



## **MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK KBIH MUSLIMAT NU BALIKPAPAN DI MASA PANDEMI**

**Haliza Ati Ningsiwi**

Universitas Tridharma Balikpapan, [mirzasiwinug@gmail.com](mailto:mirzasiwinug@gmail.com)

Diterima: Desember 2022	Direvisi: Desember 2022	Diterbitkan: Desember 2022
-------------------------	-------------------------	----------------------------

**Abstract:** *This study aims to analyze the management of manasik guidance services held during a pandemic at KBIH Muslimat NU Balikpapan and describe the responses of prospective pilgrims who take part in these manasik guidance activities. This research is a descriptive qualitative research, with a case study approach. The results showed that the management of the KBIH Muslimat NU Balikpapan Manasik guidance service during the Pandemic Period was carried out using four management functions namely planning, organizing, actuating and supervising. The congregation's response to the KBIH ritual service management stated that as much as 50% were very satisfied, 32% were satisfied, 12% were quite satisfied, and 6% were dissatisfied.*

**Keywords:** *Service Management, Service Quality, Manasik Guidance*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan bimbingan manasik yang diadakan dimasa pandemi di KBIH Muslimat NU Balikpapan dan mendeskripsikan respon calon jamaah yang mengikuti kegiatan bimbingan manasik tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan bimbingan manasik KBIH Muslimat NU Balikpapan di Masa Pandemi dilakukan dengan menggunakan empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Respon jamaah terhadap manajemen pelayanan manasik KBIH menyatakan bahwa sebanyak 50% sangat puas, 32% puas, 12% cukup puas, dan 6% tidak puas.

**Kata Kunci:** *Manajemen pelayanan, Kualitas Pelayanan, Bimbingan Manasik*

## A. Pendahuluan

Setiap muslim mengusahakan kesempurnaan dalam beribadah. Umat Islam mengamalkannya dengan mentaati semua perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya. Kewajiban menunaikan ibadah haji ke Baitullah bagi setiap muslim di Indonesia merupakan salah satu penyempurnaan rukun Islam. Haji adalah salah satu bentuk ibadah suci, sehingga haji sering dianggap sebagai puncak dari semua ibadah. yang menginginkan kesempatan untuk menunaikan ibadah haji setidaknya sekali seumur hidup. Dan haji adalah syari'at Islam yang terbesar dan salah satu rukun Islam yang kelima. Keinginan umat Islam untuk menunaikan ibadah haji dan umrah ke Baitullah semakin meningkat seiring dengan perkembangan ekonomi bangsa saat ini. Umrah juga merupakan salah satu bentuk mengikuti sunnah Nabi dan para sahabatnya.<sup>1</sup>

Pandemi COVID-19 merupakan pandemi global yang memicu kewaspadaan di berbagai kalangan, khususnya masyarakat umum. Saat masyarakat mengamati peningkatan jumlah kasus yang cepat, kecemasan tumbuh.<sup>2</sup> Menurut data Satgas Covid-19 per 31 Desember 2020, terdapat 743.198 kasus positif Covid, 22.138 meninggal dunia, dan 611.010 sembuh.<sup>3</sup> Mengingat tingkat penyebaran yang begitu cepat, pemerintah harus mengambil langkah-langkah strategis. Dengan melembagakan langkah-langkah pencegahan terhadap dampak covid-19. Kementerian Agama menerbitkan (KMA) Nomor 494 Tahun 2020 tentang pembatalan pemberangkatan jemaah haji 1441H/2020M adalah salah satunya. Kebijakan ini diterapkan karena pemerintah lebih mementingkan kesehatan dan keselamatan jemaah di masa pandemi Covid-19 yang belum diketahui ujungnya.<sup>4</sup>

Untuk menghindari penyebaran virus Covid-19 pada tahun 2020, pemerintah Arab Saudi telah menetapkan pembatasan jemaah haji. Haji dibatasi jumlahnya dan diatur oleh aturan yang ketat. Menteri Haji Mohammad Bente menegaskan hanya 1.000 jemaah haji dari Arab Saudi yang diizinkan untuk menunaikan ibadah haji pada waktu yang bersamaan. Menurutnya, ini adalah pertama kalinya dalam sejarah keputusan

---

<sup>1</sup> Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*. (Jakarta: Zikrul Hakim, 2001). h. 17.

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

<sup>3</sup> Riyan Setiawan, "Update Corona Indonesia 31 Desember 2020: 194 Jiwa Meninggal Dunia," *Www.Tirto.Id*, last modified 2020, accessed March 5, 2021, <https://tirto.id/update-corona-indonesia-31-desember-2020-194-jiwa-meninggal-dunia-f8Hg>.

<sup>4</sup> Kementerian Agama, "Keputusan Menteri Agama RI NO 494 Tahun 2020," *Www.Kemenag.Go.Id*, last modified 2020, accessed March 17, 2021, <https://kemenag.go.id/home/artikel/43372/keputusan-menteri-agama-nomor-494-tahun-2020-tentang-pembatalan-keberangkatan-jemaah-haji-pada-penyelenggaraan-ibadah-haji-tahun-1441-h--2020-m>.

serupa dibuat.<sup>5</sup> Saat menunaikan ibadah haji di masa pandemi, jamaah harus mematuhi sejumlah persyaratan. Usia minimum jemaah harus minimal 20 tahun dan usia maksimal tidak boleh melebihi 50 tahun. Selain diwajibkan mengikuti tes swab, jemaah juga dibekali perlengkapan untuk melakukan berbagai bagian perjalanan, antara lain pakaian khusus, batu kerikil yang sudah disterilkan untuk rajam, disinfektan, masker, sajadah, dan kain ihram. Saat melakukan tawaf, jemaah harus berjalan secara terpisah dan dalam kelompok kecil tidak lebih dari 20 orang karena peraturan penempatan atau pemisahan fisik yang diberlakukan oleh pemerintah Arab Saudi. Demi kesehatan dan keselamatan yang ditimbulkan dari potensi penularan Covid-19, seluruh jemaah harus berkolaborasi dalam menjalankan instruksi.<sup>6</sup>

Plt Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Oman Faturrahman mengatakan, dampak terpapar Covid-19 oleh jemaah haji Indonesia mendorong pemerintah Arab Saudi menutup layanan visa bagi jemaah haji Indonesia. Penutupan ini dilakukan dalam rangka evaluasi dan pengaturan pelaksanaan ibadah umrah bagi jemaah Indonesia. Menteri Agama mengaku melewatkan hal tersebut. Berdasarkan fenomena tersebut di atas, manajemen pelayanan merupakan kegiatan yang paling mendasar. Karena layanan yang efisien dan terorganisir dengan baik akan mengurangi masalah yang ada.<sup>7</sup> Calon jemaah haji Indonesia telah melakukan berbagai persiapan, salah satunya dengan mematuhi tuntunan manasik. Bimbingan manasik adalah proses memberikan pendampingan kepada calon jemaah haji untuk mendapatkan pelatihan tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, seperti rukun haji, syarat-syarat, wajib, sunnah, dan perbuatan yang dilarang.<sup>8</sup> Tujuan manasik adalah mempersiapkan diri untuk beribadah di tanah suci melalui latihan dan pembiasaan. Sebelum pandemi, kelompok bimbingan haji mengadakan bimbingan manasik mingguan secara rutin. Pendirian KBIH dimaksudkan untuk membantu calon jemaah haji dalam menyelesaikan ibadah haji mabrur agar mencapai kesempurnaan dan derajat yang sempurna.<sup>9</sup>

---

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

<sup>6</sup> Suf Kasman, "Potret Pelaksanaan Ibadah Haji 2020 Di Tengah Pandemi Virus Corona," *Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman* 1, no. 1 (2020): 2.

<sup>7</sup> Tri Haryanti, "Dampak 13 Jamaah Umroh Positif Covid-19 Arab Saudi Hentikan Pelayanan Visa," *Www.Poskota.Co.Id*, last modified 2020, accessed March 18, 2021, <https://poskota.co.id/2020/11/16/dampak-13-jamaah-umrah-positif-covid-19-arab-saudi-hentikan-pelayanan-visa>.

<sup>8</sup> Arle Swastika Sari, "Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda," *Jurnal Administrasi Negara* 5, no. 2 (2017).

<sup>9</sup> Nuning Octaviani, "Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Maqdis Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Tahun 2017," *Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah* 17, no. 1 (2017).

Selain pembatalan pemberangkatan calon jemaah haji Indonesia tahun 2020, pelaksanaan upacara dihentikan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Hal ini menjadi persoalan bagi mayoritas jemaah lanjut usia di Balikpapan. Gangguan intelektual (intellectual disorder/dementia), sebagaimana dikemukakan oleh Kane dan Ouslander dalam Stanley dan Patricia (2007), merupakan salah satu masalah kesehatan yang melibatkan kemunduran dan kelemahan pada usia lanjut. Menurut Setiono dan Hidayati (2005), demensia adalah gangguan fungsi daya ingat atau daya ingat dan kemampuan berpikir yang berangsur-angsur memburuk sehingga menimbulkan kesulitan bagi jemaah dalam menghafal materi manasik, terutama karena banyaknya muatan manasik yang wajib mereka hafal selain doa yang perlu dipelajari. Kemudian, KBIH Muslimat Balikpapan berinisiatif menyelenggarakan manasik haji musiman yang memberikan penyuluhan manasik selama masa pandemi. KBIH Muslimat NU Balikpapan diberikan izin oleh Kementerian Agama Balikpapan karena kegiatan manasik dilakukan sesuai dengan aturan kesehatan yang ketat, pelaksanaan 3M, menjaga jarak aman, dan konsisten mencuci tangan.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, KBIH memiliki peran yang sangat penting; oleh karena itu, harus memiliki manajemen layanan yang efektif dan aman selama pandemi. Karena KBIH Muslimat NU merupakan KBIH pertama di Balikpapan yang melakukan kegiatan manasik luring di masa pandemi, maka harus menjadi percontohan bagi KBIH lainnya dalam melakukan kegiatan manasik agar dapat beroperasi secara efisien.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik**

Menurut Stone J.A., R.E. Freeman, dan D.R. Gilbert Jr., manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan pekerjaan anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. G.R. Terry setuju, menyatakan bahwa manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengaturan tindakan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. Layanan mencakup membantu individu lain, seperti pengunjung atau pembeli, dalam memperoleh apa pun yang memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Chip R. Bell dan Bilijack, layanan adalah kesepakatan tersirat antara penyedia layanan pelanggan dan

penerima layanan untuk menukar satu nilai dengan nilai lainnya.<sup>10</sup> Penerima jasa adalah orang yang menerima nilai. Manajemen layanan adalah penerapan ilmu dan seni untuk perencanaan, koordinasi, dan pelaksanaan kegiatan layanan untuk mencapai tujuan layanan.<sup>11</sup>

### **1. Planning**

Perencanaan atau perencanaan adalah proses penentuan tujuan yang akan dicapai, tindakan yang akan diambil, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut, dan individu yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan.<sup>12</sup> Perencanaan yang baik harus mempertimbangkan kondisi saat ini dan masa depan (Manullang, 2012), seperti yang dilakukan oleh KBIH Muslimat NU Balikpapan yang telah melakukan kegiatan manasik dalam kondisi pandemi. Perencanaan pembinaan manasik di masa pandemi merupakan proses pengambilan keputusan yang sangat matang terkait kegiatan dan tindakan apa yang akan dilakukan di masa pandemi dalam rangka penyelenggaraan haji.

### **2. Organizing**

Pengorganisasian adalah proses penentuan struktur peran dengan menentukan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan dan divisinya, mengelompokkan kegiatan, menugaskan kelompok kegiatan kepada manajer, mendelegasikan wewenang untuk melaksanakannya, dan mengatur hubungan horizontal dan vertikal dari kewenangan dan informasi dalam struktur organisasi.<sup>13</sup> Dengan demikian, penyelenggaraan manasik haji merupakan tahapan dalam menentukan dan mengatur kegiatan manasik berdasarkan pekerjaan yang dikelompokkan dan ditetapkan. Selain pelimpahan wewenang oleh ketua KBIH kepada pengurus KBIH dalam rangka mencapai tujuan bersama dalam penyelenggaraan manasik haji di masa pandemi.

### **3. Actuating**

Actuating dalam bahasa adalah membimbing atau dengan kata lain gerak pelaksanaan, sedangkan actuating dalam artian mengarahkan seluruh karyawan agar mau bekerja sama dan berhasil mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Dengan kata lain, actuating adalah proses mengejar tujuan perusahaan berdasarkan kegiatan perencanaan dan koordinasi. Menurut G.R. Visi Terry, tujuan dari peran

---

<sup>10</sup> Eswika Nilasari Istiatin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo," *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta* 13, no. 1 (2015): 12.

<sup>11</sup> Winarsih Septi Atik and Raminto, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

<sup>12</sup> Muhammad Anwar H.M, *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen* (Jakarta: Kencana, 2020).

<sup>13</sup> Ibid

pengarahan adalah untuk memotivasi semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja dengan sungguh-sungguh dan penuh semangat untuk mencapai tujuan sesuai dengan usaha perencanaan dan pengorganisasian.<sup>14</sup> Dengan diadakannya kegiatan pembinaan manasik di masa pandemi, layanan manasik dirancang untuk menggerakkan seluruh anggota dan pengurus KBIH untuk mencapai tujuan organisasi.

#### **4. Controlling**

Pengendalian atau pengawasan adalah proses pengendalian yang dilakukan secara sadar (monitoring) untuk memantau kinerja atau mengevaluasi bagaimana rencana kerja dilaksanakan, termasuk mengukur kemajuan setiap tahapan (pencapaian target) dan mengambil tindakan korektif jika ada penyimpangan dari tujuan yang telah ditetapkan. Ini juga berfungsi untuk memperbaiki ketidakakuratan yang mungkin terjadi. Pengawasan layanan manasik mengacu pada proses memastikan dan memverifikasi bahwa semua kegiatan manasik selama pandemi dilakukan sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan ditetapkan.

Tujuan dari layanan bimbingan manasik adalah untuk memberikan pendampingan kepada calon jamaah haji yang akan berwisata ke tanah suci agar merasa lebih aman, sah, dan tertib. Hal itu dilakukan dengan memberikan pelatihan-pelatihan tentang pelaksanaan ibadah haji yang meliputi rukun-rukun haji, syarat-syarat wajib, dan sunnah, serta kegiatan-kegiatan yang dilarang.<sup>15</sup>

#### **Bimbingan Manasik**

Manasik adalah mendapatkan pelatihan pelaksanaan ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji. Biasanya, Kementerian Agama atau Kelompok Bimbingan Haji mengelola manasik dan pelatihan haji, dan mentor membantu jamaah dalam memahami peraturan dasar haji.<sup>16</sup> Tujuan pembinaan manasik haji di masa pandemi adalah untuk mengingatkan kembali informasi yang dipelajari sebelum adanya pandemi Covid-19 dan mempersiapkan calon jamaah haji yang berkualitas, mandiri, dan mampu menaati segala peraturan selama menjalankan ibadah haji di Tanah Suci.<sup>17</sup> Manfaat Bimbingan Manasik antara lain: a) kemampuan mempelajari shalat sunnah, dimulai dari keluar

---

<sup>14</sup> Mochamad Nurcholiq, "Actuating Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Al-Hadits (Kajian Al-Qur'an Dan Al-Hadits Tematik)," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2017).

<sup>15</sup> Arle Swastika Sari, "Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda," *eJournal Administrasi Negara* 5, no. 2 (2017).

<sup>16</sup> Japeri, "Pengaruh Prediket Haji Mabruur Terhadap Motivasi Manasik Calon Jamaah Haji," *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2017).

<sup>17</sup> Nurfadillah, Sarbini, and Herman, "Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah."

rumah untuk menunaikan ibadah haji dan diakhiri dengan kembali ke Indonesia dari Mekkah. b) Memberikan pemahaman tentang apa saja yang wajib dilakukan dalam ibadah haji, rukun, sunnah, dan haram. c) Mengetahui kondisi Mekkah dan Madinah, yang akan sangat membantu perencanaan ibadah haji di masa mendatang. d) Berkenalan dengan jemaah yang berbeda sehingga ketika di Mekkah, mereka bisa saling membantu.

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

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial keagamaan Islam yang menyelenggarakan bimbingan haji sebagai mitra pemerintah dan penyelenggara haji nasional. KMA No. 396 Tahun 2003 yang mengatur Penyelenggaraan Haji dan Umrah merupakan yang pertama kali mengatur struktur organisasi KBIH.<sup>18</sup> Tentunya pendirian KBIH harus seizin dan diawasi oleh Kementerian Agama untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan pembinaan haji selama berada di Indonesia maupun di tanah Haram. Sehingga KBIH menjadi mitra terpercaya Kementerian Agama, dalam rangka mendampingi calon jemaah haji dalam prosesi manasik haji dan penyelesaian permasalahan jemaah haji saat berada di wilayah Haram.<sup>19</sup> Peran KBIH dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah membekali jemaah dengan ilmu pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan perjalanan secara mandiri di tanah suci. KBIH secara sukarela mempersiapkan jemaah haji untuk mandiri melaksanakan rangkaian manasik haji sesuai syariat.<sup>20</sup>

### **Pandemic Covid-19**

Di awal tahun 2020, pandemi Virus Corona (Covid-19) menimbulkan teror yang meluas di seluruh dunia. Ratusan ribu orang terinfeksi, dan ribuan lainnya meninggal karena penyakit itu. Pemerintah Indonesia telah mengimbau masyarakat umum untuk memerangi wabah ini secara efektif dan efisien.<sup>21</sup> Virus Corona (Covid-19) adalah virus yang mampu menginfeksi unggas, hewan, dan manusia. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), virus Corona dapat menyebabkan apa saja mulai dari flu biasa hingga penyakit pernapasan berat seperti MERS-CoV dan SARS-CoV. Istilah Corona berasal dari kata Latin untuk mahkota karena bentuk virus corona menyerupai mahkota dan korona

---

<sup>18</sup> Muhammad Ishom, "Peran Kbih Dalam Mesrestorasi Mental Jemaah Haji Mandiri: Studi Di Kota Tangerang Banten," *Jurnal Harmoni* 16, no. 2 (2017).

<sup>19</sup> Windyarini, "Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Fakultas Syariah Dan Hukum," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2013).

<sup>20</sup> Abd. Wahid, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji ( Kbih) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji," *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam* 10, no. 1 (2019).

<sup>21</sup> Dana Riksa Buana, "Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Virus Corona (Covid-19) Dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa," *Jurnal Sosial & Budaya Syar'i* 7, no. 3 (2020).

matahari. Baru-baru ini, virus korona baru yang dikenal sebagai Covid-19 muncul dan menyebabkan wabah di Tiongkok pada Desember 2019 dan menyebar ke berbagai negara, mendorong Organisasi Kesehatan Dunia untuk mengumumkan pandemi di seluruh dunia.

### **C. Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan, atau kegiatan penelitian yang dilakukan di lingkungan tertentu untuk mengumpulkan data dan melakukan observasi. Penelitian ini dilakukan pada KBIH Muslimat NU Balikpapan. Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif, yaitu berusaha memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan melalui penggunaan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. dalam konteks tertentu yang alami dan dengan menggunakan berbagai metode alami.<sup>22</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus adalah pemeriksaan mendalam dari satu kasus yang mengumpulkan data komprehensif dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data selama periode waktu yang telah ditentukan. Kasus ini dapat berupa kejadian, aktivitas, prosedur, atau program.

### **D. Hasil dan Pembahasan**

Analisis Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat NU Balikpapan di Masa Pandemi KBIH Muslimat NU Balikpapan adalah lembaga bimbingan haji yang memiliki misi mengarahkan dan mendampingi calon jemaah haji yang berada di Balikpapan selama pembekalan di tanah air dan menunaikan ibadah haji di tanah suci. Manajemen adalah proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>23</sup> Pengelolaan layanan bimbingan manasik haji di KBIH Muslimat NU Balikpapan sangat terkait dengan fungsi-fungsi pengelolaan sebagai berikut:

#### **1. Analisis fungsi Perencanaan (Planning)**

Perencanaan adalah fungsi terpenting dalam manajemen, karena perencanaan adalah tindakan menetapkan tujuan dan menerapkan aturan dengan memilih opsi terbaik yang tersedia.<sup>24</sup> Tanpa perencanaan, suatu organisasi tidak akan memiliki tujuan. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Muslimat NU Balikpapan telah

---

<sup>22</sup> Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)

<sup>23</sup> Melayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

<sup>24</sup> Ibid

direncanakan dengan matang, sehingga masing-masing memiliki tujuan yang berbeda. Mengingat kegiatan manasik dilakukan pada masa pandemi, kegiatan pembinaan hanya melanjutkan pembinaan manasik tahun 2020. Perencanaan KBIH Muslimat NU meliputi penentuan jadwal dan lokasi kegiatan manasik di masa pandemi, biaya yang terkait dengan pembinaan manasik di masa pandemi, serta pendamping dan materi yang akan disalurkan di masa pandemi.

a) Perencanaan Jadwal Manasik

KBIH Muslimat NU Balikpapan telah merencanakan jadwal manasik dengan cermat. Karena kegiatan manasik dilakukan pada masa pandemi, KBIH membatasi jumlah calon jamaah selama manasik, sehingga setiap pertemuan terdiri dari satu kelompok kurang lebih empat puluh calon jamaah. Untuk KBIH NU Balikpapan sendiri, ada empat kelompok, artinya tindakan seremonial hanya dilakukan empat kali per jamaah. Rapat diadakan 1 kali dalam 4 minggu. Kegiatan manasik ini belum memenuhi kebutuhan calon jamaah karena baru empat kali pertemuan, namun setidaknya selama wabah ini calon jamaah dapat mengingat kembali materi yang dipelajari untuk manasik pada kegiatan manasik tahun lalu.

b) Perencanaan Lokasi Manasik

KBIH Muslimat NU Balikpapan telah merencanakan dengan cermat penempatan manasik tersebut, dan sesuai permintaan calon jamaah, KBIH memberikan otonomi masing-masing kelompok dalam menentukan lokasi manasik tersebut. Selain lebih hemat, hal ini sangat baik untuk mengajarkan kemandirian jamaah haji masa depan.

c) Perencanaan Biaya Manasik

Dalam mengatur biaya manasik, KBIH Muslimat NU Balikpapan telah melakukan persiapan yang matang. Sepanjang pandemi, KBIH tidak memungut biaya kepada jamaah. KBIH hanya mengenakan biaya berbasis konsumsi. Jamaah tidak terbebani oleh KBIH, yang tentunya merupakan hal yang positif.

d) Perencanaan Pembimbing Dan Materi Manasik

KBIH Muslimat NU Balikpapan telah merencanakan secara efektif pemilihan pembimbing dan materi pelatihan. Di masa pandemi ini, KBIH hanya mengangkat empat orang pembimbing yang semuanya memenuhi kriteria KBIH Muslimat NU Balikpapan. Para pembimbing tersebut menggunakan teori dan praktek sebagai bahan bimbingan. Hampir semua konten bimbingan manasik di masa wabah ini sudah pernah disampaikan pada bimbingan manasik tahun lalu. Menurut peneliti, KBIH Muslimat NU Balikpapan melakukan perencanaan yang optimal berdasarkan fakta-fakta yang disajikan di atas. Perencanaan telah disusun sesuai dengan teori di atas

agar proses pelaksanaan pembinaan manasik di masa pandemi dapat berjalan sesuai dengan tujuan.

## **2. Analisis Fungsi Pengorganisasian (Organizing)**

Dalam suatu organisasi, pengorganisasian adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. KBIH Muslimat NU Balikpapan sudah terorganisasi, yaitu melalui pendelegasian pekerjaan dan kewajiban kepada masing-masing individu. Pembagian tugas tersebut bertujuan untuk mempermudah pekerjaan pengurus KBIH sehingga pekerjaan dapat terlaksana dengan efisien. Struktur yang baik memudahkan interaksi antar pengurus KBIH dan mencegah duplikasi pekerjaan. Menurut peneliti, KBIH Muslimat NU Balikpapan telah berjalan dengan efektif. Pasalnya, KBIH Muslimat NU Balikpapan telah mendelegasikan tugas dan tanggung jawab kepada pengurus, pengawas, karom, dan karu. Meski tidak semua pengurus ikut serta dalam upaya pembinaan manasik di masa pandemi, kegiatan manasik di masa pandemi bisa berjalan sukses jika pengurus bekerja sama.

## **3. Analisis fungsi penggerakan (Actuating)**

Actuating merupakan salah satu fungsi manajerial yang berperan dalam pengelolaan KBIH Muslimat NU Balikpapan. Actuating adalah proses penerapan rencana dalam pengaturan dunia nyata menggunakan semua sumber daya manusia yang tersedia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kerja sama merupakan aspek yang paling penting dalam menjalankan kegiatan dalam suatu organisasi, karena keberhasilan suatu kegiatan tidak hanya bergantung pada individu tetapi juga pada kerja sama dengan tenaga kerja organisasi tersebut. Pengurus KBIH bekerja sama dengan para pembimbing dan jamaah untuk memastikan kegiatan manasik selama wabah covid-19 berlangsung secara efisien. Selama pandemi, kegiatan manasik dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan, yaitu dengan selalu menerapkan protokol kesehatan, memberikan insentif kepada anggota, dan pendampingan pendamping dalam penyampaian materi dengan empat pendekatan efektif. Di tengah pandemi, calon jamaah haji cukup semangat mengikuti kegiatan manasik. KBIH Muslimat NU Balikpapan telah melakukan tugas yang baik dan sesuai dalam memberikan arahan.

## **4. Analisis fungsi pengawasan (Controlling)**

Tanpa fungsi kontrol, maka fungsi manajemen dalam pembinaan manasik di KBIH Muslimat NU Balikpapan tidak akan efektif. Pengawasan (Controlling) adalah proses mengamati atau memantau pelaksanaan kegiatan organisasi guna memastikan bahwa semua pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah

ditetapkan. Selama pandemi, kegiatan pembinaan manasik diawasi sejak dimulai hingga selesai. Pengurus KBIH Muslimat NU Balikpapan bertanggung jawab atas proses pengawasan tersebut. Ada dua jenis pengawasan, yaitu pengawasan langsung dan tidak langsung. Selama kegiatan manasik dilakukan pengawasan langsung. Sedangkan pengawasan tidak langsung, seperti laporan pertanggungjawaban setelah kegiatan manasik, dilakukan dari jarak jauh. Selain itu, KBIH Muslimat NU Balikpapan melakukan evaluasi bulanan yang mengundang seluruh pengurus. Dengan evaluasi tersebut dapat diketahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan manasik di masa pandemi. Sejumlah jamaah melepas maskernya selama manasik, dan beberapa jamaah tidak memahami atau menguasai materi tuntunan manasik. KBIH Muslimat NU Balikpapan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada calon jamaah haji di tahun mendatang sebagai hasil dari kegiatan evaluasi. Menurut para ahli, KBIH Muslimat NU Balikpapan telah secara efektif mengawasi operasional manasik sehingga dapat berjalan efisien dan sesuai dengan fungsinya.

## **Analisis Respon Jamaah Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat NU Balikpapan Di Masa Pandemi**

### **1. Analisis Respon Jamaah**

Respon adalah kecenderungan individu untuk mewujudkan sentimen positif dan negatif. Pernyataan tanggapan jamaah mengungkapkan bahwa sebanyak lima puluh persen sangat puas, tiga puluh dua persen puas, dua belas persen cukup puas, dan enam persen tidak puas. Jamaah haji yang senang dengan pelayanan KBIH melaporkan bahwa sarana dan prasarana cukup memadai, pemandu dan pengurus sangat baik dalam pekerjaannya, mulai dari keramahan sampai penguasaan materi dan lain-lain. Dilihat dari kekurangannya, tidak ada perbedaan dalam pendistribusian materi manasik kepada jamaah yang berpendidikan rendah. Tanggapan jamaah terhadap ibadah di masa pandemic covid-19 ini positif, namun ada beberapa kekurangan yang perlu dievaluasi oleh KBIH Muslimat NU Balikpapan agar ke depan bisa lebih efektif lagi.

### **2. Analisis Aspek Kepuasan Jamaah**

Secara teoritis kualitas pelayanan dicirikan oleh Tangibles (bukti langsung), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Empathy (empati). Islam sangat menganjurkan pemberian pelayanan yang unggul.

a. Adanya bukti langsung (tangibles) ditunjukkan melalui bangunan, peralatan, dan fasilitas lain milik penyelenggara pelayanan publik. KBIH Muslimat NU

Balikpapan memiliki sarana dan prasarana yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang nyaman. Gedung dan ruang kantor KBIH dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, perlengkapan audio visual, dan perlengkapan praktik manasik yang lengkap, termasuk lapangan praktik yang luas. Selama pandemic covid-19, selain memiliki sarana dan prasarana yang memadai, KBIH Muslimat NU Balikpapan tidak memungut biaya dan membiarkan jemaah memilih lokasi manasik. Manajemen KBIH Muslimat NU Balikpapan sangat mengutamakan kenyamanan jemaah, karena kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIH Muslimat NU Balikpapan berbanding lurus dengan tingkat kenyamanan yang dirasakan. Dalam hal ini, pemerintah berupaya memberikan pelayanan prima kepada jemaah haji guna menjamin kenyamanan dan keamanan jemaah.

- b. Keandalan, atau kapasitas untuk menyampaikan layanan yang diberikan secara tepat. Kepuasan jemaah terhadap pelayanan KBIH Muslimat NU Balikpapan ditambah dengan ketepatan waktu yang dan bimbingan manasik yang diberikan. KBIH Muslimat NU Balikpapan telah merencanakan berbagai acara manasik. Jadwal tersebut dikembangkan dan didistribusikan kepada jemaah agar mereka dapat melakukan semua kegiatan ini untuk kesuksesan pelaksanaan ibadah haji. Namun, layanan administrasi yang diberikan oleh administrator lamban dan di bawah standar. Hal ini dikarenakan banyak pengurus yang sudah lanjut usia sehingga hanya sedikit pegawai/pengurus yang mengurus masalah administrasi. Dalam hal ini, KBIH Muslimat NU Balikpapan harus merekrut pegawai baru, khususnya tenaga muda, untuk memaksimalkan pelayanan administrasi.
- c. Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu konsumen (masyarakat) dalam mempertanggung jawabkan mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ketika ada jemaah yang kurang memahami informasi tuntunan manasik di masa pandemi, maka pengurus selalu memberikan pelayanan prima dengan mengklarifikasinya. Apabila jemaah mengalami kesulitan atau kurang memahami materi untuk tuntunan manasik, maka pembimbing memberikan jawaban dengan hati-hati dan sabar sampai jemaah paham dan puas dengan penjelasan-penjelasan yang diberikan oleh pembimbing.
- d. Adanya kepastian (assurance) adalah pengetahuan dan kesopanan pekerja, serta kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan atau dijamin oleh masyarakat. Pengurus dan pengawas KBIH Muslimat NU

Balikpapan bersikap santun kepada jamaah saat memberikan layanan bimbingan manasik. Pengurus ikhlas dalam memberikan pelayanan dan dapat menerima kehadiran calon jamaah dengan ikhlas. KBIH Muslimat NU Balikpapan juga didukung oleh pembimbing yang mumpuni dengan segudang pengalaman dan telah menjalani pengujian yang ketat.

- e. Empati adalah perlakuan atau perhatian yang diberikan kepada masyarakat oleh pegawai penyedia layanan. Beberapa jamaah menyatakan puas dengan kegiatan pembinaan manasik yang dilaksanakan di KBIH Muslimat NU Balikpapan. Mereka merasa mendapat perhatian paling besar karena para pembina dan pengurus KBIH serius menanggapi pengaduan jamaah. Hal ini karena pimpinan KBIH sering menginstruksikan pengurus dan pembimbing KBIH bahwa pahala yang besar bagi seseorang yang dapat memberikan pelayanan kepada tamu Allah SWT.

## **E. Kesimpulan**

Dalam melaksanakan kegiatan bimbingan manasik di masa pandemi, KBIH Muslimat NU Balikpapan telah tepat menerapkan fungsi manajemen dalam perencanaan yaitu penjadwalan, mengidentifikasi lokasi bimbingan manasik, menentukan biaya bimbingan manasik, dan mengidentifikasi pembimbing dan materi bimbingan manasik. Dari segi organisasi, mereka memberikan tugas dan kewajiban kepada pengurus, pembimbing, karu, dan karom. Kemudian dari segi pelaksanaan, dengan memberikan motivasi yang baik kepada anggotanya, dan terakhir adalah pengawasan, sehingga apabila terjadi kesalahan dapat diperbaiki sebelum kegiatan selanjutnya. Tugas manajerial ini dilaksanakan untuk memudahkan pelayanan bagi calon jamaah haji di masa pandemi, dan dapat menjadi percontohan bagi KBIH lainnya dalam melakukan kegiatan ritual di masa pandemi. Respon jamaah terhadap pelayanan manasik KBIH Muslimat NU Balikpapan menunjukkan bahwa mereka puas dengan bukti lima dimensi kepuasan yaitu: a) Adanya bukti langsung (tangibles), artinya fasilitas KBIH layak. b) Keandalan, atau kemampuan pengurus dan pengelola KBIH dalam memberikan pelayanan, termasuk ketepatan waktu dan pelaksanaan kegiatan ritual. b) Responsiveness, khususnya kesabaran pengurus dan pengawas KBIH saat membahas materi ritual. d) Pengurus dan pengawas KBIH kompeten dan santun, menjamin mutu pelayanan. e) Empati, yaitu kualitas pelayanan yang terkait dengan komunikasi yang baik antara pengurus dan pengawas KBIH dengan calon jamaah.

## Daftar Pustaka

- Abd. Wahid, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji," *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam* 10, no. 1 (2019).
- Agama, Kementrian. "Keputusan Menteri Agama RI NO 494 Tahun 2020." [Www.Kemenag.Go.Id](http://www.kemenag.go.id). Last modified 2020. Accessed March 17, 2021. <https://kemenag.go.id/home/artikel/43372/keputusan-menteri-agama-nomor-494-tahun-2020-tentang-pembatalan-keberangkatan-jemaah-haji-pada-penyelenggaraan-ibadah-haji-tahun-1441-h--2020-m>.
- Atik, Winarsih Septi, and Raminto. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Buana, Dana Riksa. "Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Virus Corona (Covid-19) Dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa." *Jurnal Sosial & Budaya Syar'i* 7, no. 3 (2020).
- H.M, Muhammad Anwar. *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Haryanti, Tri. "Dampak 13 Jamaah Umroh Positif Covid-19 Arab Saudi Hentikan Pelayanan Visa." [Www.Poskota.Co.Id](http://www.poskota.co.id). Last modified 2020. Accessed March 18, 2021. <https://poskota.co.id/2020/11/16/dampak-13-jamaah-umrah-positif-covid-19-arab-saudi-hentikan-pelayanan-visa>.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Ishom, Muhammad. "Peran Kbih Dalam Mesrestorasi Mental Jemaah Haji Mandiri: Studi Di Kota Tangerang Banten." *Jurnal Harmoni* 16, no. 2 (2017).
- Istiatin, Eswika Nilasari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo." *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta* 13, no. 1 (2015): 12.
- Japeri. "Pengaruh Prediket Haji Mabur Terhadap Motivasi Manasik Calon Jamaah Haji." *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2017).
- Kasman, Suf. "Potret Pelaksanaan Ibadah Haji 2020 Di Tengah Pandemi Virus Corona." *Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman* 1, no. 1 (2020): 3.
- Nurcholiq, Mochamad. "Actuating Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Al-Hadits (Kajian Al-Qur'an Dan Al-Hadits Tematik)." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2017).]
- Nurfadillah, Ni'mah, Ahmad Sarbini, and Herman. "Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah." *Jurnal Manajemen Dakwah* 4, no. 4 (2019).

- Octaviani, Nuning. "Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Maqdis Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Tahun 2017." *Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah* 17, no. 1 (2017).
- Ristyawati, Aprista. "Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 Oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945." *Administrative Law & Governance Journal* 3, no. 2 (2020).
- Sari, Arle Swastika. "Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda." *Jurnal Administrasi Negara* 5, no. 2 (2017).
- Setiawan, Riyan. "Update Corona Indonesia 31 Desember 2020: 194 Jiwa Meninggal Dunia." *Www.Tirto.Id*. Last modified 2020. Accessed March 5, 2021. <https://tirto.id/update-corona-indonesia-31-desember-2020-194-jiwa-meninggal-dunia-f8Hg>.
- Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)
- Utomo, Ardi Prayitno. "Arab Saudi Umumkan Hanya 1000 Jamaah Haji." *Www.Kompas.Com*. Last modified 2020. Accessed March 5, 2021. <https://www.kompas.com/global/read/2020/06/23/170301970/arab-saudi-umumkan-hanya-izinkan-1000-jemaah-ikut-ibadah-haji?page=all>.
- Windyarini, "Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Fakultas Syariah Dan Hukum," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2013).