

IMPLEMENTASI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH HARAMAIN KOTA PEKANBARU

¹Barry Al Hafidh, ²Syahril Romli

^{1,2}Program Pengembangan Masyarakat Islam
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Email: rhynoplays9111@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah ibadah Haji harus menjadi fokus utama untuk ditingkatkan, yang sifatnya fisik seperti akomodasi, konsumsi, dan transportasi harus ditingkatkan. Namun, bukan berarti yang nonfisik ditinggalkan. Maka harus menambah kualitas penyelenggaraan ini dengan sifatnya nonfisik yaitu dalam segi pelayanan manasik. Manasik haji ini memiliki tujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, khususnya tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji yang benar, maka manasik haji dianggap penting dan harus diikuti dengan sungguh-sungguh oleh setiap calon jamaah haji. Dengan demikian tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan manasik calon jamaah haji di KBIHU Haramain kota Pekanbaru. Informan penelitian ini berjumlah empat (4) orang. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan manasik KBIHU Haramain terhadap calon jamaah haji memperhatikan lima (5) konsep kualitas pelayanan yaitu: *Pertama*, bukti fisik (tangibles) yang meliputi penampilan pegawai dan sarana prasarana. *Kedua*, kehandalan (reliability) yang meliputi akurat dan terpercaya. *Ketiga*, Ketanggapan (Responsiveness) yang meliputi pelayanan cepat dan tepat. *Keempat*, jaminan (assurance) yang meliputi kesopanan dan kompetensi. *Kelima*, perhatian individual (empathy) yang meliputi komunikasi dan perhatian pribadi.

Kata kunci: Pelayanan Manasik, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

ABSTRACT

The background of this research is that the Hajj must be the primary focus for improvement, with physical properties such as accommodation, consumption, and transportation being prioritized. Even so, this does not appear to suggest that the non-physical is no longer relevant. As a matter of fact, it must improve the quality of this organization's non-physical nature, specifically in terms of ritual services. This Hajj ritual aims to increase knowledge, particularly about the proper procedures for performing the Hajj, so the Hajj rituals are considered important and must be taken seriously by every prospective pilgrim. As a natural consequence, the aim of this research is to determine how the implementation of ritual services for prospective pilgrims at KBIHU Haramain Pekanbaru city. Four (4) people participated in the research as informants. Interviews, observations, and documentation were used to collect data, which was then analyzed using qualitative descriptive methods. Based on the research findings, it is possible to conclude that the KBIHU Haramain ritual service for prospective pilgrims prioritizes five (5) service quality concepts, namely: first, physical evidence (tangibles), which includes the appearance of employees and infrastructure. Second, there is reliability, which includes accuracy and dependability. Third, there is responsiveness, which includes quick and precise service. Fourth, assurance consists of courtesy and competence. Individual attention (Empathy) is the fifth component, which includes communication and personal attention.

Keywords: *Manasik Services, Hajj and Umrah Pilgrimage Guidance Groups*

Pendahuluan

Islam merupakan agama *rahmatan lil'alamin*. Islam menganjurkan kepada umatnya untuk memeluk Islam secara *kaffah* (menyeluruh). Termasuk dalam melaksanakan seluruh aturan *syari'ah* (perintah ataupun larangan Allah SWT.). Dalam ajaran Islam, seorang muslim memiliki pijakan yang sekaligus menjadi landasan hukum. Pondasi Islam terbangun dalam lima pilar utama yang kita kenal sebagai rukun Islam. Adapun rukun Islam itu sendiri terdiri atas lima perkara, yang *pertama*, mengucapkan dua kalimat syahadat; *kedua*, melaksanakan shalat; *ketiga*, melaksanakan puasa; *keempat*, membayar zakat; dan yang *kelima* yaitu menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Hal ini sesuai dengan Sabda Rasulullah SAW dalam hadits riwayat Bukhari Muslim yang berbunyi: “*Islam didirikan di atas lima dasar, yakni bersaksi bahwa tidak ada Tuhan melainkan Allah, dan Muhammad adalah utusan Allah. Mendirikan shalat, menunaikan zakat, melaksanakan haji, serta berpuasa di bulan Ramadhan.*” (HR. Bukhari dan Muslim). (Nawawi, 1992)

Adapun rukun Islam yang kelima adalah menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Menunaikan ibadah haji diwajibkan atas setiap muslim yang telah mencapai kriteria *istitha'ah*, yang mencakup materi, fisik, dan mental. Dengan cara mengunjung tanah suci dan melakukan segala amalan-amalan yang telah diatur dan ditetapkan, serta tata cara berdasarkan ajaran Rasulullah SAW. Ibadah haji hanya bisa dilakukan di bulan dzulhijjah, yaitu tanggal 9 sampai 13 dzulhijjah. Itu artinya, ibadah haji hanya bisa dilakukan sekali dalam satu tahun. Haji juga disebut sebagai ibadah puncak yang melambangkan ketaatan serta penyerahan diri secara total kepada Allah baik secara fisik-material maupun spiritual. (Syari'ati, 2000)

Sementara seorang ahli Fiqih Al-Sayid Sabiq dalam bukunya Fiqh Al-Sunnah menguraikan pengertian haji yaitu mengunjungi makkah untuk mengerjakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan ibadah-ibadah lain demi memenuhi perintah Allah dan mengharap keridhaan-Nya. (Farid, 1999) Di era globalisasi saat ini, permasalahan mengenai ibadah haji kerap kali terjadi di setiap negara, khususnya di negara kita yakni Indonesia, permasalahan tersebut muncul mulai dari masalah pembiayaan, teknis pendaftaran, pemberangkatan, pelaksanaan sampai kepulangan calon jamaah haji kembali ke tanah air. Hingga saat ini besarnya nominal jama'ah haji, diharapkan akan menjadi peluang potensial bagi bangsa dan Negara, dimana prosesi pelaksanaan ibadah haji tidak hanya menjadi rutinitas ibadah tahunan saja, melainkan mampu untuk menjadi salah satu bahan representasi jamaah haji yang memiliki ketaatan kepada Allah SWT. Namun disatu sisi yang lain, berbicara tentang prosesi ibadah haji tidak hanya akan membicarakan tentang satu sisi jama'ah saja, melainkan persoalan menyangkut penyelenggaraan juga menjadi persoalan yang sangat akut dan urgen.

Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin mencatat ada poin-poin yang perlu dievaluasi dalam penyelenggaraan ibadah Haji tahun 2019. *Pertama*, sebagai penyelenggara harus memahami betul apa yang sudah dianggap baik oleh sebagian besar jamaah haji asal Indonesia. *Kedua*, pada tahun 2020 akan ditingkatkan masalah kualitas manasik Hajinya. Jadi ibadah Haji, secara khusus harus menjadi fokus utama untuk ditingkatkan, tentu bukan berarti meninggalkan yang lain. Kita ingin ada peningkatan katakanlah hal-hal yang sifatnya fisik, jadi service yang sifatnya fisik yaitu akomodasi, konsumsi, transportasi, dan lain lain itu katakanlah sudah baik, Maka kita harus menambah kualitas penyelenggaraan ini dengan sifatnya nonfisik yaitu dalam segi pelayanan manasik. (Kemenag, 2019) Dengan adanya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) tentunya para calon jamaah haji akan sangat terbantu, karena KBIHU ini memang difungsikan untuk melayani serta membimbing para calon jamaah haji, baik selama di tanah air maupun di tanah suci bahkan sampai kepada pemeliharaan kemabruran jamaah haji sepulang dari tanah suci.

Terkait dengan masalah ibadah haji, pelayanan dalam manasik haji terbilang sangat berpengaruh terhadap proses kegiatan ibadah haji yang sesungguhnya, karena manasik haji ini memiliki tujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, khususnya tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji yang benar, maka manasik haji dianggap penting dan harus diikuti dengan sungguh-sungguh oleh setiap calon jamaah haji. Banyak upaya yang dilakukan oleh setiap KBIHU untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para calon jamaah haji khususnya dalam tataran manasik haji, salah satu contohnya adalah KBIHU Haramain.

KBIHU Haramain adalah salah satu organisasi sosial keagamaan yang didirikan yayasan Haramain pada tanggal 3 Maret 2014 KBIHU Haramain didirikan dengan SK No. 66 Tahun 2014 tujuan utamanya yaitu jelas beramal dan beribadah dengan ikhlas untuk melayani umat Islam menunanikan rukun Islam yang kelima juga melayani kepada para calon jamaah haji khusus yang berada di Pekanbaru pada saat proses pendaftaran sampai pelaksanaan haji di tanah suci. KBIHU Haramain menyusun program-program kegiatan, yang meliputi dari sosialisasi, pelayanan, bimbingan ibadah haji dan pembinaan pasca haji. KBIHU Haramain memiliki visi yaitu menjadi KBIHU perjalanan haji dan umrah pilihan yang mengantarkan dan membimbing jamaah beribadah dengan khusuk dan benar di atas kesadaran pemahaman yang benar dan sesuai sunnah Rasulullah SAW.

Akan tetapi persoalan yang menjadi daya tarik penulis ketika melakukan observasi di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru adalah mengenai persoalan kuantitas calon jama'ah haji yang dari tahun ketahun mengalami signifikansi peningkatan jumlah. Daya tariknya bukan hanya terkait dengan persoalan peningkatan jumlah calon jama'ah Haji saja, melainkan dikarenakan oleh sistem pengenalan atau promosi KBIHU yang masih terbilang manual dengan tidak menggunakan sistem media sosial secara penuh. Oleh karena hal itu penulis menilai ada satu sistem kepercayaan yang masih menjadi senjata utama KBIHU Haramain dalam menjaga kepercayaan para calon jama'ah haji, oleh sebab itu peneliti mengambil judul penelitian "*Implementasi Pelayanan calon jamaah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Haramain Kota Pekanbaru*" (Studi Kasus di KBIHU Harmain Jl. Awaliyah No.19 Tangkerang Tengah Kec. Marpoyan Damai - Kota Pekanbaru).

Metode

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau memaparkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penelitian, kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. (Tohirin, 2012) Lokasi penelitian bertempat di KBIHU Haramain yang beralamat di Jl. Awaliyah No.19 Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yakni data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan di lokasi penelitian (lapangan) melalui wawancara langsung kepada informan penelitian. Data sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen, buku-buku, serta hasil-hasil penelitian lainnya yang berkenaan dengan penelitian antara lain lokasi penelitian data sekunder lain yang dianggap perlu dan berguna bagi penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Setelah penulis menyajikan hasil penelitian, selanjutnya data yang telah disajikan tersebut dianalisis guna mengetahui bagaimana implementasi pelayanan KBIHU Haramain kepada calon jamaah haji di kota pekanbaru. Dalam analisis ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yang menganalisis fenomena lapangan dengan menggunakan kata kata. Adapun data pertama yang dianalisis ialah bukti fisik (tangibles) yang meliputi penampilan pegawai dan sarana prasarana. Kedua, kehandalan (reliability) yang meliputi akurat dan

terpercaya. Ketiga, Ketanggapan (Responsiveness) yang meliputi pelayanan cepat dan tepat. Keempat, jaminan (assurance) yang meliputi kesopanan dan kompetensi. Kelima, perhatian individual (empathy) yang meliputi komunikasi dan perhatian pribadi.

Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik berkaitan dengan fasilitas operasional, baik itu keadaan lingkungan maupun sarana dan prasarana yang digunakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Haramain kota Pekanbaru dalam melaksanakan kegiatan dalam segi pelayanan. Menurut Tjiptono, Bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan berkaitan secara langsung dengan indikator-indikator loyalitas pelanggan. (Fandy, 2014)

Poin pertama yang dibahas ialah penampilan pegawai. Penampilan adalah hal yang paling pertama dinilai saat seseorang bertemu dengan orang baru untuk pertama kalinya. Penampilan Pegawai memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah kinerja bisnis untuk mencapai tujuan KBIHU Haramain sehingga dapat menghasilkan kinerja bisnis yang tinggi. Rickieno menyatakan bahwa orang yang penampilan fisiknya menarik cenderung dianggap memiliki kepribadian yang menarik pula, seperti tenang, penuh kehangatan, penuh perhatian, pandai bersosialisasi, tidak memiliki sifat ketergantungan, dan hasil pekerjaan mereka umumnya dianggap baik pula. Percaya diri juga merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan citra positif pegawai di depan rekan kerja. (Rickieno, 2008)

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yaitu wawancara bersama Ketua KBIHU Haramain Kota Pekanbaru bahwa penampilan pegawai bersifat umum, tidak menyeragamkan, yang penting rapi ketika bekerja seperti menggunakan kemeja, celana kain, ataupun baju muslim. Menurut analisa penulis terhadap penampilan pegawai di KBIHU Haramain sudah dapat memberikan citra positif ke jamaah. Penampilan Pegawai KBIHU Haramain sama dengan KBIHU lain pada umumnya. Bisa dikatakan penampilan karyawan sudah layak untuk melakukan aktifitas ketika memberi pelayanan kepada jamaah.

Poin kedua yang termasuk dalam bukti fisik ialah sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi. Sementara prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya produksi. Jamaah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan calon jamaah haji betah untuk berurusan dengan perusahaan tersebut. (Kasmir, 2006)

Untuk segi sarana dan prasarana, dinilai sudah mencukupi dalam standar proses pelaksanaan kegiatan seperti miniatur Ka'bah dan makam Ibrahim. Tapi bagaimanapun kedepannya KBIHU Haramain akan terus meningkatkan demi menunjang pelayanan secara bertahap. Menurut analisis penulis bahwa upaya yang dilakukan KBIHU Haramain di bidang fasilitas operasional dalam sarana dan prasana sudah sesuai. Itu dapat dilihat dari hasil penelitian melalui wawancara terhadap jamaah yang tidak ada mempermasalahkan menyangkut sarana dan prasarana. Sistem pelayanan dalam bentuk sarana dan prasarana yang diberikan oleh KBIHU kepada calon jamaah haji telah memenuhi kriteria dan harapan para jamaahnya. Hal ini disebabkan karena telah terbukti dari kepuasan beberapa jamaah haji yang telah dibimbing oleh KBIHU Haramain.

Kehandalan (Reliability)

Kehandalan (Reliability) ini berkaitan dengan kemampuan KBIHU Haramain kota Pekanbaru memberikan layanan yang akurat dan dapat menumbuhkan kepercayaan jamaah. Sesuai dengan harapan jamaah yang berdasarkan ketepatan waktu, pelayanan tanpa kesalahan,

sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Karyawan harus cepat tanggap dengan apa yang diinginkan oleh calon jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat konsumen atau calon jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan calon jamaah haji. (Kasmir, 2006)

KBIHU Haramain selalu menginfokan terhadap pembimbing manasik/tutor dan juga jamaah tentang jadwal manasik yang akan berangkat melalui grup Whatsapp. Untuk jadwal yang telah diinfokan, pembimbing manasik/tutor selalu berusaha datang lebih awal dari jamaah. Menurut analisis penulis bahwa upaya yang dilakukan KBIHU Haramain dalam memberikan layanan yang akurat memudahkan jamaah mendapat informasi dengan jelas sehingga dengan begitu tidak ada kesalah pahaman antara pengurus dan jamaah.

Kepercayaan calon jamaah kepada lembaga mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen di lembaga tersebut. Demikian juga untuk menjaga calon jamaah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan para karyawan. (Kasmir, 2006) Untuk menimbulkan rasa percaya terhadap jamaah, KBIHU Haramain memberikan keyakinan. Dengan cara, memberikan pelayanan maksimal yang dibutuhkan oleh jamaah. Bapak Eko Praptomo yang mengikuti manasik haji sangat terbantu dengan apa yang telah diberikan KBIHU Haramain kepada jamaah, dengan adanya pembimbing yang berkualitas yang memberikan bimbingan secara tepat membuat jamaah mudah memahami.

Sisi kehati-hatian juga perlu diperhatikan, karena juga menyangkut kepercayaan para jamaah. Kehati-hatian di sini artinya tidak ceroboh dalam bertindak ketika memberikan pelayanan kepada jamaah. Baik itu dalam ucapan, maupun tindakan. Karena apabila ini terjadi, maka, pengaruhnya akan negatif di mata jamaah. Menurut analisis penulis upaya yang dilakukan oleh pihak KBIHU Haramain telah berhasil membangun kepercayaan dari jamaah, pastinya akan mendapatkan lebih banyak jamaah yang kembali, termasuk rekomendasi secara gratis dari jamaah kepada orang-orang terdekatnya. Jamaah akan secara sukarela mempromosikan jasa yang dijual terhadap orang-orang disekitarnya karena mereka telah memiliki pengalaman yang baik dengan jasa yang telah diberikan.

Ketanggapan (Responsiveness)

Menurut Tjiptono ketanggapan (responsiveness) yaitu kesediaan dan kesigapan para karyawan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan segera, berpengaruh secara langsung dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Karena memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. Ikatan inilah yang menjadikan pelanggan menjadi loyal. (Tjiptono, 2014) Poin pertama yang dibahas dalam ketanggapan ialah pelayanan cepat dan tepat. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan maka karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Calon jamaah haji akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera karyawan yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya. (Kasmir, 2006)

Pelayanan yang KBIHU Haramain berikan adalah mudah dan tepat sesuai dengan yang kemenag berikan yang berlandaskan Al-Quran dan Sunnah, meliputi audio visual, praktek kemudian ada tata cara, itu yang dipelajari semua. Proses pelayanan yang diberikan ketika melakukan bimbingan manasik selalu dengan pemahaman yang sederhana dan menggunakan bahasa keseharian yang mudah dipahami oleh jamaah. Hal itu sejalan dengan apa yang dikatakan oleh jamaah saat melakukan manasik yaitu memahami apa yang telah diberikan oleh pihak KBIHU Haramain. Menurut analisis penulis bahwa upaya yang dilakukan oleh KBIHU Haramain dalam pelayanan yang cepat dan tepat diberikan dengan pemahaman yang sederhana dan menggunakan bahasa keseharian yang mudah dipahami oleh jamaah. Dilihat dari hasil wawancara kepada jamaah, merasa puas dan memahami atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak KBIHU Haramain.

Jaminan (Assurance)

Menurut Tjiptono, jaminan berkenaan dengan pengetahuan personality karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence), memberikan kontribusi positif terhadap terwujudnya loyalitas pelanggan. Karena pelanggan merasa dimengerti dan akhirnya merasa nyaman sehingga membuat pelanggan tersebut menjadi loyal. Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi layanan, keterampilan dan memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi: (1) Kompetensi (competence), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan layanan; (2) Kesopanan (courtesy), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan; (3) Kredibilitas (credibility), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya. (Tjiptono, 2011)

Beberapa aspek penting dalam jaminan ini yang pertama yakni kesopanan. Kesopanan adalah sikap kerendahan hati dan kesopanan dalam berpakaian, berdandan, berbahasa, dan bertingkah laku. Kenyamanan calon jamaah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap, pandai bicara dengan lembut serta juga pintar. Karyawan juga harus mampu memikat sehingga calon jamaah haji semakin tertarik. Untuk melakukan ini semua tentunya harus dengan pendidikan dan pelatihan khusus. (Kasmir, 2006)

Dalam melayani para jamaah harus murah senyum, ramah, sopan santun, amanah, jujur, dan tepat janji. Beberapa teknik-teknik tersebut diterapkan ketika di luar lapangan atau pun di dalam lapangan ketika memberi materi manasik. Jamaah juga nyaman ketika diberi materi oleh ustadz-ustadz, untuk sikap yang diberikan sopan dan pameri juga memahami betul materi yang disampaikan. Menurut analisis penulis bahwa upaya yang dilakukan oleh KBIHU Haramain dalam melayani jamaah sangat memperhatikan tata karma dan kesopanan. Proses pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat menumbuhkan rasa loyalitas. Maka dengan itu jamaah akan mendapatkan rasa aman dan nyaman.

Selain itu terdapat pula aspek kompetensi, yang pada dasarnya merupakan deskripsi tentang apa yang dapat dilakukan seseorang dalam bekerja, serta apa wujud dari pekerjaan tersebut yang dapat terlihat. Untuk dapat melakukan suatu pekerjaan, seseorang harus memiliki kemampuan dalam bentuk pengetahuan, sikap dan keterampilan yang relevan dalam bidang pekerjaan. (Suyanto, 2013)

Untuk mengoptimalkan bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji, tentunya dibutuhkan pembimbing yang profesional dan telah memiliki standarisasi pembimbing yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kementerian Agama Republik Indonesia. Sehingga dalam memberikan bimbingan manasik haji dapat mendorong meningkatkan kemampuan para calon jama'ah. Pelayanan yang baik juga harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena pembimbing selalu berhubungan dengan calon jamaah, maka perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi calon jamaah. (Kasmir, 2006)

Bimbingan manasik merupakan aspek terpenting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, karena menyangkut terhadap pemahaman jamaah ketika akan berangkat, oleh karena itu bimbingan manasik terhadap jamaah perlu dilakukan secara baik dan berkala oleh tenaga kerja yang berpendidikan dan sesuai dengan tema yang telah ditentukan. Pada Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah Haramain, untuk pameri dibagi berdasarkan tema yang telah ditentukan. Manasik diadakan minimal 15 kali pertemaun, boleh lebih, kurang yang tidak boleh. Tapi tidak menutup kemungkinan untuk jamaah yang ingin manasik lebih awal semisal ada

jamaah yang berangkat tahun 2025 namun ingin manasik sekarang, boleh saja di KBIHU Haramain, karena menuntut ilmu tidak ada batasnya. Hal ini biasa dilakukan oleh jamaah haji yang sudah lanjut usia, manasiknya berkelanjutan dan rutin agar tidak lupa. Dengan adanya pembimbing yang berkualitas yang memberikan bimbingan secara tepat membuat jamaah mudah memahami dan penyampaian materi yang diberikan perlahan dan mudah untuk dipahami, karena itu penting ketika jamaah berada di tanah suci. Menurut analisis penulis upaya bimbingan manasik yang dilakukan oleh pihak KBIHU Haramain kota sudah sesuai dengan apa yang nantinya menjadi bekal buat jamaah. Maka jamaah akan lebih siap dan lebih matang dalam menjalankan ibadah di tanah suci nantinya. Bimbingan yang dilakukan secara rutin dan terus-menerus, membuat jamaah bisa lebih memahami dan menguasai materi dengan baik

Layanan Individual (Emphaty)

Menurut Tjiptono Layanan Individual (Emphaty) berarti perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Menurut Tjiptono, terdapat beberapa indikator dalam dimensi Bukti Fisik (Emphaty) diantaranya: (1) Kemudahan dalam Melakukan Hubungan Komunikasi; (2) Memahami Kebutuhan Pelanggan; dan (3) Perhatian Pribadi. (Tjiptono & Chandra, 2011)

Aspek seperti komunikasi menjadi hal utama dalam layanan individual, karena Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tidak langsung melalui media. (Effendy, 2004) Komunikasi dapat bersifat formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. (Wiryanto, 2004)

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap calon jamaah haji. Karyawan mampu dengan cepat memahami keinginan calon jamaah. Maksudnya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti oleh jamaah. (Kasmir, 2006) Dalam layanan komunikasi, untuk penginformasian ke pembimbing atau pun jamaah, KBIHU Haramain menginfokan melalui grup whatsapp. Mekanisme perubahan jadwal dan segala hal yang sekiranya perlu akan segera dikabarkan. Apabila jamaah memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan maka sesegera mungkin dapat langsung dikomunikasikan agar kedepannya dapat dibenahi dan pengurus dapat memberikan pelayan yang terbaik sesuai dengan harapan jamaah.

Menurut analisis penulis upaya yang dilakukan oleh KBIHU Haramain dalam layanan komunikasi yang terjadi di dalam maupun luar kegiatan manasik menghasilkan feedback terhadap jamaaah. KBIHU Haramain juga menerima dengan senang hati berbagai masukan dan saran apabila ada jamaah yang komplain mengenai pelayanan yang diberikan. Sehingga hal itu dapat diatasi dengan cepat oleh KBIH Haramain dan menumbuhkan rasa nyaman terhadap jamaah. Sehingga dengan itu jamaah tidak perlu merasa segan ketika mempunyai keluhan, saran, dan kritik. Aspek lainnya berkaitan dengan perhatian pribadi, dimana perhatian adalah keaktifan jiwa yang diarahkan kepada sesuatu objek baik di dalam maupun di luar dirinya, perhatian timbul dengan adanya pemusatan kesadaran terhadap sesuatu. (Ahmadi, 2009) Perhatian Pribadi berkaitan dengan tindakan KBIHU Haramain yang mengedepankan

kepentingan jamaah, memberikan perhatian personal dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Dalam prosesi pembekalan terhadap jamaah. Karena jamaah juga ada yang sudah lanjut usia. Maka, yang sudah lanjut usia lebih ada perhatian khusus, mengingat daya tangkap mereka juga kurang tapi dengan begitu bukan berarti jamaah yang lain tidak diperhatikan. Jamaah yang lanjut usia memang lebih diperhatikan. Pembimbing selalu menanyakan ke jamaah mengenai tingkat keahliannya. Namun biasanya yang lanjut usia ini segan untuk bilang ketika mereka belum paham. Untuk itu pembimbing harus lebih memperhatikan jamaah yang lanjut usia. Namun tetap semuanya dalam bimbingan dan pengawasan pengurus.

Menurut jamaah juga tidak memperlakukan karena menurutnya perbedaan pelayanan karena itu merupakan suatu hal yang manusiawi. Yang muda dibanding dengan yang sudah lanjut usia juga memiliki daya tangkap yang berbeda. Pak Bambang selaku ketua KBIHU Haramain juga menekankan kepada jamaah, kalau punya keluhan segera dibilang. Supaya nantinya keluhan itu dapat cepat teratasi. Bisa melalui grup Whatsapp ataupun datang ke kantor. Menurut analisis penulis upaya yang dilakukan oleh KBIHU Haramain dalam perhatian pribadi terhadap jamaah dibedakan karena ada sebagian jamaah yang sudah lanjut usia yang memiliki daya tangkap yang berbeda dibandingkan yang muda dan harus mendapatkan bimbingan ekstra. Namun, walaupun begitu tidak mengurangi perhatian terhadap jamaah lain dengan melihat kebutuhan jamaah.

Referensi

- Abimanyu, A. 2012. Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji, Jakarta: Kementerian Agama.
- Ahmadi, A. 2009. Psikologi Umum, Jakarta: Rineka Cipta.
- Dalma, M. A., 2021. Implementasi: Pengertian, Tujuan dan Contoh, Diperoleh dari: (<https://dosenpintar.com/pengertian-implementasi>)
- Effendy, O.U. 2004. Dinamika Komunikasi, Bandung: Rosdakarya.
- Emizir, 2010. Metodologi Penelitian: Analisis Data, Jakarta; PT. Rajagrafindo Persada.
- Ernie, S.T., & Kurniawan, S. 2014. Pengantar Manajemen, Jakarta: Prenadamedia Grup
- Farid, I. 1999. Ibadah Haji dalam Filsafat Hukum Islam, Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Ghony, M.D., & Almanshur, F. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Gunawan, I. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasan, I. 2002. Pokok-pokok materi metodologi penelitian, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kementerian Agama RI Ditjen PHU, 2010, Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia. Jakarta: Ditjen PHU Kemenag RI CV. Duta Peraga
- Kementerian Agama, 2019. <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/ini-dia-lima-poin-menag-dalam-evaluasi-penyelenggaraan-haji-2019>
- Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Kustini, A.A. 2007. Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji tentang Pembimbingan dan Pelayanan Oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Saudi Arabia), Jakarta: Puslitbang
- Lukman, S. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIALAN Press
- Lupiyoadi, R. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat
- Mulyana, 2006. Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik Dan Implementasi, Bandung; PT. Remaja Rosada Karya

- Narbuko, C., dkk., 2005. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, I. 1992. *Hadits Arba'in An Nawawi* (Penerjemah: Idrus Al Kaff), Bandung: Husaini.
- PMA Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Surat Keputusan Dirjen PHU No. D/799 Thn 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi IV*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rickieno, R. 2008. *Menjadi Karyawan Idaman Dalam 4 Minggu*, Jakarta: Penerbit Mutiara Benua.
- Saleh, C. 2008. *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal kebijakan Publik Departemen Agama*, Jakarta: Pustaka Alvabet
- Sashkin, M., & Sashkin, M.G. 2011. *Prinsip-Prinsip Kepemimpinan*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Setiawan, G. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, L. Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Sukayat, T. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Sulaiman. *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara*, *Jurnal Analisa*. Vol. 21 No. 01, 2014.
- Suyanto, A.J. 2013. *Menjadi Guru Profesional Strategi Meningkatkan Kualifikasi Dan Kualitas Guru Di Era Global*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Syari'ati, A. 2000. *Haji*. Bandung: Penerbit Pustaka.
- Syarif, R. 1991. *Produktivitas*, Jakarta: Angkasa
- Tampubolon, M.P. 2014. *Perilaku Keorganisasian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Terry, G.R. 2013. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi
- Tohirin, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Usman, N. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV. Sinar Baru.
- Wiryanto, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Grasindo
- Wiyanto, A. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press