



**PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI PADA PT. ARMINAREKA PERDANA
BALIKPAPAN**

Siti Umaroh Rahayu

SMP N 16 Penajam Paser Utara, umarohs12@gmail.com

Stella Dewi Rita

SMP N 21 Penajam Paser Utara, stelladewirita@gmail.com

Diterima: Juni 2022

Direvisi: Juli 2022

Diterbitkan: Juli 2022

***Abstract:** Every year, rituals are performed to prepare Indonesian pilgrims to perform the pilgrimage to Saudi Arabia during the hajj season. This is where the organizers of the pilgrimage, both government and private, become the organizers of the guidance of rituals. The pilgrims must do the right practice in accordance with the rules that have been set according to Islamic teachings. The results of this study indicate that PT. Arminareka Perdana has carried out Hajj guidance services to the maximum extent possible. This is measured in terms of planning, implementation, and evaluation of the good results that have been carried out by PT. Arminareka Perdana. Coupled with the addition of the number of pilgrims who joined PT. Arminareka Perdana makes the writer believe that the services provided by PT. Arminareka Perdana has been very good.*

Abstrak: Setiap tahun, manasik dilakukan untuk mempersiapkan jamaah haji Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji ke Arab Saudi selama musim haji. Di sinilah penyelenggara haji, baik pemerintah maupun swasta menjadi penyelenggara bimbingan manasik. Para jamaah harus melakukan praktik yang benar sesuai dengan tata tauran yang telah ditetapkan sesuai ajaran Islam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Arminareka Perdana telah melaksanakan pelayanan bimbingan ibadah haji dengan semaksimal mungkin. Hal tersebut diukur dari segi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi hingga hasil yang baik yang telah dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana. Ditambah lagi dengan adanya penambahan jumlah jamaah haji yang bergabung dengan PT. Arminareka Perdana membuat penulis yakin bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana sudah sangat baik.

A. Pendahuluan

Rukun Islam yang kelima adalah haji, yaitu ibadah yang diinginkan oleh seluruh umat Islam di Indonesia dan di seluruh dunia. Haji dilakukan hanya sekali setahun dan oleh semua Muslim di seluruh dunia pada waktu yang sama. Sehingga, para jamaah yang akan mengikuti ibadah haji harus melakukan pelatihan manasik ibadah haji. Demi tercapainya jamaah haji Indonesia yang mabrur.

Jamaah haji mandiri hanya dapat dicapai melalui keberhasilan penerapan bimbingan haji oleh pemerintah dan Kelompok Bimbingan/KBIH¹. Para jamaah akan diberikan pemahaman dalam bentuk teori maupun pengalaman dalam melaksanakan kegiatan haji seperti tawaf, sai, wukuf, mabit, dan lain-lain sepanjang ritus. Manasik berupaya untuk mempermudah jamaah mengasimilasi semua rangkaian yang akan dilakukan dalam perjalanan nanti.

Selain itu, kegiatan manasik haji sangat penting untuk mengurangi jumlah kesalahan yang mungkin dilakukan para jamaah. Misalnya, lebih sedikit putaran tawaf atau melewati miqot tanpa Ihrom. Kesalahan seperti ini banyak dilakukan oleh jamaah haji Indonesia. Untuk mengurangi kesalahan-kesalahan tersebut, diperlukan ritual-ritual yang syar'i dan harmonis, serta teknik yang tepat agar ritual-ritual tersebut mudah dipahami oleh jamaah.

Manasik yang memberikan pembekalan tentang proses haji harus disampaikan kepada jamaah haji untuk menjamin kegiatan haji yang dilakukan sesuai dengan persyaratan dan rukun haji. Latar belakang pendidikan jamaah yang beragam adalah alasan utama mengapa manasik haji harus dipelajari dengan cermat sebelum diajarkan kepada mereka.

Semua jamaah bercita-cita untuk dapat menyelesaikan ibadah haji dengan sempurna. Untuk mencapai kesempurnaan dalam pelaksanaan perjalanannya, seorang jamaah harus terlebih dahulu menguasai ilmu haji. Untuk menciptakan kegiatan manasik yang sebaik mungkin, pertama-tama kita harus memahami dan mengkaji faktor apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kegiatan bimbingan manasik haji.

Faktor tersebut antara lain adanya kurikulum atau materi ritual, pengajar yang terlatih (pengawas manasik), serta sarana dan prasarana yang memadai². Jamaah haji mandiri hanya dapat dicapai melalui pelaksanaan anjuran haji yang baik oleh pemerintah dan kelompok bimbingan haji/KBIH³.

Selama ini kegiatan manasik haji kurang baik karena partisipasi jamaah rendah,

¹ Kementrian Agama RI. 2017. Manajemen Perhajian Indonesia. Jakarta

² Margono, Metodologi Penelitian Pendidikan, (Jakarta: 2010) hlm, 229

³ Kementrian Agama RI. 2017. Manajemen Perhajian Indonesia. Jakarta

pelaksanaan manasik yang singkat, dan tidak ada komunikasi waktu saat pelatihan manasik haji dengan para jamaah. Nasihat manasik juga diberikan sebagai layanan publik. Pemerintah menawarkan layanan kepada calon jemaah haji. Untuk itu, diperlukan strategi pelaksanaan yang pada akhirnya dimaksudkan untuk mempermudah jemaah dalam memahami setiap tahapan agenda manasik haji.

Layanan tidak dapat dibatasi pada item yang berkaitan dengan harta atau materi. Pelayanan juga harus berhubungan dengan sikap dan perilaku yang kita tunjukkan kepada pelanggan. Sikap dan perilaku yang positif akan membuat suasana hati konsumen sekaligus memberikan kesan positif bagi perusahaan. Sehingga akan ada unsur pemasaran yang terjadi secara tidak langsung melalui pelayanan yang baik.

Sebagai penyelenggara bimbingan ibadah haji, PT. Arminareka Perdana bertanggung jawab penuh untuk memberikan pelayanan manasik yang baik. Selain layanan, ada sesuatu yang lebih dari penyedia layanan harus mempertimbangkan ketika melakukan manasik haji yaitu etika komunikasi. Penyelenggaraan haji mengatur sejumlah tindakan administrasi penyelenggaraan haji, antara lain rekrutmen, pengarahan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Tujuan dari perencanaan haji adalah untuk memberikan pembinaan, perlindungan, dan keamanan sebaik mungkin kepada para jamaah agar mereka dapat beribadah sesuai dengan ajaran Islam.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji, pemerintah wajib melaksanakan penyuluhan haji dan umrah. Pembinaan ditujukan untuk membantu jamaah mewujudkan kemandiriannya, yaitu kemampuannya untuk memahami dan melaksanakan proses ibadah sesuai dengan kaidah syariat Islam⁴. Oleh karena itu, setiap penyelenggara haji pemerintah atau swasta harus mempertimbangkan instruksi dari peraturan tersebut dengan cermat. Agar kegiatan manasik haji dapat memenuhi tujuannya. PT. Arminareka Perdana adalah bisnis travel yang menyelenggarakan perjalanan haji dan umroh sepanjang tahun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui setrategi pelayanan manasik yang ditawarkan oleh PT. Arminareka Perdana.

B. Kajian Teori

Pelayanan

Menurut Kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan harapan memperoleh imbalan (uang); 3) kemudahan yang diberikan oleh penjual kepada

⁴ Kementrian Agama RI. 2017. *Manajemen Perhajian Indonesia*. Jakarta

pembeli sehubungan dengan jual beli barang atau jasa⁵. Pelayanan (service) menurut Amerika Marketing Association, seperti dikutip oleh Cowell (1988) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik⁶. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik⁷.

Berdasarkan pemikiran-pemikiran yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu produk yang tidak tampak secara fisik tetapi dapat dirasakan oleh penerimanya. Pelayanan harus selalu diberikan dengan baik kepada pembeli atau pengguna jasa, khususnya pada perusahaan yang menyediakan jasa seperti perjalanan haji dan umrah. Karena pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang dirasakan secara pribadi oleh penerima dan memberikan keuntungan bagi penerimanya.

Pelayanan akan selalu dihadapkan pada kepentingan dan kebutuhan konsumen, serta pelayanan tersebut harus mampu memenuhi semua kepentingan dan tuntutan tersebut. Layanan juga harus ditawarkan dengan penuh perhatian dan tanggung jawab untuk mengurangi semua ketidakpuasan konsumen. Tentu saja, beberapa faktor harus diperhatikan dalam konteks bimbingan manasik haji, seperti tingkat kehadiran jamaah, pembimbing manasik yang berpengetahuan luas di bidang haji, dan infrastruktur yang digunakan selama pelaksanaan manasik.

Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, berarti petunjuk, penjelasan, atau petunjuk tentang cara melakukan sesuatu⁸. M. Luthfi menggambarkannya sebagai upaya untuk membantu orang lain dengan mengungkapkan dan membangunkan potensi mereka⁹. Bimbingan didefinisikan sebagai bantuan yang diberikan kepada individu agar potensinya dapat dikembangkan secara maksimal dengan mengenal diri sendiri, dan lingkungannya, serta mengatasi hambatan untuk menetapkan tujuan masa depan yang lebih baik¹⁰.

⁵ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai pustaka, 1998)

⁶ Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava media, 2018) hlm. 13

⁷ Agus Hiplunudin, Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara, (Yogyakarta: Calpulis, 2017) hlm. 106.

⁸ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka 1994) Hal.117

⁹ M. Luthfi, Dasar-dasar Bimbingan dan Penyuluhan Islam (Konseling) Islam, (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008) hal. 6

¹⁰ Umar & Sartono, Bimbingan dan Penyuluhan, (Bandung: CV. Pustaka SETIA, 2001), hal.9

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa bimbingan dapat didefinisikan sebagai proses menawarkan pemahaman kepada orang lain baik dalam pendidikan formal maupun non-formal, baik secara individu maupun kelompok. Bimbingan ini dirancang untuk membuat orang yang menerimanya lebih sadar akan sesuatu.

Haji merupakan perjalanan spiritual yang diperintahkan oleh Allah SWT. Persyaratan ini dirancang untuk Muslim yang sehat secara fisik dan intelektual. Jamaah juga harus mempelajari ilmu manasik untuk mengamalkannya. Dengan pemahaman ini, para jamaah harus dapat menyelesaikan perjalanan sesuai dengan syariat Islam dan mencapai haji yang mabrur¹¹. Bimbingan ibadah haji dapat diartikan sebagai upaya dan ikhtiar manusia untuk melaksanakan ibadah haji ke Baitullah sesuai dengan norma-norma ajaran Islam. Manasik haji merupakan pendidikan nonformal yang akan membantu calon jamaah haji untuk lebih memahami semua aspek perjalanan, baik secara teori maupun kenyataan. Ibadah haji merupakan wujud dari upaya jamaah untuk memperoleh haji yang mabrur¹².

Tujuan Bimbingan Manasik Haji

Tujuan dari bimbingan manasik haji adalah untuk memperkuat pengetahuan dan kemampuan jamaah haji untuk melaksanakan ibadah haji secara tepat di bawah pengawasan prinsip-prinsip Islam. Selanjutnya, membangun calon jamaah haji yang mengenal proses ibadah haji dan tata cara pelaksanaannya, serta hak dan kewajibannya, sehingga dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ajaran Islam¹³.

Tujuan akhir dari bimbingan manasik haji adalah agar para jamaah yang berkeinginan melakukan perjalanan ibadah haji selama perjalanan merasa aman, tertib, dan sah. Jamaah aman dalam arti tidak memperdulikan diri atau harta bendanya. Tertib dalam arti mengikuti dan memenuhi standar, rukun, dan kewajiban yang ditetapkan sesuai aturan agama islam. Sah dalam arti tidak ada hal yang kurang dalam melakukan prosesi manasik dan peribadatan¹⁴. Lebih lanjut, dapat disimpulkan bahwa bimbingan ibadah haji adalah proses membantu orang lain dalam memberikan pemahaman berupa teori dan praktik kepada calon jamaah haji tentang hal-hal yang relevan dengan pelaksanaan haji.

¹¹ Nurfadhilah, 2014, Evaluasi Program Bimbingan Manasik Haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Skripsi

¹² Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Character Building Pembimbing Manasik Haji, (Jakarta: Kemenag RI, 2016) Cet.1

¹³ Departemen Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jakarta, Desain Bimbingan Calon Jamaah Haji, (2007), hal.26

¹⁴ Latif Hasan dan Nidjam Ahmad, Manajemen Haji (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003) Cet ke-2, hal. 19

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang melibatkan pengumpulan informasi dari orang yang diteliti dalam bentuk perilaku yang diamati, ucapan, atau tulisan. Untuk memahami istilah penelitian, Prof. Dr. Sugiyono mendefinisikan teknik penelitian "pada hakekatnya merupakan sarana ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan aplikasi tertentu". Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi enterpretif yang digunakan untuk mengkaji kondisi objek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan datanya digabungkan, dan analisis datanya bersifat induktif/kualitatif sehingga hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generalisasi. Subyek penelitian ini adalah PT. Arminareka Perdana. Sedangkan objeknya adalah sebagai metode bimbingan manasik calon jamaah haji di PT. Arminareka Perdana. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran objektif dari gejala yang melekat dalam situasi yang diteliti. Dengan kata lain, strategi ini tidak hanya terdiri dari pengumpulan data tetapi juga analisis dan interpretasi signifikansi data.

D. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Bimbingan Manasik PT. Arminareka Perdana

Dalam hal teori strategi, penulis setuju dengan gagasan 5P Mintzberg, Quinn, dan Chosal¹⁵. 5P yang merupakan singkatan dari Plan, Play, Pattern, Position, dan Perspective juga telah digunakan di PT. Perdana Arminareka. Di PT. Arminareka Perdana, terdapat elemen 3P yang memadai untuk layanan bimbingan manasik. Desain awal adalah Plan (perencanaan), Play (implementasi), dan Pattern (pola dalam bertindak). Strategi pelayanan bimbingan manasik haji yang merupakan bagian dari Plan (perencanaan) yang telah dibuat oleh PT. Arminareka Perdana, berupaya untuk mempermudah jamaah dalam memahami setiap materi yang disampaikan oleh pembimbing manasik.

Proses perancangan strategi dimulai dengan sebuah rencana. Rencana tersebut menyiratkan pengukuran jumlah yang telah kita rencanakan untuk hal-hal yang ingin kita capai. Demikian pula PT. Arminareka Perdana sedang mengembangkan strategi untuk layanan bimbingan manasik. Pihak travel telah melakukan kegiatan operasionalnya dan sejalan dengan manajemen strategis berupa perencanaan strategis, pelaksanaan, dan penilaian strategi yang telah ditetapkan sebelumnya. Penulis percaya bahwa setiap rencana, serta pelaksanaan dan penilaiannya, dilakukan secara memadai. Beberapa tingkatan manajemen strategis adalah sebagai berikut:

¹⁵ Firdos mujahidin, Strategi Mengelola Pembelajaran Bermutu. (Bandung:PT. Remaja Rosdakarya,2017) hal.5

Tahap pertama adalah perencanaan strategis. Beberapa faktor yang harus diperhatikan selama tahap perencanaan strategis untuk layanan bimbingan manasik, seperti sumber daya manusia yang akan menjalankan strategi yang dipilih. Karena kekurangan sumber daya manusia akan menghambat pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan. Akibatnya, PT. Arminareka Perdana menunjuk setiap sumber daya manusia yang akan mengikuti kegiatan pembinaan selama tahap perencanaan strategis. Selanjutnya, PT. Arminareka Perdana menilai tingkat keberhasilan strategi pada tahap perencanaan dengan berbagai aspek seperti pengorganisasian yang efektif dalam pembagian tugas dan memaksimalkan fungsi masing-masing divisi yang tentunya bervariasi. Diyakini bahwa melalui persiapan dan pengorganisasian yang matang, PT. Arminareka Perdana akan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap jamaah.

Sebelum kegiatan manasik, strategi dalam layanan bimbingan manasik dirumuskan dan ditetapkan. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada jamaah. Dalam mengembangkan masing-masing perencanaan tersebut, PT. Arminareka Perdana mempertimbangkan dan mengutamakan komponen pendidikan dan kecepatan berpikir jamaah. Karena mayoritas jamaah PT. Arminareka Perdana kurang berpendidikan dan sudah lanjut usia (tua renta). Akibatnya, PT. Arminareka Perdana selalu menggunakan media dan bahasa yang dapat dipahami oleh semua anggota jamaah saat melakukan manasik.

Salah satu peran strategi adalah penggunaan taktik untuk mencapai tujuan tertentu yang ditentukan oleh organisasi atau perusahaan. Faktor untuk mencapai tujuan manasik mencakup lebih dari sekedar mengumpulkan orang atau menyediakan fasilitas dan pemateri yang memadai. Namun, kolaborasi antara sumber daya manusia yang bertanggung jawab atas tindakan manasik ini juga diperlukan. Teknik ini dirancang agar jamaah memperoleh informasi baru selama dan setelah pelaksanaan manasik, khususnya dalam hal pemahaman jamaah haji. Oleh karena itu, ketika perencanaan strategis berlangsung, tujuan dari manasik ini harus diperhatikan. Sebab tidak semua jamaah memahami materi yang disampaikan dengan tepat.

PT. Arminareka Perdana memiliki banyak strategi sebelum kegiatan manasik dimulai. Berikut ini adalah pendekatan layanan bimbingan manasik yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana:

1. Mendatangkan pemateri manasik yang ahli dalam bidang haji

Pembimbing manasik bertugas memberikan pengetahuan perjalanan calon jamaah haji. Untuk menyampaikan penjelasan yang baik dan jelas kepada jamaah, pembimbing manasik harus orang yang benar-benar mengetahui masalah haji.

Menghadirkan narasumber atau pemateri yang ahli di bidang haji merupakan strategi lain yang dilakukan PT. Arminareka Perdana. Strategi ini diklasifikasikan sebagai pola dalam strategi 5P Mintzberg, Quinn, dan Chosal (plan, play, pattern, position, dan perspective). Karena mendatangkan pemateri manasik yang ahli di bidang haji merupakan tindakan yang berupaya untuk memberikan pelayanan bimbingan manasik yang baik kepada jamaah haji.

2. Menyajikan materi yang sesuai dengan problem perhajian masa kini dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami

Setiap musim haji membawa tantangan baru bagi para jamaah. Seperti jamaah haji yang hilang atau jamaah haji yang kurang sehat karena mengutamakan kesehatan jamaah haji di atas kesehatan sebelum beraktivitas haji atau keadaan lain yang berada di luar kendali manusia, seperti tragedi kebakaran maktab yang terjadi pada tahun 2015. Beberapa kejadian tersebut juga termasuk dalam materi manasik, yang mencoba untuk meningkatkan rasa kewaspadaan dan kepedulian jamaah ketika mereka berada di Arab Saudi. Menyajikan konten yang relevan dengan isu terkini dan menggunakan bahasa sederhana juga merupakan bagian dari strategi 5P yang dikemukakan oleh Mintzberg, Quinn, dan Chosal. Khususnya, di bagian Play. Ini adalah metode yang digunakan langsung selama pelaksanaan ritual dan diklasifikasikan sebagai play karena memberikan konten yang relevan dan mudah dipahami.

3. Menggunakan sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang pemahaman jamaah, seperti menyediakan transportasi untuk pelaksanaan praktik manasik di embarkasi.

Fasilitas selama acara manasik memerlukan penyediaan sumber belajar berupa alat peraga dan peralatan lainnya. Penyedia jasa dalam hal ini PT. Arminareka Perdana, setidaknya menyediakan miniatur bentuk Ka'bah kecil dan buku manasik¹⁶. Sehingga, dalam menjalankan manasik tersebut, PT. Arminareka Perdana menggunakan sarana dan prasarana yang lengkap, seperti menggunakan proyektor untuk memberikan gambaran kepada jamaah tentang proses ibadah yang akan dilakukan selama haji nanti. Proyektor yang digunakan selama manasik dimaksudkan untuk menampilkan film atau foto-foto jamaah haji yang berangkat tahun sebelumnya sebagai contoh praktik ibadah haji bagi jamaah yang akan melakukan perjalanan tahun ini. PT. Arminareka Perdana juga memberi sebuah buku panduan manasik dan alat tulis apabila ada jamaah yang ingin membuat

¹⁶ Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/222/ 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan bimbingan manasik Haji oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan

catatan sepanjang kegiatan manasik. Metode ini menggabungkan strategi 5P Mintzberg, Quinn, dan Chosal. Pendekatan ini tercakup dalam bagian play. Ini adalah metode yang digunakan secara langsung selama pelaksanaan manasik dan diklasifikasikan sebagai play karena memberikan konten yang relevan dan mudah dipahami.

4. Praktik manasik sebanyak 13 kali, dan 1 kali praktek di embarkasi.

Embarkasi adalah asrama tempat calon jamaah tinggal selama tahun berjalan sebelum berangkat. Praktik manasik di embarkasi juga ditawarkan di PT. Arminareka Perdana, yang berisi miniatur Ka'bah serta halaman yang luas untuk menjalankan semua teori yang telah disampaikan kepada jamaah selama manasik. Strategi pelaksanaan manasik 14 kali juga berbeda dibandingkan dengan biro perjalanan lainnya. Karena pada biro perjalanan lain, kegiatan manasik biasanya dilakukan tidak lebih dari 12 atau 13 kali. Bimbingan manasik dilaksanakan sebanyak 14 kali PT. Arminareka Perdana, termasuk 13 kali pertemuan untuk teori dan sesi tanya jawab dan satu latihan sebelum keberangkatan. Berdasarkan hal tersebut, pendekatan yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana ini juga menampilkan sebagian dari strategi 5P yang dikemukakan oleh Mintzberg, Quinn, dan Chosal yaitu bagian Pattern. Ini diklasifikasikan sebagai pattern karena mengulangi prosedur ini 14 kali adalah aktivitas yang berbeda dari biro perjalanan lainnya. Beberapa strategi yang disebutkan di atas digunakan untuk membantu jamaah memahami semua yang disampaikan selama pelaksanaan manasik.

Langkah kedua adalah implementasi strategi. Menurut sudut pandang Mintzberg, Quinn, dan Chosal tentang 5P. Pada tahap implementasi juga terdapat komponen Pattern (pola dalam berperilaku) seperti yang dijelaskan oleh Mintzberg, Quinn, dan Chosal dalam layanan bimbingan manasik yang diterapkan di PT. Arminareka Perdana.

Pada saat play (pelaksanaan). Setiap strategi yang telah ditetapkan sebelumnya akan dilaksanakan. Tentu, masih terdapat banyak faktor yang menghalangi jalannya manasik yang dimaksudkan selama pelaksanaan. Karena jamaah yang berusia lebih tua kurang peka terhadap materi manasik, penjelasan materi harus diulang berkali-kali. Lebih dari itu, setiap strategi yang telah direncanakan oleh PT. Arminareka Perdana telah diterapkan secara efektif.

Namun dari sekian banyak kegiatan bimbingan manasik yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana, ada satu yang perlu dicermati dan dimaksimalkan penggunaannya dalam bimbingan haji, yaitu pembentukan organisasi khusus bimbingan manasik untuk meningkatkan pelayanan jamaah. Dikarenakan kekurangan sumber daya manusia pada

PT. Arminareka Perdana, pendekatan ini belum dilaksanakan secara memadai. Maka fungsi pattern (pattern in action) ikut berperan pada PT. Arminareka Perdana untuk mengambil langkah-langkah yang tepat ketika kegiatan bimbingan manasik tidak berjalan sesuai rencana. Sehingga, untuk terus menjalankan bimbingan manasik secara maksimal, PT. Arminareka Perdana mengawasi pelaksanaan haji. Pengawasan ini dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana. Tujuan pengawasan adalah untuk mengidentifikasi kekurangan yang muncul selama kegiatan bimbingan manasik.

Selain itu, beberapa hal masih harus diperhatikan, seperti orang tua yang panca indera pendengaran dan penglihatannya kurang tajam. Hal ini menyebabkan transfer materi yang disesuaikan dengan kondisi mereka. Artinya, pemateri manasik tidak dapat mengirimkan informasi terlalu cepat. Selanjutnya, pertanyaan tentang materi yang telah dijelaskan sebelumnya sering ditanyakan kembali. Namun, pemateri dari PT. Arminareka Perdana menanggapi dengan sangat baik. Mereka selalu tersenyum, sabar, dan sopan saat melayani jamaah sebagai biro perjalanan haji dan umrah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa PT. Arminareka Perdana tidak memiliki tantangan substansial dalam melaksanakan kegiatan bimbingan manasik.

Pengawasan dan pengendalian diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik. Fungsi pengawasan dan pengendalian memantau apakah semua metode yang dikembangkan sebelum manasik dapat dilaksanakan dengan baik. Pengawasan dan pengendalian juga berfungsi untuk menjaga agar tidak terjadi hal-hal yang tidak menyenangkan selama pelaksanaan manasik. Berikut penerapan pedoman bimbingan manasik haji di PT. Arminareka Perdana:

1. Penetapan jadwal manasik

Jadwal kegiatan bimbingan manasik yang disediakan oleh PT. Arminareka Perdana selalu dimodifikasi agar sesuai dengan jadwal kegiatan bimbingan manasik yang disediakan oleh kabupaten/kota agar tidak bentrok dengan hari yang sama.

2. Penetapan materi dan pemateri manasik

Adapun materi bimbingan yang akan disampaikan kepada jemaah adalah:

- 1) Akidah Akhlak, yang membahas tentang hikmah haji, pendidikan kebijakan penyelenggaraan haji di tanah air, dan Taklimatul Haji.
- 2) Fiqh, yang akan membahas tata cara haji (ritual sholat), ritual perjalanan, dan keselamatan penerbangan.
- 3) Panduan haji, umroh, dan haji. Disini akan dibahas tentang kegiatan arba'in dan juga haji setelah pelaksanaan haji selesai.
- 4) Tanya jawab tentang manasik haji. Sebagaimana kita ketahui bersama, pendekatan tanya jawab bimbingan manasik disarankan oleh Kementerian

Agama dalam penerapan tuntunan manasik. Demikian pula PT. Arminareka Perdana. Namun, dalam hal ini tanya jawab tidak hanya digunakan sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai bagian dari sesi seremonial. Pada sesi tanya jawab ini, peserta manasik dan pembimbing manasik akan mengulas hal-hal yang belum dikuasai oleh jamaah.

- 5) Kesehatan manasik memberikan penjelasan kepada para jamaah tentang tips kesehatan. Misalnya, kiat-kiat menjaga kesehatan selama menjalani ritual ibadah haji.
- 6) Pengetahuan tambahan terkait pelaksanaan haji, seperti adat dan budaya Arab Saudi, hak dan kewajiban haji, dan menjaga haji mabrur, serta pengembangan ketua tim, pemimpin kelompok, dan kloter.

3. Pemberitahuan kegiatan manasik kepada jamaah

Jamaah akan diberitahu tentang diadakannya acara manasik melalui undangan online ke masing-masing jamaah. Ada bagian humas yang akan memberi tahu jamaah tentang jadwal dan lokasi acara. Hal ini dilakukan untuk memastikan tidak ada jamaah yang tidak dapat mengikuti kegiatan manasik karena kurangnya pengetahuan tentang bagaimana manasik dilakukan.

4. Mengatur jamaah di ruangan manasik

Karena kegiatan manasik memiliki struktur organisasi, maka harus ada bagian yang mengatur jalannya manasik. Ini melibatkan penempatan jamaah di ruang manasik, mendistribusikan konsumsi, dan memposisikan jamaah lanjut usia di barisan depan, dekat pemandu manasik. Karena orang yang sudah lanjut usia memiliki kepekaan penglihatan dan pendengaran yang lebih rendah, mereka diprioritaskan duduk di barisan depan agar mereka dapat memahami materi manasik yang diberikan oleh instruktur manasik.

5. Penyampaian materi manasik

Penyampaian materi akan disampaikan sesuai dengan materi dan pemateri sesuai dengan bidang keahliannya. Sehingga, dapat ditentukan bahwa pemateri yang mengisi materi manasik adalah ahli dalam subjek yang akan presentasikan kepada para peserta manasik. Alat peraga dan LCD proyektor digunakan untuk membantu jamaah melihat materi yang disampaikan dan peragaan yang dilakukan oleh pengawas manasik. Tidak hanya itu, akan ada jeda dalam penyajian informasi untuk pemutaran film atau foto dari tahun sebelumnya dari PT. Arminareka Perdana. Sehingga harapannya jamaah mendapatkan konsep haji yang akan dilaksanakan serentak oleh seluruh umat Islam di seluruh dunia.

6. Memandu praktik manasik

Manasik ini dilakukan sekali di Embarkasi Jakarta Pondok Gede. Pada saat manasik di embarkasi, jamaah haji akan dipersilahkan untuk mengikuti semua kegiatan haji, termasuk tawaf dan sai. Hal ini dilakukan agar jamaah memiliki pengetahuan yang jelas tentang tindakan keagamaan yang akan dilakukan nanti pada saat ibadah haji dilaksanakan sesungguhnya.

7. Pengawasan

Pengawasan pembinaan manasik akan dilakukan oleh seluruh karyawan PT. Arminareka Perdana. Hal ini dimaksudkan agar karyawan mampu menilai apa yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan dalam kegiatan manasik selanjutnya. Disinilah elemen Pattern seperti yang diungkapkan oleh Mintzberg, Quinn, dan Chosal. Pola (pola dalam tindakan). Setiap kegiatan yang dilakukan tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan. Dan untuk meminimalisir kekurangan yang akan terjadi, diperlukan pengawasan. Jadi, PT. Arminareka Perdana juga menerapkan pengawasan selama kegiatan bimbingan manasiknya.

Tahap ketiga adalah evaluasi. Sebagai bagian dari kegiatan pelaporan dan evaluasi bimbingan manasik, kegiatan yang dilakukan oleh dinas kabupaten/kota dan KUA kecamatan. PT. Arminareka Perdana melakukan pemeriksaan dan pelaporan yang sama setiap kali prosedur haji dilakukan. Setelah kegiatan haji selesai, akan diberikan formulir penilaian dan pelaporan. Pada saat penilaian dan pelaporan, PT. Arminareka Perdana dapat menentukan apakah Selama pelaksanaan manasik haji berjalan dengan baik atau tidak berdasarkan tujuan dan sasaran strategi yang ditetapkan. Adapun hal yang ingin dicapai PT. Arminareka Perdana yaitu:

- a) Memberikan pengetahuan tentang perhajian kepada peserta manasik
- b) Menjadikan peserta manasik PT. Arminareka Perdana sebagai jamaah haji yang mandiri
- c) Menjadikan peserta manasik PT. Arminareka Perdana menjalankan ibadah haji dengan khusyuk

Hasil Penerapan strategi Pelayanan Bimbingan Manasik bagi PT. Arminareka Perdana

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis lakukan, maka dapat penulis simpulkan bawah PT. Arminareka Perdana telah berhasil memberikan pelayanan manasik ini kepada para jamaah. Ini karena pendekatan kepada para jamaah PT. Arminareka Perdana sangat baik. Implementasinya mengikuti rencana layanan yang telah ditentukan sebelumnya. Tidak hanya tentang rencana, tetapi juga tentang

penilaian yang selalu diadakan dan menjadi fokus PT. Arminareka Perdana, membuat kegiatan manasik rapi dan terstruktur dengan baik. Ini juga merupakan jenis benefit yang dimiliki oleh PT. Arminareka Perdana untuk meningkatkan pelayanan, sehingga setiap tahun jemaah haji yang bergabung dengan PT. Perdana Arminareka meningkat.

Semua bagian dari pekerja atau personel perusahaan harus selalu memperhatikan pelayanan. Jemaah haji akan dengan senang hati kembali menggunakan jasa perusahaan dalam hal ini PT. Arminareka Perdana jika jemaah mendapat pelayanan yang baik. Hal yang sama berlaku untuk PT. Arminareka Perdana, dimana pihak perusahaan selalu mengutamakan pelayanan manasiknya. Meski harus berhadapan dengan berbagai jemaah, masing-masing dengan kepribadian dan latar belakang pendidikannya masing-masing. Namun hal itu tidak menyurutkan PT. Arminareka Perdana terus meninjau layanannya kepada setiap jemaah.

E. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penulis, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manasik yang diberikan kepada jemaah oleh PT. Arminareka Perdana mengikuti setiap pedoman pelaksanaan tuntunan haji yang ditetapkan oleh Kementerian Agama (Pedoman Pelaksanaan ibadah haji Nomor D/222/2015). Pelaksanaan manasik haji pada PT. Arminareka Perdana menekankan pada pelayanan sehingga dalam kegiatan manasiknya, semua hal yang berhubungan dengan jemaah telah dipersiapkan secermat mungkin, guna memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah.

PT. Arminareka Perdana secara efektif menerapkan strategi Plan, Play, Pattern yang dikemukakan Mintzberg, Quinn, dan Chosal untuk layanan panduan manasik haji. Plan, ditentukan sebelum kegiatan manasik oleh seluruh PT. Staf Arminareka Perdana dengan mempertimbangkan kenyamanan jemaah selama manasik. Play (pelaksanaan), dilakukan sesuai dengan strategi pelayanan bimbingan yang telah ditentukan. Pattern (patterns in action), setiap plan dan play, pengorganisasian dan pengawasan selalu dilakukan dalam rangka mengoptimalkan strategi manajemen layanan konsultasi PT. Arminareka Perdana. Hal ini memberikan layanan bimbingan manasik yang maksimal dengan mengoptimalkan Plan, Play, dan Pattern.

Penulis memberikan saran Kepada PT. Arminareka Perdana agar kiranya dapat membuat produk baru, seperti wisata religi atau wisata rohani. Mengingat adanya kepercayaan yang besar terhadap pelayanan manasik yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana. Dengan adanya tambahan produk yang baru, akan membuat jumlah jemaah semakin banyak.

Daftar Pustaka

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 1998.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. 2018.
- Hasan, A Latif dan Ahmad, Nidjam. *Manajemen Haji Cet.ke 2*. Jakarta: Zikrul Hakim. 2003.
- Hiplunudin, Agus. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta: Calpulis. 2017.
- Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh. *Character Building Pembimbing Manasik Haji*. Jakarta. 2008.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Manajemen Perhajian Indonesia*. Jakarta. 2017.
- Keputusan Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/222. 2015
- Luthfi M. *Dasar-dasar Bimbingan dan Penyuluhan Islam*. Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2008
- Margono. *Metodologi penelitian Pendidikan*. Jakarta. 2010.
- Mujahidin, Firdos. *Strategi Mengelola Pembelajaran Bermutu*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2017.
- Nurfadhilah. Evaluasi Program Bimbingan Manasik Haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan. *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2014.
- Umar dan Sartono. *Bimbingan dan Penyuluhan*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2001.