

## MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI TERHADAP KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH AL-HIKMAH METRO PUSAT

**Linda Friski Meilani**

Institut Agama Islam Negeri Metro

[lindafriskimei@gmail.com](mailto:lindafriskimei@gmail.com)

**Aulia Ranny Priyatna**

Institut Agama Islam Negeri Metro

[lindafriskimei@gmail.com](mailto:lindafriskimei@gmail.com)

Diterima: Maret 2021	Direvisi : April 2021	Diterbitkan: Juni 2021
----------------------	-----------------------	------------------------

**Abstract:** *The purpose of this study is to find out how the management of Hajj ritual services which includes planning, organizing, implementing, monitoring, evaluating the satisfaction of pilgrims at KBIH Al-Hikmah Metro. The type of research used is qualitative research. Data collection techniques using interviews and documentation. The sampling technique in this study used Snowball Sampling. The results of this study can illustrate that the management of the Hajj ritual services at KBIH Al-Hikmah Metro Pusat is good, the management applied is in accordance with the standard operating procedures (SOP) provided by the Ministry of Religion. KBIH Al-Hikmah Metro Pusat is also guided by the vision, mission and goals so that the organization has been carried out based on the expertise and educational background of the supervisor in order to create good communication with the congregation.*

**Keywords:** *Service Management, Hajj Manasik, KBIH.*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan manasik haji yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi terhadap kepuasan jamaah di KBIH Al- Hikmah Metro. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Snowball Sampling*. Hasil penelitian ini dapat menggambarkan bahwa manajemen pelayanan manasik haji pada KBIH Al-Hikmah Metro Pusat sudah baik, manajemen yang diterapkan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diberikan Kementerian Agama. KBIH Al-Hikmah Metro Pusat juga berpedoman pada visi misi dan tujuan sehingga pengorganisasian telah dilaksanakan berdasarkan keahlian dan latarbelakang pendidikan pembimbing agar tercipta komunikasi yang baik dengan jamaah.

**Kata Kunci :** Manajemen Pelayanan, Manasik Haji, KBIH.

## PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima, secara bahasa haji bermakna *qashdu*, yang berarti menyengajakan diri untuk melaksanakan ibadah yang agung. Dan secara istilah umum, haji adalah berziarah atau datang ke Baitullah pada waktu-waktu tertentu untuk melaksanakan rukun, wajib dan sunah-sunah haji.<sup>1</sup> Pelayanan tidak lepas dari masalah kepentingan umum, kedudukan aparatur pemerintah (Kementerian Agama) terhadap masyarakat merupakan penerapan dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.<sup>2</sup>

Pemerintah menjadi pemberi layanan umum yang utama, adanya *Contract management* (kontrak manajemen) bagi banyak lembaga bimbingan manasik haji (KBIH) yang melakukan kontrak kerja dengan instansi pemerintah (Kementerian Agama) untuk memberikan pelayanan publik. KBIH sebagai organisasi sosial kemasyarakatan diberikan wewenang oleh pemerintah untuk menyelenggarakan bimbingan haji. Bimbingan manasik haji adalah arahan atau penjelasan cara melaksanakan haji dan sebagai tuntunan hal-hal yang berhubungan dengan rukun, wajib, sunnah haji dan lain sebagainya sebelum berangkat ke Tanah Suci.<sup>3</sup>

Manasik merupakan rangkaian latihan tatacara melakukan ibadah haji dan umroh. Pemberian teori tentang tata cara melaksanakan ibadah haji, proses perjalanan haji, ziarah, pengenalan budaya Arab dan sekaligus juga praktik di lapangan, dengan membuat replika miniatur Ka'bah dan tempat lainnya. Pelaksanaan bimbingan manasik haji menurut Departemen Agama RI memiliki beberapa unsur-unsur, yang terdiri dari : adanya peserta atau jamaah haji, adanya instruktur atau pemateri, adanya metode, adanya media atau sarana prasarana, serta pendanaan atau pembiayaan yang dibutuhkan dalam manasik haji. Dengan sarana dan prasarana yang ada, banyak jamaah yang memilih untuk mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Al-Hikmah dengan pengurus harian yang tidak begitu banyak, tidak menutup kemungkinan KBIH lalai dalam memberikan pelayanan yang utuh.

Pelayanan yang diberikan KBIH Al-Hikmah dari awal pendaftaran seperti menandatangani akte mufakat serta syarat administrasi lainnya juga yang belum memiliki paspor KBIH Al-Hikmah membantu mengurus pembuatan paspornya, setelah semua administrasi lengkap jamaah haji tinggal menunggu undangan pelatihan manasik haji.<sup>4</sup> KBIH harus memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai. SOP merupakan standar dan prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam bekerja, digunakan untuk mengukur kinerja, dan digunakan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi kinerja pegawai organisasi swasta atau instansi

---

<sup>1</sup>Zainal Abidin bin Syamsuddin, *Panduan Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh*, 3 ed. (Cipayung, Jakarta Timur: Pustaka Imam Bonjol, 2017), 168.

<sup>2</sup>Kasmiri, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), 2-3.

<sup>3</sup> Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers* (Zikrul Hakim, 2001), 181.

<sup>4</sup> Ibu Ratna, *Jamaah Haji 2019 di KBIH Al-Hikmah*, 16 September 2021.

pemerintah. Jika suatu organisasi menerapkan SOP dengan baik, maka organisasi dapat mencapai tujuannya dan mencapai kesuksesan.<sup>5</sup>

Penerapan manajemen pelayanan tersebut, dilaksanakan pada berbagai organisasi baik lembaga pemerintah maupun swasta. Diantara lembaga yang dimaksud termasuk KBIH Al-Hikmah Metro Pusat, merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak di bidang penyelenggaraan bimbingan ibadah haji. KBIH Al-Hikmah ada sejak tahun 2004 telah menjadi perantara calon jemaah haji, sehingga memudahkan untuk melakukan bimbingan haji. Jumlah jemaah haji yang menunaikan ibadah haji melalui KBIH Al-Hikmah terlihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**

**Jemaah Pendaftar dan Jemaah yang mengikuti bimbingan**

No.	Tahun	Jemaah Pendaftar di KBIH Al-Hikmah	Jemaah yang Mengikuti Bimbingan di KBIH Al-Hikmah
1	2015	99 orang	99 orang
2	2016	81 orang	81 orang
3	2017	153 orang	153 orang
4	2018	162 orang	162 orang
5	2019	151 orang	151 orang

Dari daftar tabel di atas diambil 5 tahun terakhir, bahwa di tahun 2015 hingga 2016 jemaah yang mendaftar dan melakukan bimbingan berkurang. Tetapi pada tahun 2017 hingga 2018 jemaah yang mendaftar dan melakukan bimbingan meningkat pesat. Sedangkan tahun 2019 mengalami penurunan jemaah. Di tahun 2020 tidak terdapat jemaah melakukan bimbingan karena adanya virus covid 19 sehingga ibadah haji di Indonesia sementara tidak dilaksanakan terlebih dahulu.<sup>6</sup>

Tabel diatas menyatakan bahwa KBIH Al-Hikmah memiliki jemaah yang cukup banyak, sehingga tidak menutup kemungkinan KBIH lalai dalam memberikan pelayanan yang utuh, dan KBIH Al-Hikmah hanya memiliki sedikit karyawan. Latarbelakang jemaah haji berbagai macam seperti perbedaan umur, tingkat pendidikan, pengetahuan agama, dan kualitas kesehatan jemaah. Mengharuskan pembimbing memberikan pelayanan yang ekstra terhadap calon jemaah haji. Karena tidak bisa disamakan dengan pemberian pelayanan pada setiap calon jemaah haji.

<sup>5</sup> Zaenal Mukarom Muhibyidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, 1 ed. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), 120.

<sup>6</sup> Bapak Radius, Pengurus KBIH Al Hikmah, 16 September 2020.

## LANDASAN TEORI

### Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dari dalam maupun luar layanan, pihak penyedia layanan dan pemberi layanan harus selalu berusaha mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen. Dalam hal ini, konsumen adalah penikmat jasa yang diberikan oleh yayasan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan atau menilai kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan jasa itu sendiri.<sup>7</sup>

### Prinsip – Prinsip Pelayanan

Pelayanan publik wajib dilaksanakan dan dijalankan sinkron dengan peraturan dan prinsip pelayanan yang saat ini digunakan. Prinsip pelayanan publik antara lain sebagai berikut :<sup>8</sup>

a) Kesederhanaan; b) Kejelasan dan Kepastian; c) kepastian waktu d) akurasi; e) Keamanan; f) Tanggung Jawab; g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana; h) kemudahan akses; i) kedisiplinan, kesopanan dan keramaahan; j) kenyamanan

### Kepuasan Jamaah

Engel et. Al menyatakan kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan dengan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.<sup>9</sup>

### Mengukur Kepuasan Konsumen

Beberapa konsep yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumen. Ada enam konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen, yaitu:<sup>10</sup> a) Kepuasan Konsumen Keseluruhan; b) Dimensi Kepuasan Konsumen; c) Konfirmasi Harapan; d) Minat Pembelian Ulang; e) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan; f) Ketidak Puasan Konsumen

### Manasik Haji

Manasik haji adalah tata cara dan pelaksanaan haji, dan merupakan hak untuk tidak diabaikan oleh muslim yang melaksanakan ibadah haji, ini dilakukan sebelum haji. Dan merupakan tata cara atau tuntunan penggunaan miniatur Ka'bah untuk melakukan hal-hal yang berhubungan dengan haji,

<sup>7</sup> Fandy Tjiotono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2001), 10.

<sup>8</sup> Muhibyudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, 84.

<sup>9</sup> Gazali Djunaidi Firman Gazali Djunaidi, SE, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung* (Penerbit Qiara Media, 2020), 29.

<sup>10</sup> Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan* (Zifatama Jawa, 2021), 34.

kewajiban dan sunnah, dan dilakukan sebelum calon jamaah haji meninggalkan tempat suci. Dengan kata lain, Manasik adalah pelatihan tentang keseluruhan pelaksanaan ibadah haji yang wajib diikuti oleh calon jamaah haji.<sup>11</sup>

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *snowball sampling*. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh langsung dari subjeknya yaitu Ketua dan pengurus KBIH Al-Hikmah Metro Pusat dan 10 jamaah haji KBIH Al-Hikmah. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan metode berpikir induktif.

## HASIL PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian dan pengumpulan data secara lengkap melalui wawancara, arsip, laporan kegiatan, dan data primer dan sekunder lainnya, peneliti juga menganalisis kegiatan pengelolaan dan rencana pengembangan terkait yang dilakukan oleh KBIH Al-Hikmah.. Kegiatan pengelolaan yang dilakukan oleh KBIH merupakan aplikasi atau penerapan fungsi-fungsi manajemen, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

Seluruh pengurus KBIH Al-Hikmah mulai dari petinggi hingga terbawah dalam kepengurusan telah menjalankan tugasnya dengan baik. Selanjutnya ialah penggerakkan, setelah pelaksanaan rencana kerja, struktur organisasi telah ditetapkan, dan jabatan telah ditetapkan setelah struktur organisasi terisi, maka langkah selanjutnya adalah menggerakkan pelaksanaan pelatihan kepada jamaah haji.

Mobilisasi di KBIH Al-Hikmah, ketua memiliki peran yang sangat penting, sehingga kegiatan dapat terlaksana. Ibu Hj.Nenden Nuurlela sebagai ketua atau pemimpin KBIH Al-Hikmah harus memiliki kemampuan atau seni kepemimpinan. Peneliti lihat sendiri bagaimana beliau memberikan bimbingan dan nasehat kepada seluruh karyawan dengan cara yang sopan dan santun, dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

Fungsi manajemen keempat yang dilaksanakan oleh KBIH Al-Hikmah adalah pengawasan. Menjadi pimpinan KBIH Al-Hikmah yaitu Hj. Nenden Nuurlela bertanggung jawab atas segala kegiatan yang dilakukan di KBIH Al-Hikmah dengan dibantu seluruh jajaran, karena ketua tidak mungkin mampu mengawasi setiap detail yang terjadi selama kegiatan pembimbingan.

Peneliti menganalisis rencana pembinaan jamaah KBIH Al-Hikmah. Mulai dengan rencana pembinaan sebelum haji yaitu bimbingan manasik haji teori maupun praktek. Pada saat melakukan bimbingan manasik haji KBIH Al-

---

<sup>11</sup>Agustus 2017, <https://www.nabawimulia.co.id/pengertian-dan-manfaat-manasik-haji/>.

Hikmah menggunakan pedoman yang ditetapkan pemerintah, menjadikan jamaah mendapat informasi haji yang jelas dan akurat.

Pengaplikasiaannya di KBIH Al-Hikmah menghadirkan pembimbing yang berpengalaman, baik pembimbing dari kantor Kementerian Agama Kota Metro, maupun pembimbing dari KBIH Al-Hikmah itu sendiri.

Peneliti juga menganalisis tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan dan pengelolaan yang diberikan oleh KBIH Al-Hikmah dengan cara wawancara, sehingga jamaah memahami teori manasik haji maupun praktek dan mendapatkan informasi haji yang akurat.

KBIH Al-Hikmah dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji untuk jamaah sudah cukup baik. Berikutnya adalah rencana dan kegiatan pengembangan selama ibadah haji berlangsung. Dalam hal ini program atau fasilitas yang diberikan berupa pendampingan seluruh rangkaian kegiatan haji dan umroh, serta kegiatan wajib maupun sunnah yang harus dilakukan sejak awal.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan manasik haji pada KBIH Al-Hikmah Metro Pusat, pada dasarnya telah menerapkan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. KBIH Al-Hikmah Metro Pusat merupakan lembaga bimbingan ibadah haji yang mana bertujuan untuk membantu dan mengarahkan serta membimbing calon jamaah haji di Tanah Suci sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diberikan oleh Kementerian Agama. Manajemen yang diterapkan oleh KBIH Al-Hikmah Metro Pusat saat membimbing calon jamaah haji diantaranya, yaitu adanya batasan waktu yang jelas untuk penilaian dan evaluasi.

Perencanaan yang dilakukan pada visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan bimbingan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana, disebabkan adanya motivasi dari pimpinan terhadap pembimbing sehingga pembimbing termotivasi untuk memberikan ilmu dan membangun komunikasi yang baik dengan jamaah agar tercapainya jamaah haji yang mandiri.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, maka saran dalam penelitian ini yaitu; Bagi pihak pengurus KBIH Al-Hikmah agar dapat lebih berkordinasi dengan para jamaah agar timbul rasa semangat kekeluargaan sehingga proses bimbingan berjalan dengan baik dan silaturahmi tetap terjaga dan menghasilkan hasil kerja yang baik pula. Serta sebaiknya dalam pelaksanaan praktek bimbingan manasik haji diberikan fasilitas tidak hanya miniatur ka'bah, seperti membuat jamarat serta shofa-marwa.

**DAFTAR PUSTAKA**

Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers* (Zikrul Hakim, 2001), 181..

Fandy Tjiotono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2001).

Gazali Djunaidi Firman Gazali Djunaidi, SE, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung* (Penerbit Qiara Media, 2020).

Kasmiri, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011).

Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan* (Zifatama Jawara, 2021)..

Zaenal Mukarom Muhibyidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, 1 ed. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015)

Zainal Abidin bin Syamsuddin, *Panduan Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh*, 3 ed. (Cipayung, Jakarta Timur: Pustaka Imam Bonjol, 2017).