

## Manajemen Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Manasik Haji untuk Calon Jamaah Umroh di KBIHU Armina Kota Medan

Saidi<sup>1</sup>, Nispul Khoiri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara  
[saidi0104192078@uinsu.ac.id](mailto:saidi0104192078@uinsu.ac.id), [nisfulkhoiri@uinsu.ac.id](mailto:nisfulkhoiri@uinsu.ac.id)

### ABSTRACT

*After the creed, prayer, zakat, and fasting, the fifth pillar of Islam is haji. Every Muslim who meets the material, physical, and scientific requirements by visiting Baitullah and performing a number of activities related to Hajj, such as conditions, pillars, obligatory, and sunnah Hajj, is obligated to make the pilgrimage. because the pilgrimage is unlike other forms of worship, which must be carried out at a specific time and location. In order to avoid any issues, the Hajj services must be carried out flawlessly and professionally. This includes the crucial role played by the Hajj Guidance Group (KBIH). This article was written using a qualitative method. While field research is the method of choice, The study reveals that the program for carrying out the Hajj at KBIHU Armina, MedanCity, aims to increase pilgrimage knowledge, beginning with registration, providing guidance on the Hajj rituals, assisting with the carrying out of the pilgrimage in Saudi Arabia, returning, and ending with coaching and guidance following the carrying out of the Hajj. The utilization of strategies in Hajj and Umrah direction through Hajj ceremonies can be of more than one kind (changes) while executing the Hajj customs with an end goal to build information on the journey for planned travelers at KBIHU Armina, MedanCity. Forthcoming pioneers can be roused in different ways. A strategy's viability and pertinence to the boss' material should be considered while choosing and applying it. The talk technique, the reproduction strategy, and the Q & A strategy are undeniably used in the Hajj ceremonies.*

**Keywords:** Management, Coaching, and Independence.

### ABSTRAK

Setelah faham, syahadat, zakat, dan puasa, rukun Islam yang kelima adalah haji. Setiap Muslim yang memenuhi syarat-syarat materiil, jasmani dan rohani dengan mengunjungi Baitullah dan melakukan berbagai amalan yang berhubungan dengan haji, seperti rukun, rukun, wajib dan sunnah haji, wajib menunaikan ibadah haji. karena perjalanan tidak sama dengan jenis cinta lainnya, yang harus dilakukan pada setting umum tertentu. Untuk menghindari masalah, layanan haji harus dilakukan dengan sempurna dan profesional. Ini termasuk peran penting yang dimainkan oleh Kelompok Bimbingan Haji (KBIH). Artikel ini ditulis dengan menggunakan metode kualitatif. Sedangkan penelitian lapangan merupakan metode pilihan. Kajian tersebut mengungkapkan bahwa program pelaksanaan ibadah haji di KBIHU Armina Kota Medan bertujuan untuk menambah pengetahuan haji, dimulai

dengan pendaftaran, memberikan bimbingan tentang manasik haji, membantu pelaksanaan haji. haji di Arab Saudi, kembali, dan diakhiri dengan pembinaan dan bimbingan setelah melaksanakan ibadah haji. Pemanfaatan teknik dalam pelatihan haji dan umrah melalui upacara haji dapat lebih dari satu macam (berfluktuasi) selama pelaksanaan adat haji dengan tujuan akhir untuk membangun informasi haji bagi peziarah yang direncanakan di KBIHU Armina Kota Medan. Calon jamaah bisa dimotivasi dengan berbagai cara. Keefektifan dan relevansi suatu metode dengan materi pengawas harus diperhitungkan saat memilih dan menerapkannya. Metode ceramah, metode simulasi, dan metode tanya jawab semuanya digunakan dalam manasik haji.

**Kata Kunci:** *Manajemen, Pembinaan, dan Kemandirian.*

## PENDAHULUAN

Haji adalah rukun Islam kelima yang harus dilakukan oleh setiap Muslim yang mampu mengelola biayanya. Kemauan dan kemampuan sangat penting dalam mewujudkan ibadah haji karena banyak orang yang mampu membeli bekal tetapi tidak mau (Nurhasanah et al.,). Di sisi lain, ada sebagian masyarakat yang sangat ingin menunaikan ibadah haji tetapi tidak mampu membeli bekalnya (Nurhasanah et al.,). 2018).

Haji adalah ziarah ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan berbagai kebiasaan, termasuk berdiri, melakukan tawaf, sa'i, dan berbagai upacara pada waktu tertentu untuk menjawab panggilan Allah dan mencari keridhaan-Nya. Sesuai pengulangan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah, bait 197: "Haji adalah salah satu rukun Islam yang harus dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal delapan Syawal dan tanggal tiga belas Dzulhijjah secara konsisten."

Artinya: "(Waktu) haji berlangsung cukup lama, yang halal. Barangsiapa yang menetapkan hajatnya pada bulan itu maka dialah yang melakukan perjalanan. Allah akan menyadari bahwa kamu sedang melakukan hal-hal yang bermanfaat. pengabdian dan rasa takut terhadap-Ku, hai orang bijak.

Haji memiliki kepentingan vital bagi setiap umat Islam, mengingat umat Islam untuk Indonesia. Di Indonesia, haji memiliki kepentingan yang sangat humanistik dan dapat dibuktikan, tetapi pada saat yang sama dipandang sebagai salah satu ajaran Islam yang harus diikuti oleh umat Islam bagi orang-orang yang mampu mengatur biayanya. Kemajuan Islam di Indonesia tidak bisa dilepaskan dari perjalanannya, baik secara kemanusiaan maupun secara garis besar.

Meski perjalanan haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang membutuhkan syarat istita'ah (kompeten), namun tetap sangat populer dan bahkan menjadi pola di kalangan umat Islam untuk menyempurnakan nilai-nilai keberagamaannya. sesuai perintah Allah dalam Q.S. Al-Baqarah, bait 196, dan yang tersirat:

"sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat, dan

jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu dia bercukur), maka dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, maka barangsiapa mengerjakan umrah sebelum haji, dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Tetapi jika dia tidak mendapatkannya, maka dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (musim) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itu seluruhnya sepuluh (hari). Demikian itu, bagi orang yang keluarganya tidak ada (tinggal) di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras hukuman-Nya.”

Publik selalu banyak bicara tentang dinamika penyelenggaraan ibadah haji (Wahid, 2019). Hal ini karena adanya tuntutan masyarakat pada masa perubahan dan keterbukaan, serta komitmen umat Islam untuk melakukan perjalanan secara konsisten untuk memenuhi rukun Islam yang kelima. Selanjutnya kerangka dan sistem pemilahan perjalanan harus diperbaiki (Ahmad Faridz Anwar, 2022). Menurut Nela Asholihah (2021) sudah sepantasnya bagi otoritas publik atau dinas terkait untuk menjawab unsur-unsur tersebut secara relatif dan menemukan pengaturan sehingga perjalanan dapat dilakukan dengan cara yang lebih ahli dan sesuai dengan asumsi daerah setempat. Sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UU No. 1), negara berkewajiban memenuhi kebutuhan hakiki dan kebebasan setiap penduduk dan penduduk dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Publik).

Pelaksanaan perjalanan saat ini dianggap kurang efektif. Selanjutnya, upaya untuk lebih mengembangkan haji para eksekutif dan kerangka kerja harus diselesaikan untuk bekerja pada sifat administrasi dan keamanan yang diberikan kepada para perintis. (Khoirudin, 2021). Peningkatan pendampingan, perlindungan, dan pembinaan bagi jamaah dapat membantu upaya tersebut (Abadi Siregar, 2022).

Untuk mencapai tujuan tersebut, warga yang akan mengikuti ibadah haji memerlukan setting yang bersifat welcome. Menurut D. S. Ramadhan (2019), penyelenggara umroh dapat mewujudkan suasana ramah tamah tersebut jika mampu memberikan bimbingan, pendampingan, dan keamanan kepada calon jamaah dan jamaah saat ini. Pembinaan mencakup: bimbingan, informasi, dan layanan; pelayanan meliputi administrasi, transportasi, perawatan kesehatan, dan penginapan; dan perlindungan, yang meliputi pengamanan kesempatan menunaikan ibadah haji dan pembentukan BPIH dengan biaya yang terjangkau oleh calon jamaah (Nurfadillah et al., 2019). Dengan demikian, asosiasi perjalanan wajib menyelesaikan pengarahan, administrasi, dan keamanan yang sesuai dengan memberikan kantor dan akomodasi yang dibutuhkan oleh para perintis (Wijaya, 2011).

berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pemerintah wajib mengawasi pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Kemampuan jemaah untuk memahami dan melaksanakan

tata cara ibadah haji yang sesuai dengan syariat Islam merupakan tujuan pembinaan yang ditujukan untuk membantu jemaah haji mandiri mewujudkan potensi dirinya.

Informasi perjalanan, mulai dari keadaan, titik-titik pendukung, dan perjalanan wajib menuju etika, kelihaihan, kesejahteraan, filosofi pentingnya perjalanan, dan lain-lain, dapat diketahui oleh calon pemudik melalui pengarahan upacara perjalanan (Noprian, 2015). . Bagi para perintis terencana dari Indonesia, pelaksanaan perjalanan membutuhkan status yang lengkap termasuk kewenangan materi adat haji (Nugraha, 2017). Pemerintah dan Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh (KBIHU) harus efektif melaksanakan pembinaan bagi jemaah agar tercapai jemaah mandiri (AH H. M. Ramadhan, 2018).

Pelaksanaan pembinaan manasik haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten dan tingkat Kabupaten, serta temuan penelitian dan pemantauan di beberapa KBIHU, selama ini menunjukkan belum berhasil. Sarana dan bahan ajar manasiknya masih kurang, pelaksanaan adat sudah mendekati waktu take off, buku manasik dan pelaksanaan akibat manasik belum normal, waktu pengarahan terlalu singkat, waktu pelaksanaan setengah jalan pada hari kerja sehingga partisipasi pertemuan rendah, dan materi pengarahan tidak berguna dan memenuhi persyaratan jemaah perempuan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, menggunakan metode kualitatif, menganalisis data secara induktif, mengarahkan sasaran penelitian untuk mencari teori dari dasar, lebih mementingkan proses daripada hasil, dan mengandalkan manusia sebagai instrumen penelitian. Pengamatan lingkungan yang mendalam dapat digunakan untuk melihat data, dan interaksi dengan pelaksana di lapangan dapat digunakan untuk mendapatkan data dari sumber-sumber penting dan membuatnya serius membujuk. Pada fase siklus persepsi ini, para ilmuwan menggunakan strategi persepsi yang tepat, misalnya menyebutkan fakta-fakta yang dapat diamati secara langsung di lapangan dengan panduan atau aturan persepsi.

Strategi persepsi ini juga digunakan untuk mengumpulkan data tentang topik eksplorasi ini, seperti visi dan misi KBIHU Armina Kota Medan dalam menyelenggarakan upacara haji. Metode persepsi non anggota, dimana pencipta hanya melihat tanpa mengikuti kegiatan dan hanya menjadi penonton bebas, dan persepsi terorganisir juga digunakan untuk melihat kegiatan lain atau bukti nyata yang berhubungan dengan arah penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Adapun metode pelaksanaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti ini adalah wawancara tatap muka yang dilakukan oleh seorang pewawancara. Peneliti menggunakan pendekatan ini karena ingin mempelajari dan memahami aktivitas, peristiwa, dan pengalaman dalam kehidupan seseorang yang tidak dapat diamati secara langsung. Peneliti dapat melakukan investigasi mendalam terhadap pokok bahasan dengan menggunakan pendekatan ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Pada KBIHU Armina Kota Medan)**

Ketika datang untuk melaksanakan semua jenis kegiatan dalam suatu lembaga, implementasi adalah salah satu fungsi manajemen yang paling penting. Dalam bukunya "Manajemen Dakwah", Awaluddin Pimay berpendapat bahwa fungsi manajemen penggerak (implementasi) lembaga merupakan penentu. Hasil dari kemampuan ini sangat diunggulkan oleh kemampuan pelopor kelembagaan untuk mendorong kegiatan di dalam organisasi. Caranya adalah membujuk, membimbing, mengkoordinasikan, membentuk, memperolehnya, dan mengerjakan kemampuan dan informasi setiap orang (Refenza, 2022).

Strategi adalah sarana dimana metode diterapkan untuk bekerja dengan administrasi dalam menyelesaikan rencana fungsional. Sementara itu, Abd menjamin bahwa Muiin Salim menyinggung teknik-teknik yang telah diciptakan karena tatanan tertentu yang mengakar dan koheren. Strateginya adalah rangkaian yang disengaja. Mengingat hal ini, dapat diasumsikan bahwa strategi adalah cara yang diambil oleh seseorang untuk bekerja dengan pelaksanaan maksud tertentu untuk mencapai suatu tujuan.

"Arah" yang mengacu pada teknik atau gerakan yang dilakukan oleh seseorang untuk memberikan arah, merupakan akar kata dari ungkapan "arah". Sementara itu, arahan adalah cara paling umum untuk menawarkan bantuan yang stabil dan metodis kepada pemandu untuk membantu mereka menjadi mandiri dalam pemahaman diri, pengakuan diri, kursus diri, dan pengakuan diri, pusat dari pergantian peristiwa yang ideal. dan transformasi ekologi. Sangat mungkin beralasan bahwa pembinaan adalah metode yang terlibat dalam memberikan bantuan ahli kepada satu atau lebih individu agar dapat mengembangkan potensi bakat, minat, dan kemampuannya.

Salah satu cara untuk memudahkan calon jamaah dalam menimba ilmu dan mempersiapkan diri dan hati untuk beribadah kepada Allah SWT adalah dengan memandu manasik haji dengan cara tertentu. Ketika pengawas berbagi informasi tentang manasik haji, kegiatan tersebut dapat digunakan untuk menentukan apakah bimbingan itu efektif atau efisien.

Jika metode bimbingannya tidak menarik dan tepat, jamaah tidak akan berhasil mempelajari manasik qolbu. karena mungkin membuat jamaah kurang tertarik dengan proses pendampingan.

Keikutsertaan KBIHU Armina Kota Medan dalam kegiatan manasik haji sesuai dengan teori yang ada, sehingga dapat dikatakan realita saat ini sesuai dengan teori. Dalam memberikan nasehat tentang ritual qolbu, KBIHU Armina Kota Medan memiliki berbagai pendekatan yang dapat diterapkan pada setiap informasi yang diberikan.

Berhasil atau tidaknya suatu proses pembelajaran dapat ditentukan dengan

memanfaatkan berbagai variasi metode untuk setiap mata pelajaran. Seperti yang ditunjukkan oleh penjelasan sebelumnya, perencanaan tidak akan pernah berhasil kecuali rencana itu dilaksanakan. Suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang diharapkan dengan melakukan pengaturan.

Karena semua yang dicapai dalam kemampuan persiapan dan koordinasi dilakukan dalam kemampuan ini, seorang pemimpin membutuhkan banyak orang, terutama jika ingin mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, seorang sutradara tidak bisa bekerja sendirian di sini. Dalam pelaksanaannya, para kordinator serta para pendamping dan penjelajah yang dibimbingnya dilibatkan karena ini merupakan program persiapan menuju ke arah kebiasaan haji.

Wajar jika pembimbing terlibat dalam proses penyampaian ilmu—dalam hal ini ilmu haji—sedangkan jamaah yang dibimbing adalah penerimanya. Metode pembinaan kemandirian calon jemaah haji Medan dari KBIHU Armina Kota Medan dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

#### Gaya Kultum

Guru menjelaskan ruang melalui narasi lisan dengan metode ceramah. Dengan kata lain, metode ceramah adalah cara seorang guru untuk menyajikan atau menyampaikan informasi kepada siswanya melalui informasi dan narasi lisan. Berdasarkan desain untuk penggunaan lingkungan pembelajaran campuran (Saepurrahmat & Anida, n.d.), pendekatan ini mengikuti. Proyektor film slide dan teknologi bantuan lainnya tersedia untuk instruktur. Adapun materi yang digunakan dalam upacara qolbu, sebagian besar menggunakan teknik bicara. Karena penyampaian materi adat haji bersifat lisan dan tugas jemaah adalah sebagai penerima pesan, maka diharapkan mereka menyimak, memfokuskan, dan mencatat data-data administrasi yang vital. Strategi bicara membersihkan sistem untuk melakukan perjalanan umrah. Atasan melakukan pembicaraan ini dan dalam hubungan yang seimbang, sehingga teknik ini dipandang menarik mengingat berbagai tingkat pemahaman calon jamaah.

#### Metode simulasi.

Metode simulasi melibatkan pengaturan batasan simulasi pada perilaku seseorang sehingga mereka berperilaku seperti yang diinginkan. Metode ini memungkinkan seseorang untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana perasaan dan tindakan orang lain. Kemampuan jemaah dalam menirukan objek yang dimainkan menjadi fokus metode simulasi. Karena mentor mampu mengajak jemaahnya untuk ikut mensimulasikan materi dengan benar, Pembina KBIHU Armina Kota Medan menggunakan metode simulasi untuk menyampaikan informasi tentang pengaktifan hati, hipnoterapi spiritual, dan kekuatan syukur. Melalui kegiatan atau pelatihan yang disimulasikan, strategi ini digunakan untuk memperoleh pemahaman tentang sifat atau keterampilan khusus suatu konsep atau prinsip.

#### Metode Tanya Jawab

Penyampaian informasi dengan metode tanya jawab melibatkan pembina

yang mengajukan pertanyaan kepada jemaah tentang informasi yang telah dijelaskan kepada mereka atau jemaah yang mengajukan pertanyaan kepada pembina tentang informasi yang belum mereka pahami. Pendekatan Hal ini dilakukan agar pemahaman majelis dapat diperoleh dengan lebih andal. sehingga berbagai kesan salah dan kurangnya pemahaman materi dapat dihindari sebanyak mungkin. Sesuai dengan cerita yang diceritakan oleh majelis umrah tentang KBIHU Armina, sebuah organisasi Q & An Kota Medan, pencipta mengetahui bahwa teknik ini digunakan setelah materi gaya sapaan disampaikan oleh pendidik. Hal ini dilakukan mengingat kedua metodologi tersebut saling terkait dan melengkapi satu sama lain. Nasehat qolbu melengkapi metodologi ini dengan majelis sehingga semua kesan keliru dan kekurangan dalam majelis pemahaman yang mungkin menafsirkan materi dapat diselesaikan. diminimalkan. Hipnoterapi spiritual, dimana jemaah umrah dihipnotis oleh seorang mentor dengan menggunakan kekuatan suara dari teknologi canggih bernama alphamatic brainwafe, digunakan untuk menjalankan manasik haji. Para penulis mengalami ketidaksepakatan mengenai metode dakwah ini.

## **Program Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Pada KBIHU Armina Kota Medan)**

Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy merupakan lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk menilai kualitas bimbingan ibadah haji KBIHU Armina Kota Medan. Uraian berikut memberikan gambaran tentang kualitas pembinaan manasik haji KBIHU Armina Kota Medan:

Dalam pelayanan, tampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi merupakan dimensi yang nyata. Masyarakat akan menilai dimensi ini secara positif dan merasa puas untuk pelayanan yang diberikan oleh perwakilan administrasi Haji KBIHU Armina Kota Medan apabila dianggap sangat membantu pelanggan; sebaliknya, orang akan menilai aspek ini secara negatif dan tidak akan senang dengan layanan yang diberikan oleh perwakilan administrasi jika mereka dianggap sebagai pelanggan dari layanan yang buruk.

Batasan koperasi spesialis untuk menunjukkan kehadiran mereka secara lokal adalah aspek ini. Kantor nyata di mana layanan diberikan, inovasi (perangkat keras dan peralatan digunakan), dan kehadiran perwakilan yang melayani klien administrasi adalah tanda-tanda nyata dari layanan yang diberikan oleh koperasi profesional. Ini menggabungkan penampilan, kemampuan, dan kondisi sarana dan prasarana fisik perusahaan.

Menurut hasil wawancara, pelayanan KBIHU Armina Haji Kota Medan sudah beroperasi sesuai dengan harapan pengguna jasa baik dari segi penampilan aparatur yang digunakan untuk melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai saat menyediakan layanan, akses pelanggan untuk meminta layanan, dan penggunaan alat dalam layanan.

Namun jika dilihat dari kemudahan pelayanan yang diberikan, lokasi tersebut

tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Ruangan yang masih sempit membuat banyak pengguna jasa tidak nyaman untuk hadir sekaligus.

Penyedia layanan perlu lebih memperhatikan betapa mudahnya pelanggan menggunakan layanan mereka karena, di satu sisi, pelanggan yang puas lebih baik bagi penyedia layanan daripada pelanggan yang tidak puas bagi penyedia layanan.

Kapasitas unit administrasi untuk menawarkan jenis bantuan yang terjangkau segera dan untuk memenuhi klien adalah elemen kualitas yang tak tergoyahkan. Ketepatan klien dilayani dan kemampuan serta keterampilan pekerja dalam menggunakan peralatan selama siklus bantuan adalah tanda-tanda ketergantungan. Kemampuan untuk memenuhi layanan yang dijamin dengan cara yang ideal, akurat, dan menyenangkan adalah keandalan. Dari hasil silaturahmi tersebut dapat dilihat bahwa pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIHU Armina Kota Medan seharusnya dapat dilihat dari kualitas komponen penyelenggaraan yang telah berjalan sesuai dengan asumsi daerah, khususnya mengenai ketepatan perwakilan dalam melayani klien administrasi.

Harapan pengguna jasa belum terpenuhi dengan penggunaan teknologi membantu dalam membantu penanganan. Kelompok masyarakat akan mensurvei kemampuan tenaga kerja saat pendampingan dilakukan. Hasil bantuan tidak sepenuhnya ditentukan oleh kapasitas atau kemampuan perwakilan di KBIHU Armina Kota Medan.

Hampir tidak ada petugas yang dapat menggunakan alat administrasi seperti PC di KBIHU Armina Kota Medan, hal ini menunjukkan bahwa tidak semua petugas mampu menggunakan alat bantu. Aspek ketanggapan adalah kecepatan pemberian administrasi, khususnya ketanggapan pejabat dalam memberikan dukungan yang diharapkan. Aspek ini mengingat daya tanggap perwakilan untuk menawarkan dukungan yang diperlukan dan kemampuan mereka untuk menyelesaikan bantuan dalam jangka waktu yang dijamin.

Rasa empati karyawan terhadap pengguna jasa dan cara berpikir terkait dengan sikap tanggap ini. Pelanggan mungkin memiliki kesan negatif terhadap layanan Anda jika Anda membuat mereka menunggu tanpa alasan yang jelas. Daya tanggap terkait dengan daya tanggap otoritas yang akan menumbuhkan kenyamanan klien yang berwibawa, ini adalah salah satu pendorong pencapaian regulasi, karena eksekusi administrasi mengingat mentalitas, keinginan dan kewajiban untuk melakukan manfaat secara tepat, akan mendorong administrasi yang lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara, Penyelenggaraan haji dan umroh yang diberikan oleh KBIHU Armina Kota Medan sangat baik dalam hal ketanggapan yang meliputi ketanggapan petugas terhadap setiap pelanggan bantuan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan secara tepat dan cepat, berhati-hati, dan tanggap terhadap segala keluhan dari pelanggan pelayanan.

Seperti yang ditunjukkan para perintis dan pemudik terencana yang telah berangkat sebelumnya, sudah sepantasnya pejabat melakukan administrasi dengan waktu yang tepat dan tidak seperti yang diharapkan. Klien administrasi di sana-sini



datang setelah istirahat menemukan pejabat benar-benar hilang.

Salah satu upaya untuk mengamankan klien administrasi adalah aspek Konfirmasi. Aspek ini membahas penegasan dan keyakinan, secara eksplisit informasi, kebaikan, dan batas koperasi profesional untuk membangun kepercayaan dengan klien administrasi.

Berdasarkan temuan wawancara, KBIHU Armina Kota Medan memberikan pelayanan haji dan umrah yang sangat baik, yang dibuktikan dengan dimensi penjaminan (guarantee), antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu pelayanan, petugas menjamin kepastian biaya, dan petugas menjamin legalitas pelayanan.

Kemampuan penyedia jasa untuk menanamkan tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pengguna jasa dan karyawannya terkait dengan jaminan yang mereka tawarkan. Kepercayaan penyedia layanan akan meningkat jika klien administrasi diberikan jaminan dalam hal bantuan. Pertimbangan yang diberikan untuk mendukung penerima manfaat secara nyata atau sendiri-sendiri dengan menempatkan diri pada posisinya sebagai penerima manfaat administrasi disinggung sebagai aspek kasih sayang.

Koperasi spesialis seharusnya memiliki pemahaman dan informasi tentang klien bantuan, mengetahui kebutuhan luar biasa dari klien administrasi, dan memiliki semangat kerja yang bahagia untuk klien. Aspek ini benar-benar memberikan pertimbangan individu atau individu yang diberikan untuk mendukung klien dengan berusaha untuk mengetahui keinginan klien administrasi.

Jadi, ini cenderung dipandang sebagai upaya untuk memahami kebutuhan berbagai klien pendukung. Dari hasil pertemuan tersebut dapat dilihat bahwa pengurus haji di KBIHU Armina Kota Medan sangat baik dalam hal simpati. Ini termasuk memberikan prioritas kepada pengguna layanan dan memperlakukan karyawan dengan sopan.

Namun pengguna jasa kecewa dengan kurangnya keramahan yang ditunjukkan oleh pegawai. kenyataan yang dialami pengguna jasa ketika menghadapi sikap penyedia jasa yang bermusuhan.

## **KESIMPULAN**

Program pelaksanaan manasik haji di KBIHU Armina Kota Medan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang ibadah haji. Dimulai dari pendaftaran dan meliputi petunjuk tentang manasik, petunjuk pelaksanaan perjalanan di Arab Saudi, pedoman kepulangan, serta arah dan pedoman pelaksanaan perjalanan.

Pemanfaatan teknik dalam pelatihan haji dan umrah melalui upacara haji bisa lebih dari satu macam (berfluktuasi) dengan tujuan akhir untuk membangun informasi haji bagi calon jemaah di KBIHU Armina Kota Medan. Inilah metode pembelajaran pelaksanaan manasik haji. Calon jemaah bisa dimotivasi dengan berbagai cara. Keefektifan dan relevansi suatu metode dengan materi pengawas

harus diperhitungkan saat memilih dan menerapkannya. Metode ceramah, metode simulasi, dan metode tanya jawab semuanya digunakan dalam manasik haji.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abadi Siregar, A. S. (2022). Penerapan Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Arafah Pekanbaru [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].
- Ahmad Faridz Anwar. (2022). Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Buntet Pesantren Cirebon Untuk Membina Calon Jama'ah Haji Dalam Perspektif Undangundang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah [Diploma, S1 Hukum Ekonomi Syariah/Muamalah Iain Syekh Nurjati Cirebon].
- Khoirudin, M. (2021). Pengaruh Bimbingan Manasik Haji Terhadap Kesiapan Mental Jamaah Haji Pada Kbihi Al-Azhar Jakarta Selatan [Bachelorthesis, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Nela Asholihah. (2021). Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Perspektif Uu No. 8 Tahun 2019 Di Ketanggungan Brebes [Diploma, Iain Syekh Nurjati Cirebon].
- Noprian. (2015). Manajemen Pelatihan Bimbingan Manasik (Bimsik) Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Darul Ulum Kabupaten Bogor Tahun 2015 M [Bachelorthesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 1437 H / 2016 M].
- Nugraha, M. I. (2017). Manajemen Bimbingan Manasik Bagi Calon Jamaah Haji Pada Kementrian Agama Kota Tangerang [Bachelorthesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Nurfadillah, N., Sarbini, A., & Herman, H. (2019). Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 4(2).
- Nurhasanah, S., Rifai, A. B., & Rahman, A. (2018). Strategi Pelayanan Prima Kbih Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1).
- Ramadhan, A. H. M. (2018). Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Fk-Kbih) Kabupaten Bogor Dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji [Bachelorthesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Ramadhan, D. S. (2019). Penerapan Fungsi Manajemen Pada Bimbingan Manasik Haji Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Ciputat Timur Tangerang Selatan Tahun 2016 [Bachelorthesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].

# *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*

Volume 6 No 1 (2024) 1134-1144 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691  
DOI: 10.47476/reslaj.v6i1.5142

- Refenza, R. (2022). Implementasi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Qiyas : Jurnal Hukum Islam Dan Peradilan*, 7(1).
- Saepurrahmat, & Anida. (N.D.). Implementasi Manajemen Promosi Kbih Dalam Meningkatkan Minat Bimbingan Jamaah Haji | Saepurrahmat | Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah). Retrieved 25 February 2023, From
- Wahid, A. (2019). Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji ( Kbih) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji. *Syaikhuna: Jurnal Pendidikan Dan Pranata Islam*, 10(1).
- Wijaya, Ti. (2011). Manajemen Pembinaan Jama'ah Haji Pada Kbih (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Ulul Albaab-Tangerang.