

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis melakukan kajian pustaka yang mengacu pada penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut :

Skripsi Harlita Riandini 2017 dengan judul “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementrian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016”¹ skripsi ini menyimpulkan bahwa bimbingan manasik haji regular masih sangat dibutuhkan bagi calon jamaah haji tahun berjalan guna meningkatkan pemahaman dan kemandirian jamaah dalam melaksanakan bimbingan manasik haji, koordinasi dan kerja sama antar calon jamaah haji dan semua pihak yang terkait dengan penyelenggara, sehingga pelaksanaan bimbingan manasik haji bisa berjalan dengan lancar. Kemudian kegiatan bimbingan manasik haji ini masih banyak kekurangan karena sarana prasarana, waktu yang berdekatan dengan waktu pemberangkatan, buku panduan manasik yang datang terlambat. Persamaan pada peneliti ini adalah dalam menggunakan metode kualitatif, dan membahas manajemen pelayanan

¹ Harlita Riandini, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementrian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016*, (Skripsi, Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017)

manasik haji sedangkan perbedaannya penelitian ini meneliti di PHU kantor wilayah kementerian agama dan menggunakan teori unsur-unsur manajemen Man, Money, Materials, Machines, Methods dan Market. Penelitian ini menggunakan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Skripsi Akhyar Kilanin 2020 dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang” skripsi ini menyimpulkan dalam pengelolaannya KBIH Muhammadiyah Palembang belum mengoptimalkan sumber daya yang ada di KBIH Muhammadiyah Palembang yang menaunginya. Seperti halnya para karyawan dan staff KBIH yang masih belum mampu melayani secara cepat dan tepat, belum mampu berkomunikasi secara jelas, sistem manajemen yang belum berjalan dengan baik, sarana dan prasarana yang belum standar, serta pembimbing yang belum tersertifikasi dari Kementerian Agama. Persamaan pada peneliti ini adalah dalam objek penelitian satu kota, memiliki objek penulisan yang sama yaitu KBIH dan sama-sama menggunakan metode kualitatif dan perbedaannya penelitian ini lebih membahas ke strategi kualitas pelayanan. Jenis data penelitian yang digunakan kualitatif data deskriptif. Dikarenakan data-data yang dibutuhkan berupa informasi yang tidak perlu dikuantifikasi. Sehingga dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari pada hasil suatu aktivitas.²

²Akhyar Kilanin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang*, (Skripsi,Palembang,Universitas Muhammadiyah Palembang,2020)

Skripsi Furqon Ulin Ni'am 2015 dengan judul "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora"³ skripsi ini menyimpulkan Penyelenggaraan bimbingan manasik haji di KBIH As-Shofa Kota Blora dari tahun ke tahun selalu merencanakan segala sesuatunya dengan baik. Mulai dari persiapan di Tanah Air sampai ke Tanah Suci. Persiapan di Tanah Air dimulai dari pendaftaran calon jamaah haji. Sedangkan persiapan di Tanah Suci dimulai dari gelombang I yang melakukan rangkaian rukun haji sambil menunggu gelombang II untuk sama-sama melakukan wajib haji yaitu sama-sama melakukan wukuf di Arafah. Dalam mengaplikasikan fungsi manajemen KBIH As-Shofa selalu merencanakan persiapan-persiapan dalam menyambut calon jamaah haji yang ingin mendaftar sebagai calon jamaah haji. Dalam hal ini pengurus KBIH As-Shofa, selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam melakukan bimbingan manasik haji KBIH As-Shofa Kota Blora terdapat kelebihan dan kekurangan. Diantaranya kelebihannya adalah KBIH As-Shofa mempunyai kantor sekretariat sendiri, SDM pembimbing professional, dan dukungan dari instansi pemerintah. KBIH As-Shofa juga memiliki kekurangan diantaranya tingkat kedisiplinan pengurus yang masih kurang aktif dan faktor usia dari jamaah yang berbeda-beda. Persamaan pada penelitian ini adalah dalam menggunakan metode kualitatif dan memiliki objek

³Ulin Ni'am, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora*, (Skripsi, Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015)

penulisan yang sama yaitu KBIH dan perbedaannya penelitian ini menggunakan teori SWOT.

Skripsi Husnul Fikri 2017 dengan judul “Manajemen Bimbingan Manasik Haji Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kabupaten Sleman Tahun 2016 (Studi Atas Fungsi Pelaksanaan)” skripsi ini menyimpulkan bahwa KBIH Ar-Raudhah sudah menerapkan fungsi pelaksanaan dengan baik. Hal ini tampak pada pemberian motivasi oleh pimpinan kepada para pembimbing secara langsung, pembimbing melalui pemberian perintah yang jelas dan tepat, penjalinan hubungan melalui musyawarah, membentuk group khusus di media sosial dan adanya laporan pertanggung jawaban kegiatan, serta adanya komunikasi yang baik antara pemimpin dengan pembimbing dan adanya pengembangan pelaksanaan bimbingan manasik haji melalui metode seminar dan metode bacaan khusus. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dan sama-sama membahas manajemen manasik haji di KBIH perbedaannya penelitian ini lebih terfokus memakai studi atas fungsi pelaksanaan⁴

Skripsi Nur Hasanah 2017 dengan judul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016” skripsi ini menyimpulkan dinas kesehatan Kabupaten Sleman dalam menerapkan manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji dianalisis menggunakan pendekatan

⁴Husnul Fikri, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kabupaten Sleman Tahun 2016 (Studi Atas Fungsi Pelaksanaan)*, (Skripsi, Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017)

model PDCA yaitu: Plan (perencanaan), check (pemeriksaan), dan action (perbaikan). Perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Kabupaten Sleman Yogyakarta menggunakan 5 W + 1 H. Pelaksanaan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan jamaah terbagi menjadi dua tahap pemeriksaan kesehatan yaitu tahap I mencakup pemeriksaan fisik dan laboratorium, sedangkan tahap II mencakup pemeriksaan dan ulang pemeriksaan imunisasi meningitis. Persamaan dalam penelitian ini adalah dalam menggunakan metode kualitatif, dan sama-sama membahas manajemen pelayanan dan perbedaannya penelitian ini lebih terfokus membahas ke pelayanan kesehatan jamaah haji dan menggunakan teori PDCA.⁵

B. Kerangka Teori

1. Fungsi Manajemen

Fungsi dalam manajemen dikenal dengan *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (POAC).⁶

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Dalam mengawali setiap aktivitas pada sebuah pekerjaan

⁵ Nur Hasanah, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016*, (Skripsi, Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017)

⁶ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), hlm.11

dalam organisasi bisnis, dibutuhkan fungsi perencanaan sebagai tahapan pertama untuk menentukan arah dan tujuan organisasi bisnis ke depan.

Jadi perencanaan manasik haji merupakan proses pemikiran dan pengambilan keputusan yang matang dan sistematis, mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan di masa yang akan datang dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya organisasi dalam bentuk desain organisasi atau struktur organisasi sesuai dengan tujuan perusahaan yang tertuang di dalam visi dan misi perusahaan, sumber daya organisasi, dan lingkungan bisnis perusahaan tersebut.

Yang dimaksud dengan sumber daya organisasi di atas terbagi menjadi 3 (tiga) macam, antara lain:

- 1) Sumber daya manusia (SDM), meliputi tenaga kerja/karyawan, baik dari level operasional sampai dengan manajerial.
- 2) Sumber daya fisik, meliputi tanah, mesin, gedung, fasilitas perusahaan, dsb.
- 3) Sumber daya organisasional, meliputi brand/merk, prosedur dan kebijakan (SOP/IK), sistem informasi dan teknologi, dsb.⁷

⁷ Ibid., hlm.16

Jadi pengorganisasian dalam pelayanan manasik haji merupakan rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi kegiatan-kegiatan manasik haji dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja diantara satuan-satuan organisasi ataupun petugas penyelenggaraan ibadah haji.

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Dengan kata lain, sebuah pelaksanaan adalah proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide, dan gagasan yang telah sebelumnya disusun, baik pada level manajerial maupun level operasional dalam rangka mencapai tujuan, yaitu visi dan misi organisasi.⁸

Jadi pelaksanaan dalam pelayanan manasik haji yaitu para penyelenggara ibadah haji untuk melakukan kegiatan-kegiatan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan manasik haji dalam pelaksanaan ibadah haji.

⁸ Ibid., hlm. 16-17

d. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen untuk melakukan control atau evaluasi terhadap kinerja organisasi. Dalam hal ini guna memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun, dan dijalankan dapat berjalan sesuai dengan aturan main atau prosedur yang telah dibuat. Selain itu, fungsi manajemen ini akan bisa memonitor kemungkinan ditemukannya penyimpangan dalam praktik pelaksanaan, sehingga bisa secara terdeteksi lebih dini untuk dapat dilakukan upaya pencegahan dan perbaikan.

Pada dasarnya, pengawasan merupakan tindak lanjut dari fungsi-fungsi sebelumnya, bahwa dalam serangkaian fungsi atau aktivitas dalam sebuah organisasi dibutuhkan control atau evaluasi guna memastikan bahwa semua dijalankan sesuai dengan standar aturan yang berlaku.⁹

2. Standar Pelayanan Haji

Pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang di tawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁰

⁹ Ibid., hlm.16-20

¹⁰ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Regili*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm.132

Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi:

a. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

b. Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- 1) Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti.
- 2) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- 3) Pasca Haji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

c. Transportasi

Memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi

sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

d. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain : pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan haji dan umrah menjadi seimbang.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat, ketika sebelum berangkat dilakukan

pengecekan, sesampainya di tanah suci, dan ketika sudah pulang di tanah air.¹¹

C. Landasan Teori

1. Manajemen Pelayanan

Secara etimologi management (di Indonesia diterjemahkan sebagai “Manajemen”) berasal dari kata “*Manus*” (tangan) dan “*Agere*” (melakukan) yang setelah digabung menjadi “*Manage*” (Bahasa Inggris) berarti mengurus atau managiere (Bahasa Latin) berarti melatih.¹² Sedangkan secara terminologi pengertian manajemen yaitu kekuatan yang menggerakkan suatu usaha yang bertanggung jawab atau sukses dan kegagalannya suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kerja sama dengan orang lain.¹³

Berikut ini juga disampaikan definisi manajemen menurut para ahli di antaranya sebagai berikut :

a. Menurut Paul Hersey dan Kenneth H. Blanchard

Manajemen adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan dengan dan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.¹⁴

¹¹ Ibid., hlm. 134

¹² Inu Kencana Syafie, *op.cit.*, hlm.14

¹³ Yunan Yusuf, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm.10

¹⁴ Paul Hersey dan Kenneth H. Blanchard, *Management of Organizational Behavior (Utilizing Human Resources). Third Edition*, (New Delhi: Prentice Hall, 1980), hlm.3

b. Menurut Siswanto

Manajemen adalah suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan.¹⁵

c. Menurut M. Manullang

Manajemen adalah seni atau ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan daya untuk mencapai suatu tujuan.¹⁶

Dengan demikian penulis menyimpulkan manajemen adalah proses untuk mencapai suatu tujuan yang hendak dicapai orang lain sehingga efektif dan efisien dalam mengambil suatu tindakan.

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga ada beberapa pakar pendapat yaitu :

a. Menurut Ivancevich, dkk

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.¹⁷

b. Menurut Gronroos

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat

¹⁵ Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja*, (Bandung: Sinar Baru, 1987), hlm.4

¹⁶ M. Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Galia Indonesia, 1996), hlm.16

¹⁷ Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, *Management Quality and Competitiveness (Second Edition)*, (Chicago: Irwin, 1997), hlm.448

adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁸

Berdasarkan manajemen dan pelayanan diatas, maka manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengorganisasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹⁹

2. Unsur-unsur Pelayanan

Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas, antara lain, harus mengandung unsur-unsur²⁰ :

- a. Kesederhanaan, tata cara pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh pelanggan atau masyarakat.
- b. Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas pelayanan dengan pelayanan yang sesuai urutan waktunya, menghubungi pelanggan atau masyarakat secepatnya, bila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan kepada pelanggan atau masyarakat.

¹⁸ Gronroos, *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*, (Massachusetts: Lexington, 1990), hlm.27

¹⁹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *op.cit.*, hlm.4

²⁰ Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Bandung, CV. Mandar Maju, 2008), hlm.28

- c. Realibilitas, meliputi konsistensi atau keajegan kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan atau integrasi antara penyedia pelayanan dan pelanggan atau masyarakat, seperti menjaga ketepatan penghitungan uang/ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitasnya.
- d. Kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
- e. Dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidak hanya secara tatap muka, tetapi dengan menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sesuai.
- f. Keramahan, yang termasuk di dalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dan pelanggan atau masyarakat yang dilayani, walaupun tidak perlu berlebihan.
- g. Keterbukaan, pelanggan atau masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tatacara atau prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya, dan lain-lainnya.
- h. Komunikasi yang lancar dan kontinyu antara petugas dan pelanggan atau masyarakat, sehingga setiap perubahan dapat diinformasikan

sebelumnya (pelanggan atau masyarakat tidak terkaget-kaget dengan perubahan mendadak, tanpa pemberitahuan lebih dulu).

- i. Kredibilitas, baik petugas pelayanan dan pelanggan atau masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya.
- j. Kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan atau masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.
- k. Keamanan pelayanan, sehingga pelanggan atau masyarakat merasa aman, bebas dari was-was dan bahaya, serta resiko yang tidak peril dari pelayanan yang diberikan.
- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan atau masyarakat. Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat yang dilayani.
- m. Nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup dan handal, identitas yang jelas, dan kelengkapan-kelengkapan penunjang lainnya.
- n. Efisien, bahwa pelayanan hanya dibatasi dalam konteks hal yang dilayani, sehingga dapat berjalan dengan baik.

- o. Ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai dengan jenis atau kategori pelayanan yang diberikan.²¹

3. KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji)

KBIH adalah lembaga dalam bentuk organisasi yang berbadan hukum dan kedudukannya sebagai mitra kerja pemerintah dalam melakukan pembinaan dan membimbing jamaah haji. Menurut sejarahnya keberadaan KBIH awalnya berangkat dari sebuah yayasan berlatar belakang pesantren atau majelis ta'lim yang kepentingannya untuk menimba ilmu agama kepada para kyai, lebih khusus ilmu yang membahas tentang masalah syariat termasuk didalamnya haji. Dari itu semua kemudian muncul keyakinan dari para santri atau masyarakat yang merasa belum mampu melakukan ibadah haji secara sempurna untuk meminta bimbingan haji secara langsung kepada para kyai dan ustadz tersebut. Kemudian juga menurut Kepala Sub Dinas Direktorat Informasi Haji Departemen Agama tahun 2001 Farid Hadjiry, keberadaan KBIH berawal dari para warga muslim Indonesia yang saat itu sedang melakukan studi atau bekerja di Arab Saudi. Yang coba menawarkan jasa untuk melakukan pembinaan untuk melakukan aktivitas ibadah haji. Baik itu ikut secara resmi oleh orang Arab yang sudah membuka biro jasa bimbingan

²¹ Ibid.,hlm.29

ataupun melakukan bimbingan secara independen (perorangan).²² Harapan pemerintah sendiripun pada awalnya mengizinkan adanya KBIH adalah agar dapat membina dan membimbing para jamaah, agar para jamaah dapat menjalankan ibadahnya sesempurna mungkin. Selain itu adalah kondisi obyektif jamaah haji memiliki keragaman pengetahuan tentang berhaji yang disebabkan oleh latar belakang pendidikan agama yang beragam, sehingga membutuhkan pencerahan tentang haji disamping keterbatasan pemerintah dalam pelayanan dan pembinaan haji.²³

a. Tugas Pokok dan Fungsi KBIH:

- 1) Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan
- 2) Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi
- 3) Melaksanakan pelayanan konsultasi informasi dan penyelesaian kasus- kasus ibadah bagi jamaahnya di Indonesia dan di Arab Saudi.

²² Abdul Aziz Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji tentang Pembimbingan dan Pelayanan Oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Saudi Arabia*, (Jakarta: Puslitbang,2007), hlm.3

²³ Ibid., hlm.4

- 4) Menumbuhkembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik dan kesempurnaan ibadah bagi jamaah yang di bimbingnya.²⁴

b. Fungsi KBIH dalam pembimbingan meliputi:

- 1) Penyelenggara/pelaksana bimbingan haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan
- 2) Penyelenggara/ pelaksana bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- 3) Pelayan, konsultan dan sumber informasi perhajian
- 4) Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah

c. Tata Laksana KBIH

KBIH dalam pelaksanaan tugasnya baik di Indonesia maupun di Arab Saudi meliputi tata laksana sebagai berikut :²⁵

- 1) KBIH sebagai mitra pemerintah melaksanakan bimbingan sesuai dengan kesepakatan jamaahnya dengan jamaahnya dan melaporkan kepada Kakandepag (Kepala Kantor Departemen Agama) setempat
- 2) Kakandepag melaksanakan pembinaan pemantaun dan pengendalian kegiatan KBIH

²⁴ Ibid, hlm.5

²⁵ Ibid., hlm. 6

- 3) Kakanwil (kepala Kantor Wilayah) atas nama menteri agama RI mengeluarkan izin operasional bagi KBIH yang memenuhi syarat.
- 4) Kakanwil melaksanakan akreditasi dan pengendalian lapangan setelah beroperasi 1 tahun
- 5) Direktur merumuskan dan menyiapkan pedoman pembinaan, akreditasi dan pengembangan KBIH
- 6) Direktur Jendral menetapkan kebijaksanaan bimbingan KBIH
- 7) Menteri Agama menetapkan pokok-pokok tentang kedudukan, fungsi dan kewenangan KBIH²⁶

4. Manasik Haji

Pelatihan manasik haji merupakan kegiatan untuk memberikan pembekalan kepada jamaah tentang konsep pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah. Disamping menjelaskan secara teori juga diiringi dengan melakukan praktik atau peragaan. Untuk mempermudah pemahaman jamaah biasanya latihan itu mempergunakan alat peraga seperti miniature ka'bah, peragaan wukuf, sa'I, tahallul dan sebagainya. Bimbingan manasik haji memiliki fungsi, yaitu sebagai berikut :

- a. Agar semua calon jamaah mampu memahami semua informasi tentang pelaksanaan ibadah haji, tuntunan perjalanan, petunjuk kesehatan dan

²⁶ Ibid., hlm. 7

mampu mengamalkannya pada saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci.

- b. Agar jamaah haji dapat mandiri dalam melaksanakan ibadah haji, baik secara mandiri, ragu atau rombongan.
- c. Agar para jamaah haji mempunyai kesiapan menunaikan ibadah haji baik mental, fisik, kesehatan maupun petunjuk ibadah lainnya.²⁷

5. Ruang Lingkup Haji

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah swt dan mengharapkan ridho-Nya.²⁸

Haji merupakan rukun Islam yang kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahun. Rangkaian kegiatan manasik haji, baik yang berupa rukun maupun syarat wajib haji seluruhnya dilakukan di tempat-tempat yang telah ditetapkan oleh Syari'at, antara lain miqat-miqat yang berlokasi permanen: Makkah, Arafah, Mina dan Musdalifah, termaksud ziarah ke makam nabi Muhammad saw di Madinah. Semua tempat ini beraada di wilayah kerajaan Arab Saudi dan tidak berubah hingga akhir zaman. Menunaikan

²⁷ Nasrullah, Abdullah, Chalidin, *Pelatihan Manasik Sebagai Syarat Haji Perspektif Ulama Aceh*, <http://ejournal.iainpurwokerto.ac.id/index.php/almanahij/article/download/2115/1670>, Diakses tanggal 20 Agustus 2020, hlm.131-132

²⁸ Nuruddin Shiddiq, *Tuntunan Manasik Haji*, (Jakarta: T. Syamsil Cipta,2001), hlm.2

ibadah haji merupakan kewajiban setiap muslim yang mampu (istitho'ah) mengerjakannya sekali seumur hidup. Kemampuan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan ke dalam dua pengertian, yaitu: Pertama, kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu yang antara lain meliputi kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, dan didukung oleh pengetahuan agama khususnya tentang manasik haji. Kedua, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh lingkungan (Negara dan pemerintah) mencakup keamanan dalam perjalanan, fasilitas akomodasi, transportasi dan hubungan antar negara khususnya antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Ibadah haji diwajibkan Allah swt kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya.²⁹

a. Rukun Haji

Rukun haji adalah segala sesuatu yang harus dilakukan dalam pelaksanaan haji, jika tidak dilaksanakan, maka haji seseorang tidak dianggap sah (batal). Misalnya seseorang yang menunaikan haji namun tidak berniat Ihram (berniat haji atau umrah), maka hajinya batal. Atau ia tidak melaksanakan wukuf di Arafah karena sakit, maka ia harus mengulangnya pada tahun berikutnya, karena sabda Nabi Muhammad

²⁹ Ibid., hlm.2

saw “bahwa haji adalah Arafah”, artinya jika seseorang yang melaksanakan haji ke Baitullah, namun ia tidak melaksanakan wukuf di Arafah, maka hajinya batal.³⁰

Rukun haji menurut hanafiyah hanya ada dua; wukuf di Arafah dan empat kali tawaf yang pertama dari tujuh kali tawaf, yang tiga kali dipandang wajib. Sedangkan menurut Syafi’iyyah rukun haji ada enam; ihram, wukuf di Arafah, tahallul, tawaf ifadhah, sa’i dan berurutan. Menurut Jumhur ulama’ (Malikiyah dan Hambaliyah) rukun haji ada empat; niat ihram, wukuf di Arafah, tawaf, dan sa’i.³¹

b. Wajib Haji

Wajib haji adalah sesuatu yang harus dikerjakan namun tidak menyebabkan batal haji, apabila tidak dikerjakan sendiri (boleh dilakukan oleh orang lain dengan membayar denda atau *dam*) karena semua yang diwajibkan tersebut adalah berdasarkan contoh yang dilakukan oleh Rasulullah saw. Tatkala beliau menunaikan ibadah haji, atas dasar kehendak Allah swt. Agar umat Muhammad meneladani Rasulnya, sehingga ulama sependapat agar hal wajib dan sunnah tersebut tidak menjadi pertentangan jika terdapat perbedaan, sehingga tidak menjadi penghalang bagi umat islam dalam menunaikan ibadah

³⁰ Halimi Zuhdy, op.cit., hlm.34

³¹ As-Shiddieqy, Muhammad Hasbi, *Pedoman Haji*, (Semarang: Pustaka Rizki Putra, 1999), hlm.171

hajinya, jika terdapat halangan atau tidak sempat melakukannya dapat diganti dengan denda (dam), yaitu memotong seekor hewan kurban atau melakukan puasa.³²

- 1) Ihram dari Miqat yang telah ditentukan
- 2) Mabit (bermalam) di Muzdalifah
- 3) Melempar Jumrah
- 4) Bermalam di Mina
- 5) Tawaf Wada'

c. Sunnah Haji

1) Sunnah-sunnah Ihram

Ihram dilakukan sebelum memasuki Baitullah, ihram dengan niat termasuk rukun haji dan ihram dari miqat termasuk keajiban haji, dalam ihram dianjurkan (disunnahkan) untuk dilakukan oleh jamaah haji yaitu mandi ketika akan memulai ihram, menggunakan parfum atau wangi-wangian di badannya sebelum memulai berihram dan memakai sarung dan selendang yang berwarna putih untuk berihram.

³² Halimi Zuhdy, *op.cit.*, hlm.65

2) Sunnah-sunnah Mekkah

Setelah melakukan ihram jamaah haji menuju mekkah, ketika memasuki kota mekkah ada beberapa hal yang disunnahkan kepada jamaah haji, sebagaimana yang diajarkan Rasulullah saw, yaitu menginap disebuah tempat yang bernama Dzu Thuwa, mandi dalam rangka memasuki kota mekkah, memasuki kota mekkah disiang hari, memasuki kota mekkah dari bagian yang tinggi dan mengangkat kedua tangan ketika melihat Baitullah.³³

3) Sunnah-sunnah Thawaf

Adapun sunnah-sunnah thawaf yaitu Idhthiba', mengusap Hajar Aswad, mencium Hajar Aswad, sujud menghormati Hajar Aswad, bertakbir di tempat Hajar Aswad, lari-lari kecil pada tiga kali putaran pertama dari thawaf pertama, mengusap rukun yamani, memanjatkan doa ketika berada di antara dua rukun yang dimaksud dua rukun tersebut adalah Hajar Aswad dan rukun yamani, shalat dua rakaat dibelakang maqam Ibrahim setelah melakukan thawaf, sebelum sholat dua rakaat sewaktu berada di mawam Ibrahim dianjurkan membaca surat Al-kafirun dan Al-ikhlas dan menempelkan dada, wajah dan

³³ Ibid., hlm.83-85

kedua lengan pada dinding ka'bah antara rukun yamani dan pintu ka'bah.

4) Sunnah-sunnah Sa'i

Setelah melakukan thawaf di ka'bah, kemudia menuju mas'a (tempat sa'i), dan hal-hal yang disunnahkan yaitu membaca doa sa'i, setelah membaca bacaan tersebut, berdoa kepada allah dengan doa apa saja yang dikehendaki, berlari di antara dua tanda (lampu hijau) dengan lari cukup keras.

5) Sunnah-sunnah ketika keluar ke Mina

Adapun sunnah-sunnah ketika keluar mina yaitu berihram pada hari tarwiyah (yaitu tanggal 8 Dzulhijjah) sejak dari tempat tinggalnya, melaksanakan shalat dzuhur, asar, maghrib dan isya di mina pada hari tarwiyah, dan mabit hingga usai shalat subuh dan terbit matahari (kemudian menuju arafah), shalat dzuhur dan ashar dengan jamaah dan qashar di namirah pada hari 'Arafah dan tidak keluar dari Arafah sebelum matahari terbenam.

6) Sunnah di saat Wuquf

Adapun sunnah di saat Wuquf yaitu suci dari najis dan hadats (mandi dan wudhu), mendengarkan khutbah, menghadap kiblat (ka'bah), melaksanakan wuquf sampai setelah matahari

terbenam, memperbanyak amalan-amalan sunnah, dan menjaga lisan untuk tidak mengucapkan hal-hal yang tidak berguna.³⁴

7) Sunnah-sunnah di saat Mabit di Muzdalifah

Adapun sunnah-sunnah di saat Mabit di Muzdalifah yaitu shalat jamak ta'akhir (Maghrib&isyah), mengambil batu kerikil untuk melempar jumrah, membaca takbir dan talbiyah dan berdoa di Masy'aril Haram.

8) Sunnah-sunnah di saat melempar Jumrah

Adapun sunnah-sunnah di saat melempar Jumrah yaitu melempar Jumrah Aqobah setelah terbit matahari tanggal 10 Dzulhijjah, melempar Jumrah pada tanggal 11 Dzulhijjah setelah Zawal (setelah matahari condong ke barat), bagi laki-laki yang melempar Jumrah sunnah mengangkat tangan kanan, batu yang digunakan melempar Jumrah berukuran sedang, pada tanggal 10 Dzulhijjah melakukan hal-hal sebagai berikut melontar Jumrah Aqobah, menyembelih qurban dan dam, memotong rambut, melakukan Thawaf Ifadah, mandi setiap akan melempar Jumrah, membaca takbir ketika akan melempar Jumrah dan berdoa setiap selesai 7 kali lemparan pada Jumrah Ula dan Wustho.³⁵

³⁴ Ibid., hlm. 90-92

³⁵ Ibid., hlm. 92-93

