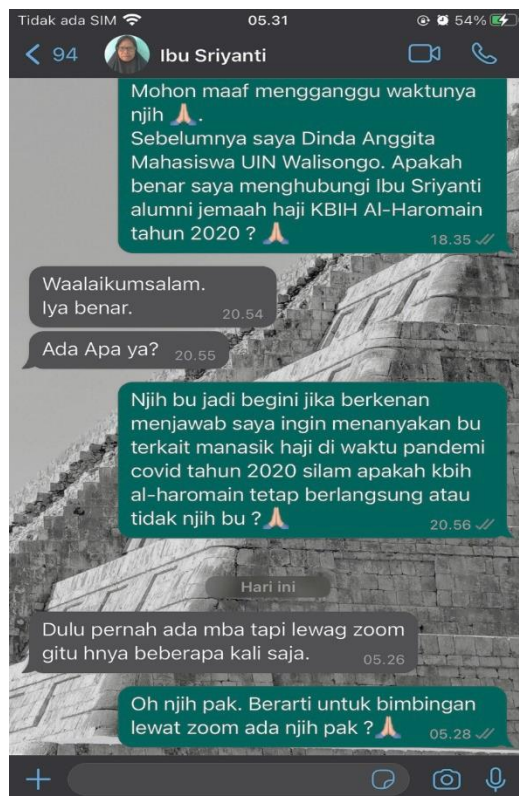
### Lampiran 7 Dokumentasi Foto



Lokasi Di Depan Kantor KBIH Al-Haromaian Kota Tegal

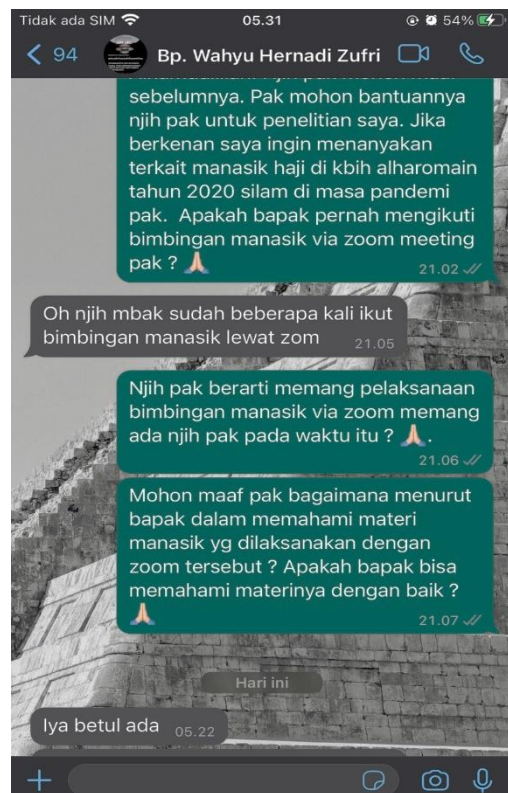
Wawancara dengan HUMAS KBIH Al-Haromain Bapak Abdullah untuk pengambilan data





Wawancara Via WA dengan Ibu Sriyanti Jemaah Haji KBIH Al-Haromain 2020.

Wawancara Via WA dengan Bapak Wahyu Hernadi Zufri Jemaah Haji KBIH Al-Haromain 2020



Bimbingan Manasik Haji yang di bimbing oleh KH. Habib Ali Zaenal Abidin





Monitoring dan Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh KAKEMENAG  
Kepada Jemaah Haji Kbh Al-Haromain.



Grup Whatsapp Jemaah Haji 2020 Untuk Manasik Online

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Dinda Anggita  
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 25 Mei 2000  
NIM : 1801056002  
Program Studi : S1/ Manajemen Haji dan Umrah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Perum Beringin Asri No.940 Rt/Rw 006/012, Kel.  
Wonosari, Kec. Ngaliyan, Semarang.  
No. Hp : 081225422618  
Email : [dindaanggita525@gmail.com](mailto:dindaanggita525@gmail.com)  
Pendidikan Formal

- TK Masyithoh Tegal
- SDN 08 Campago Ipuh Bukittinggi
- MTS Muhammadiyah Bukittinggi
- MAN 2 Bukittinggi

Semarang, 05 Desember 2022

Penulis



Dinda Anggita  
1801056002