

BAB II

KERANGKA TEORITIK

A. Manajemen Pelayanan Haji dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

1. Manajemen

Pengertian manajemen menurut Munir dan Wahyu dalam bukunya *Manajemen Dakwah*, (2006: 9). Secara etimologis berasal dari bahasa Inggris (*management*), yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen dari bahasa latin menurut Usman (2013: 5), yaitu dari kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* (melakukan), kata-kata itu digabung menjadi *managere* yang artinya menangani.

Dalam bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tanzhim*, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Di samping itu terdapat pengertian lain dari kata manajemen yaitu, kekuatan yang mengerakkan suatu usaha yang bertanggung jawab atas sukses dan kegagalannya suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan tertentu (Munir dan Wahyu. 2006: 10).

Manulang dalam (Hidayah, 2011: 18-19) membagi unsur-unsur manajemen menjadi enam unsur yang lebih terkenal dengan istilah 6 M, yaitu:

1. Manusia (*Man*)
2. Uang (*Money*)
3. Cara (*Money*)
4. Bahan (*material*)
5. Mesin atau peralatan (*machines*), dan
6. Pasar (*pasar*).

Manajemen sebagai suatu proses kemampuan kerja melalui orang lain dalam kelompok yang terorganisir guna mencapai tujuan serta sasaran yang ditentukan dalam sebuah organisasi atau lembaga. Proses ini berpusat pada penggunaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien.

Hamiseno dalam bukunya (Syaukani, 2009: 11) mengungkapkan bahwa manajemen berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan sampai pengawasan dan penilaian. Dari hasil pengelolaan itu menghasilkan sesuatu yang dapat dijadikan sumber penyempurnaan dan peningkatan manajemen berikutnya. Pendapat ini didukung Stoner dan Winkel yang mengatakan, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kegiatan-kegiatan anggota-anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Bila kegiatan diorganisir dengan manajemen yang baik akan berkorelasi positif terhadap pengefektifitan dan efisiensi kegiatan secara teknis, begitu juga dalam pelayanan. Dalam pelaksanaan manajemen memiliki fungsi-fungsi dan unsur-unsur manajemen, yang

apabila fungsi dan unsur manajemen tersebut dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan *output* dan *outcome* yang baik pula. Fungsi manajemen tersebut antara lain, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian. Sedangkan unsur-unsur manajemen terdiri dari manusia pelaksananya, anggaran yang tersedia, alat yang menunjang kegiatan dan metode yang tepat.

Manajemen pada hakikatnya mempunyai fungsi untuk melaksanakan semua kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan. Adapun fungsi manajemen menurut Hasibuan (2001: 22) yaitu: perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, pengawasan.

Yang dimaksud dengan:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari pada hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah di tentukan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat tugas, tanggung jawab atau wewenang sedemikian rupa sehingga tercapai suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah di tentukan.

c. Penggerakkan (*Actuating*)

Penggerakkan adalah aktivitas mempengaruhi orang-orang agar mereka suka melaksanakan usaha-usaha ke arah pencapaian sasaran tertentu.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah suatu kegiatan atau usaha agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil yang dikehendaki.

2. Pelayanan Ibadah Haji

a. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Oleh karena itu, perlu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat inilah yang bisa disebut dengan pelayanan publik atau pelayanan umum. Dalam melayani jama'ah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jama'ah haji, transportasi, pelayanan ibadah haji antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (sholat dipesawat, tayammum di pesawat, sholat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama dan pelayanan kesehatan meliputi

pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan kartu kesehatan (Syaukani, 2009: 12).

KBIH Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus memprioritaskan pelayanan terhadap pelanggan (jama'ah). Pelanggan (jama'ah) yaitu orang yang menyampaikan keinginannya kepada kita. Tugas kita adalah menanganinya supaya mendatangkan keuntungan bagi jama'ah maupun perusahaan itu sendiri (Kotler, 2005: 85).

Menurut Sugiarto (1999: 172) cara memberikan pelayanan yang efektif terhadap pelanggan, meliputi:

1. Melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan yang satu.
2. Mempergunakan waktu seakurat mungkin.
3. Berbicara seperlunya dengan pelanggan.
4. Merencanakan apa yang akan dilakukan berikutnya.
5. Menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.
6. Menawarkan pilihan lain bila pelayanan terlalu lama untuk suatu hal.
7. Menjawab pertanyaan pelanggan sesingkat mungkin, tepat, cepat, dan tidak bertele-tele.

Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Oleh karena itu pengguna jasa sentral pelayanan yang mendukung dari (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam

organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa (Ratminto dan Winarsih, 2005: 53).

b. Prinsip Pelayanan

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan.
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.
- c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan arus tertib, tertur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat

serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain (Ratminto dan Winarsih, 2005: 23).

c. Standar Pelayanan

Setiap unit penyelenggara pelayanan wajib menyusun standar pelayanan yang sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realitas, karena merupakan jaminan bahwa janji atau komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayan (Ratminto dan Winarsih, 2005: 215).

Adapun standar pelayanan jama'ah haji menurut Syaukani (2009: 176) meliputi:

1. Pelayanan dilakukan dengan cepat
2. Biaya yang murah
3. Nyaman
4. Mudah dijangkau jama'ah, dan
5. Tidak mempersulit jama'ah haji.

Standar pelayanan minimum dalam sektor penyelenggaraan haji ini penting karena menyangkut kenyamanan dan keselamatan selama perjalanan dan menetap di tanah suci, yang tentu saja akan mendukung konsentrasi dan kekhusyukan dalam beribadah. Selain itu, dengan adanya

standar ini jemaah akan mengetahui sejauh mana hak dia dan apakah hak tersebut telah dipenuhi atau belum. Sejalan dengan itu, masyarakat luas juga bisa mengawasi dengan lebih cermat bagaimana kinerja penyelenggara ibadah haji tersebut.

Ada beberapa hal teknis yang perlu diatur dalam sebuah standar minimum pelayanan.

- a. Menyediaan layanan penerbangan. Hal yang perlu dibuat standar adalah kelayakan pesawat, kenyamanan kabin, dan layanan dalam kabin. Terkait dengan kondisi di luar kabin pesawat di antaranya ketepatan jadwal penerbangan, informasi mengenai kondisi selama penerbangan, informasi mengenai tempat transit, dan sebagainya.
- b. Terkait dengan akomodasi/pemondokan. Hal yang perlu diperhatikan, misalnya, kelayakan bangunan, fasilitas dan perlengkapan di dalam kamar, serta jumlah maksimal orang per ukuran kamar. Selain itu, perlu diperhitungkan pula jarak maksimal penginapan dari tempat ibadah, misalnya Masjidil Haram, dan alat transportasi pendukung untuk perjalanan lokal pada jarak tertentu antara penginapan dan tempat tujuan ibadah.
- c. Kualitas dan kuantitas makanan-minuman adalah persoalan yang juga sangat penting untuk distandardisasi. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan di antaranya nilai asupan gizi per hari, komponen makanan yang harus tersedia dalam setiap kali makan, dan waktu

penghidangan makanan. Hal yang tidak kalah penting di sini, pemberian informasi mengenai tip serta aturan asupan makanan yang sehat dan memadai selama menjalani ibadah.

- d. Standar penyediaan fasilitas pendukung medis/kesehatan. Persoalan yang perlu diperhatikan, misalnya, ketersediaan obat-obatan khususnya yang sering dibutuhkan selama perjalanan dan menetap di Tanah Suci serta penyakit yang sering muncul, ketersediaan dan kesiapan tenaga medis dalam merawat jemaah sewaktu-waktu diperlukan. Ketersediaan peralatan medis, ketersediaan dan keterjangkauan tempat perawatan, kemudahan koneksi/rujukan dengan rumah sakit setempat juga penting untuk diatur standarnya. Kesemuanya ini juga terkait dengan kecepatan layanan, mengingat kesehatan sangat berpengaruh terhadap kondisi fisik jemaah, bahkan juga bisa berujung pada kematian jika tidak ditangani dengan sigap.
- e. Terkait dengan tenaga pembimbing dan tenaga petugas. Persoalan yang sering terlupakan dan perlu diatur berhubungan dengan *job description* (gambaran tugas) setiap petugas/pembimbing, dan ketersediaan pembimbing/petugas dibandingkan dengan rasio jumlah anggota jemaah. Sering kali jemaah sulit mengenali pembimbing/pemandu karena yang bersangkutan sekaligus juga menjalani ibadah haji dan memakai pakaian sebagaimana yang dikenakan jemaah. Karena itu, kemudahan petugas/pembimbing diakses dan dikenali oleh jemaah juga perlu diatur, mungkin dengan

seragam yang berbeda atau dengan warna mencolok. Standar keahlian petugas atau pembimbing juga harus ditentukan dengan baik.

- f. Tersedia sarana pengaduan jemaah. Hal ini merupakan sarana tambahan yang diperlukan agar jemaah bisa menyampaikan keluhan yang dialami untuk mendapatkan jalan keluar dan penyelesaian. Hal yang perlu diatur adalah kemudahan akses bagi jemaah, kelengkapan perangkat atau administrasi pengaduan, dan kecepatan respons. Karena banyak anggota jemaah yang tidak bisa menyempatkan diri menyampaikan keluhan selama ibadah berlangsung, sebaiknya pula dipersyaratkan bahwa hal ini perlu disediakan selama berlangsungnya ibadah dan beberapa minggu setelah rangkaian ibadah selesai. Hal ini penting dilakukan agar kejadian yang dialami jemaah pada saat itu tidak terulang pada musim haji berikutnya (<http://konsumenmuslim.wordpress.com/2008/10/30/standar-pelayanan-haji/> tanggal 01-12-2014, pukul 15.10 WIB).

B. Haji dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Haji

Pengertian secara *etimologis*, haji berarti pergi menuju tempat yang diagungkan. Secara *terminologis*, berarti beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik haji, yaitu perbuatan tertentu yang dilakukan pada waktu dan tempat tertentu dengan cara yang tertentu pula (Aqila, 2013: 5). Hasbi Ash Shiddieqy menjelaskan bahwa, haji menurut bahasa ialah

menuju ke suatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibesarkan.

Haji adalah perjalanan menuju mekah dengan tujuan untuk melaksanakan, *sai*, *wukuf*, (bermalam) di Arafah tujuan ibadah adalah memenuhi panggilan atas perintah Allah SWT, dan demi mendapat ridhonya, (Sabiq, 2008: 2). Sedangkan menurut Yusuf al-Qaradhawi (2003: 5), haji merupakan ibadah yang istimewa karena haji adalah ibadah badaniyah (fisik) dan maliyah (harta). Haji yang mencakup keduanya, yaitu badaniyah dan maliyah, yakni seseorang mengorbankan raga dan harta bendanya, karena dia harus menempuh perjalanan yang membutuhkan nafkah (pembekalan).

Ada beberapa hal mengenai ketentuan syarat haji yang harus dimiliki seseorang untuk melaksanakan ibadah haji. Para ulama hukum Islam telah bersepakat mengenai syarat-syarat ibadah haji, di antaranya: Islam, berakal, balig, merdeka, mampu (Yusuf, 1985: 3)

Menurut Mulyono dan Abu Rofi'ie (2013: 33) ulama mengkategorikan rukun haji meliputi: ihrom disertai dengan niat, wukuf di Arafah, thawah Ifadah, sa'I, tahallul, tertib.

Sedangkan menurut Aqilla (2013: 8), wajib haji adalah amalan-amalan yang harus dilakukan, bila ditinggalkan, maka harus membayar *dam*. Adapun wajib haji yaitu: niat ihram dari miqat, wukuf di arafah, mabit di muzdalifah, mabit di mina, tahallul, melempar jumrah ula, wustha dan aqobah, tawaf wada.

2. Dasar hukum haji

Ibadah haji diwajibkan bagi muslim yang mampu baik dari segi fisik maupun biaya. Sebagaimana dengan firman Allah SWT:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ﴿٩٧﴾

Artinya: Dan wajib melaksanakn haji karena Allah atas orang yang mempunyai kemungkinan untuk sampai ke sana (QS. Al-Imron: 97) (Hatta. 2011: 62).

Sedangkan hadist dari Ibnu Umar ra:

بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَنَّ مُحَمَّدًا
وَرَسُولُ اللَّهِ وَإِقَامِ لَصَلَاةٍ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ وَحُجِّ الْبَيْتِ وَصَوْمِ
رَمَضَانَ (رواه البخاري ومسلم)

Artinya: "Islam itu ditegakkan atas lima (dasar)yaitu bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah, dan bahwasanya Muhammad itu utusan (rasul) Allah, mendirikan shalat, member (mengeluarkan) zakat, berhaji ke Baitullah dan mengerjakan puasa". (HR. Bukhari dan Muslim) (Yunus. 1994: 1).

3. Macam-Macam Haji

a. Haji menurut hukumnya

1. Haji wajib: yaitu pelaksanaan haji yang pertama kali atau haji karena nadzar.

2. Haji sunnah: yaitu pelaksanaan haji pada kesempatan berikutnya baik untuk yang kedua kalinya atau selanjutnya.

Berdasarkan hadist yang diterima dari Abu Hurairah bahwa Rasulullah bersabda dalam bukunya Nasir Yunus (1994: 13).

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْحَجُّ ، فَقَاعَ الْأَفْرَعِ بْنِ حَابِسٍ ، فَقَالَ :
 أَيْ كُلِّ عَامٍ يَا رَسُولَ اللَّهِ ؟ فَقَالَ : لَوْ قُلْتُمَا لَوَجِبَتْ ، وَلَوْ
 وَجِبَتْ لَمْ تَعْلَمُوا بِهَا وَلَمْ تَسْتَطِيعُوا أَنْ تَعْلَمُوا بِهَا ، الْحَجُّ مَرَّةً
 فَمَنْ زَادَ فَهُوَ تَطَوُّعٌ . رواه أحمد والنسائي

Artinya: Hai ummat manusia! Diwajibkanlah atasmu haji! Tiba-tiba berdirilah Aqra' bin Haabis mengajukan pertanyaan: 'Apakah haji pada tiap-tiap tahun ya Rasulullah? Maka Rasul menjawab: Jika saya benarkan, tentulah menjadi wajib. Dan seandainya wajib kamu tidaklah akan melakukannya lebih dan tidak akan sanggup. Haji (wajib) itu hanya satu kali. Maka barangsiapa melakukannya lebih dari satu kali ia hanya sunnah (tathawwu')'. (HR. Ahmad dan An.Nisa'i)

b. Menurut cara mengerjakannya

1. Haji ifrad: yaitu mengerjakan amalan haji lebih dahulu, baru kemudian mengerjakan umrah, tanpa membayar dam.
2. Haji tamaatu': yaitu mengerjakan ibadah haji dengan cara mengerjakan ibadah umrah terlebih dahulu baru kemudian

mengerjakan amalan haji, dan harus menyembelih hewan (membayar dam).

3. Haji qiran: yaitu mengerjakan ibadah haji dan umrah dalam satu niat dan satu amalan, dan harus membayar dam (Yunus. 1994: 2).

4. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Adapun pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga atau yayasan sosial Islam dan pemerintah bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jama'ah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) telah memiliki legalitas pembimbingan melalui undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Kementerian Agama dengan Subdit Bina Kelompok Bimbingan Ibadah Haji pada Direktorat Pembinaan haji (Kustini, 2007: 17).

Bentuk peran serta dan keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam bentuk organisasi; Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI). Kedudukan pemerintah adalah sebagai penyelenggara ibadah haji, KBIH adalah mitra kerja pemerintah membimbing jamaah calon haji (Pra Haji), sementara IPHI mitra kerja pemerintah untuk melestarikan kemabruran haji (Pasca Haji). Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial Islam yang bergerak dalam bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap

calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi.

a. Dasar hukum KBIH

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan Umroh, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan. Serta keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji harus memperoleh izin Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama setempat atas nama Menteri Agama RI, dan salah satu program atau kegiatannya adalah memberikan bimbingan kepada calon jama'ah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Permohonan izin ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dengan rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama setempat.
2. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji bersangkutan merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan Islam yang telah memiliki akta pendirian.
3. Memiliki sekretariat yang tepat, alamat dan nomor telepon.
4. Melampirkan susunan pengurus.
5. Memiliki pembimbing haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan calon haji oleh pemerintah.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama untuk masa berlaku 3 tahun. Penetapan tersebut dapat diperpanjang apabila hasil akreditasi 2 tahun terakhir nilai kinerja paling rendah C (sedang) (Kustini, 2007: 18).

b. Fungsi KBIH

Adapun fungsi KBIH dalam pembimbingan jama'ah haji meliputi:

1. Penyelenggara atau pelaksana pembimbingan haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
2. Penyelenggara atau pelaksana pembimbingan lapangan di Arab Saudi.
3. Pelayanan, konsultasi dan sumber informasi perhajian.
4. Motivator bagi anggota jama'ahnya terutama dalam hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan.

Berdasarkan tugas dan fungsi KBIH di atas, maka lembaga ini merupakan pelaksana kegiatan pembimbingan terhadap calon jama'ah haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi yang dikenal dengan pembimbingan KBIH. Pembimbingan KBIH kepada peserta bimbingan atau jama'ahnya menggunakan pendekatan *andragogi* yaitu ilmu pendidikan bagi orang dewasa yang mempunyai kekhususan sendiri.

Mengingat pembimbingan terhadap jama'ah oleh KBIH hanya berupa pembimbingan kelompok karena bimbingan massal tetap dilaksanakan oleh pemerintah dan wajib diikuti oleh jama'ah KBIH, maka perlu metode yang efektif dan efisien dengan penyusunan kurikulum agar calon jama'ah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik, maka

diperlukan pembimbingan kelompok dengan tujuan agar calon jama'ah haji dapat memahami secara baik dari segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan ibadah haji (Kustini. 2007: 19).