

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Dasar Manajemen

a. Definisi Manajemen

Dalam kehidupan manusia manajemen merupakan salah satu hal yang cukup penting. Hal ini disebabkan oleh dengan adanya manajemen dapat memudahkan manusia dalam melakukan suatu pekerjaan dengan spesialisasi pekerjaan serta perkembangan baik skala operasional kecil maupun skala besar di zaman sekarang ini. Perlu kita ketahui bersama ada tiga hal penting yang menjadi alasan utama diperlukannya sebuah manajemen. Pertama, untuk mencapai suatu tujuan. Kedua, Untuk menjaga ritme atau keseimbangan yang hal ini terjadi di antara tujuan-tujuan yang terkadang saling bertentangan. Ketiga, untuk mencapai efisiensi dan efektifitas dalam mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan.¹

Manajemen dalam bahasa Inggris diartikan sebagai “*to manage*” yang memiliki arti mengatur. Manajemen memiliki makna mengatur, memeriksa, mengawasi, pengendalian, mengendalikan, membimbing dan juga merencanakan. Suatu organisasi atau perusahaan didirikan (dibentuk) untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditentukan. Akan tetapi, Manajemen yang baik ini sangatlah dibutuhkan atau diperlukan untuk mencapai suatu tujuan tersebut secara efektif atau efisien.

Definisi tentang manajemen banyak sekali dikemukakan oleh para ahli. *Mary Parker Follet* dalam skripsi Noprian mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2015 menyebutkan bahwa manajemen adalah sebagai suatu seni yang dipergunakan untuk mendapatkan segala sesuatu dengan perantara orang lain. Sehingga hal ini memiliki makna bahwa seorang manajer dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan bersama ini dengan cara mengatur orang lain dalam melaksanakan kegiatan yang dibutuhkan dan tidak melakukan pekerjaannya secara sendiri.

Kemudian, *Robbins* dan *Coulter* dalam skripsi Noprian mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2015

¹ M Anang Firmansyah dan Budi W Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, Sleman: CV Budi Pertama, 2018, hlm. 1

beranggapan bahwa manajemen sebagai suatu proses aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi dalam mencapai tujuan ini memiliki makna hubungan antara input dan output dengan melakukan pencarian sumber daya minimum yang dibutuhkan. Sedangkan efisiensi ini secara tidak langsung menunjukkan makna pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.²

Menurut *George R. Terry*, manajemen adalah suatu pencapaian tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan sebelumnya dengan mempergunakan orang lain. Maksudnya disini adalah kita mempunyai tujuan dengan menetapkan tujuan yang akan kita capai itu seperti apa, namun dalam proses mencapai tujuan tersebut melibatkan orang lain. Sehingga tujuan yang ingin kita capai bisa terwujud dengan maksimal.³

Menurut *Terry* (1982) manajemen diartikan sebagai suatu rangkaian proses unik yang mana didalamnya memuat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilaksanakan dalam rangka menetapkan dan mencapai tujuan dengan berbagai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui perantara memanfaatkan sumber daya manusia dan berbagai sumber daya lainnya. Sehingga dalam hal ini manajemen dalam mencapai sebuah tujuan perlu adanya perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang di rangkai dan bisa lebih teratur dengan tetap memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki dan sumber daya yang lainnya.⁴

Dengan demikian berdasarkan dari berbagai uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen sebagai suatu seni atau proses yang didalamnya memuat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan pengendalian dari berbagai sumber daya dalam rangka mencapai suatu

² Noprian, *Manajemen Pelatihan Bimbingan Manasik (BIMSİK) Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBİH) Darul Ulum Kabupaten Bogor Tahun 2015*, Skripsi: UIN syarif Hidayatullah Jakarta, 2015, hlm. 18-19

³ M Anang Firmansyah dan Budi W Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, Sleman: CV Budi Pertama, 2018, hlm. 3

⁴ Herry Krisnandi, Suryono Efendi dan Edi Sugiyono, *Pengantar Manajemen (Panduan Menguasai Ilmu Manajemen)*, Jakarta Selatan: LPU-UNAS, 2019, hlm. 4

tujuan yang telah di tetapkan dan direncanakan secara efektif dan efisien.

b. Unsur-unsur manajemen

Dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan apa yang direncanakan maka diperlukan sebuah unsur-unsur manajemen. Unsur-unsur manajemen terdiri atas 6 M yakni sebagai berikut :

1) *Men*

Men merupakan sumber daya manusia yang dipergunakan untuk melakukan seluruh kegiatan terkait dengan manajemen dan produksi atau pelayanan. Unsur yang sangat penting dalam kegiatan manajemen ialah Sumber Daya Manusia (SDM). Karena adanya faktor Sumber Daya Manusia (SDM) inilah kegiatan manajemen dan produksi atau pelayanan ini bisa berjalan menjadi lebih baik dan maksimal serta sesuai dengan apa yang diharapkan. Sehingga faktor atau unsur Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi hal penting guna keberlangsungan kegiatan manajemen tersebut.

2) *Money*

Money ini berhubungan dengan pendanaan atau keuangan. Pendanaan atau keuangan ini juga penting guna keberlangsungan kegiatan manajemen. Karena tanpa pendanaan yang memadai kegiatan perusahaan atau organisasi dalam memberikan baik itu pelayanan atau yang lainnya ini tidak akan bisa berjalan sebagaimana mestinya. Selain itu, keuangan ini juga menjadi sumber dana yang menjadi darah dari perusahaan atau organisasi tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Selain itu, pendanaan ini juga nantinya akan berdampak pada masalah anggaran yang dibutuhkan (*Budget*), upah atau gaji karyawan, dan yang tidak kalah penting pendapatan perusahaan atau organisasi.

3) *Materials*

Materials disini merupakan unsur manajemen yang berhubungan dengan barang mentah dan diolah menjadi barang jadi. Barang mentah ini nantinya bisa diolah dengan baik sehingga menjadi barang bernilai. Sehingga nantinya harapannya bisa mendatangkan

dan mendapatkan keuntungan bagi perusahaan atau organisasi.

4) *Machine*

Machine adalah mesin pengolah atau teknologi yang dipergunakan untuk mengolah barang mentah menjadi barang jadi. Dengan adanya mechine ini maka kegiatan produksi ini bisa lebih efisien ketika dipergunakan dan berdampak memberikan keuntungan bagi perusahaan.

5) *Method*

Method adalah tata cara atau metode dalam proses manajemen agar bisa berjalan secara efektif dan efisien. Akan tetapi, dalam proses tersebut tetap melakukan berbagai pertimbangan kepada sasaran untuk mencapai tujuan.

6) *Market*

Market adalah tempat dalam memasarkan suatu produk yang telah dihasilkan sebelumnya. Dalam manajemen perlu adanya sebuah *market* guna memasarkan hasil produksi. Sehingga hal tersebut dituntut untuk menguasai pasar ditengah banyaknya persaingan. Dengan demikian untuk menjaga atau menguasai pasar, maka kualitas dan harga harus sesuai dengan apa yang diharapkan serta bisa memuaskan para calon jemaah.⁵

Secara umum, dalam sebuah manajemen faktor manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam proses manajemen. Karena tingkat keberhasilan atau tidaknya suatu manajemen ini pada hakikatnya bergantung pada kemampuan manajer dalam mendorong dan menggerakkan serta mengarahkan orang-orang agar sesuai dengan apa yang diharapkan untuk menggapai sebuah tujuan. Oleh karena itu, melihat dari segi begitu pentingnya unsur manusia dari proses manajemen, yang bisa dikatakan melebihi dari unsur-unsur yang lainnya, maka hal ini membuat manajemen disebut sebagai sebuah proses sosial yang dipergunakan dan dilaksanakan untuk mengatasi segala-galanya.⁶

⁵ M Anang Firmansyah dan Budi W Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, Sleman: CV Budi Pertama, 2018, hlm. 5-6

⁶ Heru Revando, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasuk Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Marjan Kota Bengkulu*. Skripsi: IAIN Bengkulu, 2021, hlm. 22

c. Fungsi Manajemen

Berikut ini macam-macam fungsi manajemen yaitu :

1) *Planning* (Perencanaan)

Planning adalah suatu proses manajemen yang mana menentukan tujuan yang hendak dicapai dimasa yang akan datang serta menetapkan berbagai tahapan-tahapan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut secara efektif dan efisien. Fungsi perencanaan ini merupakan bentuk dari proses pemilahan berbagai unsur yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan dan juga berasumsi pada waktu atau masa yang akan datang. Biasanya dalam hal ini menggambarkan dan merumuskan serta menyusun rencana kegiatan yang diusulkan agar tujuannya bisa tercapai dengan maksimal.

Kemudian tahap dasar perencanaan ini ada tiga yaitu

:

- a) Menetapkan tujuan.
- b) Merumuskan atau menganalisa keadaan saat ini.
- c) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Organisasi merupakan suatu proses manajemen yang terdiri atas penyusunan atau pembagian tanggung jawab dan tugas dalam masing masing bidang kerja dan berfungsi sebagaimana mestinya. Dalam hal ini orang-orang yang tergabung dalam bidang-bidang tersebut harus disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki. Sehingga nantinya akan tercipta keharmonisan dan kesolidan dalam menjalankan tugas dan kewajiban. Pengorganisasian ini sangatlah penting untuk dibentuk karena akan menunjang dalam pelaksanaan rencana yang telah dibuat dan ditentukan. Setiap bidang dari masing-masing komponen memiliki tugas tersendiri dan membentuk satu kesatuan yang saling berkaitan.

Dalam pelaksanaan pengorganisasian perlu adanya kesatuan kerja yang mana wewenang dan tanggung jawab serta hak ditentukan sebelumnya. Karena hal ini akan dapat memudahkan seorang pemimpin agar bisa mengendalikan tim dalam melaksanakan kegiatan. Kemampuan atau banyaknya sumber daya manusia memang sangtlah dibutuhkan. Karena kekuatan suatu organisasi ini berpusat pada sumber daya manusianya. Oleh karena itu, perlu SDM yang mumpuni untuk

mencapai tujuan yang diinginkan dalam sebuah organisasi.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Menurut Ahmad Fadli HS dikutip dari skripsi Heru Revando (2021: 20), penggerakan adalah suatu proses manajemen yang didalamnya memuat pemberian motif dalam bekerja kepada para bawahan sehingga bisa mau bekerja dengan sepenuh hati guna tercapainya suatu tujuan yang diinginkan.

Pelaksanaan pada hakikatnya memiliki makna keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode yang dipergunakan untuk mendorong dan menghimbau serta mengarahkan pada anggota untuk bisa melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Tujuannya adalah terciptanya efektif, efisien dan ekonomis dalam bekerja.

Dengan demikian dapat difahami bahwa, fungsi penggerakan ini memiliki peran dalam mendorong tenaga pelaksana guna mengajak dan mengarahkan mereka untuk segera melaksanakan tugasnya agar sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dalam konteks penggerakan ini secara umum terdapat unsur-unsur penting guna mendorong atau menggerakkan seseorang yaitu memberikan motivasi, *directing*, koordinasi, komunikasi, dan mengembangkan para pelaksana.⁷

4) *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah salah satu proses manajemen yang didalam terdapat kegiatan penemuan dan penerapan cara terkait peralatan yang digunakan untuk memastikan rencana-rencana atau kegiatan yang dilakukan sudah sesuai atau tidak. Kemudian apabila dalam proses pelaksanaan rencana tersebut terjadi sebuah diviasi (penyimpangan), maka manajer nantinya bertanggung jawab untuk segera meluruskan kembali kegiatan agar tida menyimpang dan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan.

Dalam proses pengawasan ini, biasanya ada beberapa cara yang dipergunakan untuk menjadi acuan dalam

⁷ Heru Revando, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasuk Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Marjan Kota Bengkulu*. Skripsi: IAIN Bengkulu, 2021, hlm. 20

proses pengawasan yakni membandingkan apa yang telah dikerjakan dengan standar rencana yang telah ditetapkan. Hal itu juga, dituntut untuk segera melakukan perbaikan apabila terjadi sebuah penyimpangan. Dengan demikian fungsi pengawasan ini pada hakikatnya dilaksanakan untuk melakukan pencegahan, pengantisipasi dan memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan, dan lainnya apabila dalam melaksanakan tugas tidak sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang ditentukan sebelumnya.

Ada tiga unsur dasar yang dalam fungsi pengawasan yaitu sebagai berikut :

- a) Penetapan standar pelaksana.
- b) Penentuan ukuran-ukuran pelaksana.
- c) Pengambilan tindakan lanjut yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar yang telah direncanakan.⁸

5) *Evaluation* (Evaluasi)

Evaluasi merupakan suatu kegiatan manajemen yang dilaksanakan secara terencana guna mengetahui keadaan dari objek. Sehingga hal tersebut bisa dijadikan tolak ukur dan pedoman untuk memperoleh kesimpulan. Akan tetapi pada dasarnya fungsi utama evaluasi adalah menganalisa keadaan dilapangan guna mendapatkan informasi lanjut yang nantinya dijadikan dalam pengambilan sebuah keputusan.

Tahapan-tahapan evaluasi yaitu sebagai berikut:

- a) Menentukan topik evaluasi. Topik evaluasi sangat penting guna mengevaluasi bagian apa yang perlu ditindak lanjuti.
- b) Merancang kegiatan evaluasi. Kegiatan ini dimaksudkan agar tidak ada yang terlewatkan dalam mengevaluasi program kerja atau hasil kerja.
- c) Pengumpulan data. Setelah merancang kegiatan evaluasi, maka mulailah untuk melakukan pengumpulan data yang perlu dievaluasi.

⁸ Heru Revando, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasuk Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Marjan Kota Bengkulu*. Skripsi: IAIN Bengkulu, 2021, hlm. 20-21

- d) Pengolahan dan analisis data. Setelah data yang kita cari telah terkumpul, maka selanjutnya data tersebut diolah dengan mengelompokkan data tersebut sehingga mempermudah untuk dilakukan penganalisisan data. Namun, dalam proses ini diperlukan tolak ukur waktu.
- e) Pelaporan hasil evaluasi. Hasil evaluasi yang didapatkan harus diketahui oleh semua anggota yang berkepentingan guna memudahkan dalam pengkoordinasian.

Dengan demikian setiap organisasi atau lembaga/instansi di himbau untuk selalu memonitor dan mengawasi setiap kegiatan yang dilakukan. Tujuannya adalah agar bisa mengantisipasi dan mencegah masalah masalah yang akan dihadapi. Selain itu, evaluasi ini dilakukan juga untuk mengambil langkah-langkah perbaia terhadap apa yang telah dikerjakan sebelumnya.⁹

2. Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Menurut A.S. Moenir, Manajemen pelayanan adalah suatu proses manajemen yang didalamnya bisa mengatur dan mengendalikan layanan agar mekanisme dalam kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi para pihak yang harus dilayani.¹⁰

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses yang berkaitan dengan penerapan fungsi-fungsi manajemen yang digunakan dalam menyusun, mengimplementasikan, mengkoordinasikan dan menyelesaikan berbagai aktivitas tentang pelayanan guna mencapai tujuan pelayanan yang efektif dan efisien.¹¹

Menurut Atik Septi Winarasih dan Ratminto dalam skripsi Nur Rohmah (2019), manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni yang mana

⁹Anisa Pratiwi, *Manajemen Pelayanan alon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*, Skripsi: UIN Raden Intan, Lampung, 2017, Hlm. 36-43

¹⁰Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh di PT Patuna Tour dan Travel*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010, hlm. 12

¹¹Hakim Pariasang, *Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Praktik Bimbingan Manasik Haji Di PT Pandi Kencana Murni Pekan Baru*, Skripsi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022, hlm. 4

dipergunakan untuk menyusun suatu rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan segala aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan pelayanan.¹²

Dengan demikian manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan fungsi manajemen yang diaplikasikan dalam pemberian pelayanan dengan menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan segala bentuk aktivitas pelayanan guna mencapai pelayanan yang efektif dan efisien sehingga bisa mencapai tujuan-tujuan penyelenggaraan pelayanan.

b. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan

Dalam menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik perlu sebuah prinsip-prinsip yang hal ini menjadi acuan dalam memberikan pelayanan. Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan pengidentifikasian terhadap segala kebutuhan jemaah.
- 2) Menyediakan pelayanan yang terpadu (one-stop-shop).
- 3) Membuat sistem yang bisa mendukung dan mempermudah jemaah.
- 4) Mengusahakan agar seluruh pihak ini bertanggung jawab atas tugasnya sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.
- 5) Melakukan pelayanan yang maksimal sehingga jemaah tidak mengeluh.
- 6) Seringlah melakukan inovasi sehingga nantinya bisa muncul pembaharuan.
- 7) Karyawan juga diperhatikan.
- 8) Memiliki sikap tegas namun ramah pada siapapun termasuk jemaah.
- 9) Jalinlah komunikasi dan interaksi khusus pada jemaah agar memberikan rasa kenyamanan dalam pelayanan yang diterima.
- 10) Selalu mengontrol kualitas layanan yang diberikan.¹³

¹²Nur Rohmah, *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Haji dan Umroh di Al Badriyah Wisata Cirebon*, Skripsi: IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2019, hlm. 16

¹³ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji dan Umroh PT Patuna Tour dan Travel*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010, hlm. 13

Selain itu, menurut Fanyol dalam skripsi Iin Jauharoh An-Niswah (2015: 28) ada empat belas prinsip manajemen, diantaranya yaitu sebagai berikut :

- 1) Devisi kerja, merupakan suatu peningkatan terhadap efisiensi melalui reduksi hal-hal yang tidak perlu dilakukan, meningkatkan output, dan menyederhanakan pelatihan kerja.
- 2) Otoritas, diperlukan otoritas yang baik guna memberikan perintah atau tugas melalui wewenang kekuasaan yang sangat dipatuhi. Akan tetapi, dalam melaksanakan hal tersebut perlu adanya pertanggungjawaban dikemudian hari.
- 3) Disiplin, dalam hal ini disiplin akan berdampak pada kepatuhan terhadap segala peraturan organisasi, kejelasan pernyataan baik itu persetujuan antara organisasi dan seluruh anggota yang terlibat sangatlah dibutuhkan. Selain itu, disiplin kelompok juga tergantung pada kualitas kepemimpinan dari organisasi tersebut.
- 4) Kesatuan komando, setiap anggota harus patuh dan bisa menerima segala perintah yang diberikan oleh atasannya.
- 5) Kesatuan Arah, kegiatan ini bertujuan untuk pengarahan satu arah atau satu tujuan dikelompokkan bersama oleh seorang manajer.
- 6) Subordinat Minat Individu, mengutamakan kepentingan kelompok dari pada kepentingan individu.
- 7) Penggajian, Pemberian kompensasi ini harus dilakukan secara terbuka dan memuaskan seluruh anggota dan oragnisasinya.
- 8) Sentralisasi, seorang pimpinan hendaknya memeberikan otoritas kepada bawahan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai anggota. Dalam hal ini sangat dibutuhkan guna menunjang kesuksesan dalam menggapai suatu tujuan.
- 9) Rentang Kendali, merupakan rentang supervisor yang mana otoritasnya di atas ke bawah.
- 10) Perintah, antara berbagai elemen misalnya manusia, dan sumber material harus dikoordinasikan yang

mana butuh penyesuaian antara ruang, tempat dan waktu yang tepat.

- 11) Pemerataan, Hal ini berkaitan dengan pemerataan dan persamaan perlakuan yang adil dan diaspirasikan manajer terhadap seluruh bawahannya.
 - 12) Stabilitas personal, kesuksesan organisasi memerlukan kestabilan tempat kerja.
 - 13) Inisiatif, setiap anggota dihimbau untuk selalu bisa mengembangkan dan meningkatkan kemampuan agar bisa lebih baik lagi.
 - 14) Semangat tim, Seorang pemimpin harus bisa menjadi support system anggotanya agar bisa terjaga kekompakan tim ,semangat tim, dan rasa kebersamaan dalam menggapai suatu tujuan. ¹⁴
- c. Kualitas Pelayanan
- Menurut Mhd Rusyadi yang dikutip dari skripsi Nur Rohmah (2019: 16), Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat dari keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dan digunakan untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Royne dalam skripsi Nur Rohmah (2019: 16), kualitas pelayanan menjadi salah satu komponen utama dalam menjaga standar pelayanan yang baik hal ini dikarenakan pada dasarnya produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan sebagai salah satu bentuk penawaran yang mana tidak berbeda dan pelayanan baik juga mudah tiru.
- d. Standar Pelayanan
- Dalam memberikan pastinya ada standar yang menjadi tolak ukur terkait pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang menjadi acuan dan dipergunakan untuk menjadi sebuah pedoman ketika dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, standar pelayanan ini juga dijadikan sebagai bahan atau acuan terhadap penilaian kualitas sebagai sebuah komitmen dari penyelenggaraan serta pelaksanaan pelayanan yang diberikan masyarakat untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik sesuai standar yang ada.
- e. Etika Pelayanan

¹⁴ In Jauharoh An-Niswah, *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama' Kota Semarang*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2015, hlm. 28-30

Etika pelayanan adalah sebuah perilaku seseorang yang bertugas dibagian pelayanan guna memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan oleh konsumen. Sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila etikanya sopan, baik, ramah dan lain sebagainya maka customer akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

f. Pelayanan Prima

Dalam skripsi Nur Rohmah (2019: 17), menurut Atep Adya Barata tentang pelayanan prima adalah suatu pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan tetap memperhatikan dan tetap peduli kepadanya dalam memberikan pelayanan terbaik serta maksimal untuk memenuhi segala fasilitas terkait kebutuhan agar bisa lebih mudah dan bisa mewujudkan serta terciptanya kepuasan pelanggan yang bisa berdampak royalnya mereka untuk perusahaan.

Pelayana prima juga diartikan sebagai suatu pelayanan yang mana sangat baik atau bisa disebut pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan dimiliki oleh instansi yang telah memberikan jasa pelayanan yang maksimal. Dengan demikian pelayanan prima adalah pemberian pelayanan terbaik yang dilakukan oleh suatu instansi lembaga/perusahaan/organisasi yang diberikan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang sesuai dengan mutu pelayanan dan juga didalamnya memuat etika pelayanan yang menjadi ciri khas instansi tersebut sehingga para pelayanan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kemudian untuk konsep pelayanan prima terbagi atas enam aspek yaitu sebagai berikut :

1) Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan suatu perilaku yang diberikan oleh seseorang penyedia jasa layanan dan harus dotpnjolkan ketika berhadapan atau melayani pelanggan. Sikap disini bisa dicontohkan seperti penampilan yang sopan dan serasi, mempunyai pemikiran yang positif, sehat, dan logis, bersikap menghargai, ramah, murah senyum, dan lain sebagainya.

2) Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan suatu bentuk kepedulian penuh oleh penyedia jasa layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kemudian pada hakikatnya hal ini berkaitan dengan penonjolan yang berbentuk pada perhatian dalam hal kebutuhan atau keinginan pelanggan. Selain itu, hal ini juga mengarah pada pemahaman akan saran dan kritik yang diberikan oleh pelanggan pelanggan untuk nantinya bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya. Sehingga hal ini bisa dilakukan dengan cara mendengarkan dan memahami dengan sungguh-sungguh apa yang telah disampaikan pelanggan terkait kebutuhannya, mengamati, dan bisa menghargai perilaku para pelanggan serta mencurahkan perhatian penuh dengan maksimal kepada pelanggan agar bisa merasakan kepuasan pelayanan.

3) Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan suatu bentuk kegiatan secara nyata yang harus dilakukan oleh pemberi jasa layanan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Kegiatan tindakan yang diberikan biasanya meliputi mencatat setiap pesan, berbagai kebutuhan, menegaskan kembali atau menyampaikan ulang segala kebutuhan pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan ucapan terima kasih. Sehingga harapannya pelanggan bisa atau mau datang kembali.

4) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah suatu bentuk pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang pada hakikatnya mutlak diperlukan serta dibutuhkan dalam memberikan pelayanan guna menunjang program pelayanan prima yang sesuai dengan standar pelayanan. Misalnya, kemampuan dari segi bidang kerja yang ditekuni, berkomunikasi dengan baik, bisa mengembangkan motivasi diri/orang lain/pelanggan, mengembangkan *public relation* yang dapat dijadikan sebagai suatu instrument yang sangat penting dalam membina hubungan kedalam dan keluar instansi.

5) Penampilan (*Apperance*)

Penampilan merupakan suatu bentuk penampilan seseorang baik itu dalam lingkup segi fisik atau non fisik. Penampilan disini dipergunakan untuk bisa direfleksikan sebagai kepercayaan diri atau kredibilitas pihak lain. Ketika penampilan terjaga maka image dari instansi pun juga bisa dikenal baik. Pelanggan merasa senang dan puas ketika melihat hal yang seperti itu.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab merupakan suatu bentuk sikap keberpihakan yang dilakukan oleh penyedia jasa layanan kepada pelanggan yang dijadikan sebagai bentuk rasa kepedulian dalam menghindarkan atau meminimalisir segala kerugian atau resiko yang berdampak pada ketidakpuasan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan.

Selain itu, ada juga yang menyatakan bahwa konsep dalam pelayanan prima juga bisa meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan dan penyampaian.¹⁵

g. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir dalam skripsi Nadiyah Ibrahim mahasiswa UIN Sumatera Utara, Medan tahun 2019 Ciri-ciri Pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya karyawan yang baik.
- 2) Adanya sarana dan prasarana yang mendukung serta memadai.
- 3) Setiap anggota bertanggung jawab atas tugasnya.
- 4) Memiliki tanggung jawab terhadap pelanggan atau konsumen.
- 5) Mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
- 6) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 7) Memberikan jaminan yang sifatnya kerahasiaan dalam melakukan transaksi.
- 8) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 9) Berusaha dengan semaksimal mungkin untuk menyediakan kebutuhan nasabah atau pelanggan.

¹⁵ Nur Rohmah, *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Haji dan Umroh di Al Badriyah Wisata Cirebon*, Skripsi: IAI Bunga Bangsa, Cirebon, 2019, hlm. 16-19

10) Mampu memberikan kepercayaan yang baik kepada nasabah atau pelanggan.¹⁶

3. Haji dan Umroh

a. Pengertian Haji dan Umroh

Haji secara bahasa berasal dari bahasa Arab yaitu *Hajju* dan *Hajja*, artinya Haji. Haji juga bermakna *al-qashdu* yang artinya menyengaja atau menyengaja melakukan sesuatu yang agung. Selain itu haji juga diartikan sebagai mengunjungi, menuju, dan ziarah. Sedangkan secara istilah haji adalah salah satu ibadah yang dikerjakan oleh umat muslim dengan berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan berbagai amalan ibadah diantaranya wukuf, thawaf, sa'i, dan amalan lainnya yang mana dilakukan pada masa tertentu dengan tujuan memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridha-Nya.¹⁷

Umroh secara bahasa berarti *Al-Ziyarah*, artinya berkunjung atau mendatangi suatu tempat seseorang. Sedangkan secara istilah mendatangi Ka'bah untuk melaksanakan ritual ibadah yaitu melakukan thawaf dan sa'i.¹⁸

b. Hukum Melaksanakan Ibadah haji dan Umroh

Secara umum para ulama' zaman dahulu bersepakat bahwa hukum melaksanakan ibadah haji adalah fardhu 'ain buat setiap muslim yang telah memenuhi syarat wajib. Akan tetapi dalam konteks sifat kewajiban ini harus segera dilaksanakan ataukah boleh di tunda, para ulama' berbeda pandangan terkait hal tersebut.

1) Harus segera

Sebagian ulama' mengatakan bahwa ibadah haji langsung wajib dikerjakan apabila seseorang muslim tersebut telah memenuhi syarat wajib untuk

¹⁶ Nadiyah Ibrahim, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah*, Skripsi: UIN Sumatera Utara, Medan 2019, hlm. 36

¹⁷ Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan, *Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 1, No. 2, 2016, hlm. 196, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/view/135>

¹⁸ Ahmad Sarwat, *Seri Kehidupan Haji dan Umroh*, Jakarta Selatan: DU Publishing, 2011, hlm. 23-24

melaksanakan ibadah haji tidak boleh ditunda-tunda. Istilah ini sering disebut dengan *al-wujubu'ala al-fauri*. Jadi harus segera melaksanakan. Ada beberapa pendapat yang menyatakan juga hal seperti itu, terkait harus segera melaksanakan ibadah haji dan tidak boleh di tunda-tunda yakni mazhab Hanafi, mazhab Maliki dan mazhab Hambali.

Bahkan menurut pendapat ini apabila seseorang teresbut telah mampu dan memenuhi syarat wajib akan tetapi menunda dalam berangkat ibadah haji ini juga termasuk dosa besar. Namun, bila haji tersebut dilaksanakan maka hukum hajinya menjadi haji qadha', sehingga dosanya menjadi terangkat.

Selain itu, menunda suatu pekerjaan termasuk ibadah haji yang memang pada dasarnya sudah mampu dan sanggup untuk dikerjakan ini merupakan perbuatan yang terlarang. Hal ini dikhawatirkan nantinya malah tidak bisa dikerjakan.

2) Boleh ditunda

Sebagian ulama' juga menyebutkan pendapat lain bahwa kewajiban seseorang dalam melaksanakan ibadah haji ini boleh diakhirkan (ditunda), asalkan dengan batasan waktu tertentu. Meskipun orang tersebut secara umum telah memenuhi syarat wajib dalam melaksanakan ibadah haji. Istilah ini sering disebut dengan *al-wujubu'ala at-tarakhi*.

Dalam pendapat tersebut apabila segera dikerjakan maka hukumnya adalah sunnah dan lebih utama. Sedangkan untuk mengakhirkan (menunda) asalkan dengan azam (tekad kuat) untuk melaksanakan ibadah haji pada saat tertentu nanti, maka hukumnya terkait hal tersebut adalah boleh atau tidak berdosa. Akan tetapi apabila sangat tidak yakin untuk mampu berangkat haji karena takut atau khawatir hartanya hilang atau takut nanti terlanjur atau alasan yang lainnya maka hukum menunda melaksanakan ibadah haji tersebut adalah haram. Ulama' yang berpendapat terkait hal tersebut adalah mazhab As-Syafi'iyah dan Imam Muhammad bin Al Hasan.

Pendapat tersebut bukan sekedar pendapat biasa, akan tetapi pendapat ini merupakan dalil yang sulit untuk ditolak karena Raulullah dan 124 ribu sahabat mencontohkan terkait menunda pelaksanaan ibadah haji. Akan tetapi dengan alasan tertentu.¹⁹

c. Syarat Wajib Haji dan Umroh

Syarat wajib dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh adalah sebagai berikut:

1) Islam

Beragama islam merupakan syarat mutlak bagi orang-orang yang hendak melaksanakan ibadah haji atau umroh. Orang-orang non muslim tidak ada kewajiban untuk melaksanakan ibadah haji atau umroh.

2) Berakal

Berakal ini juga menjadi syarat wajib haji dan umroh. Berakal disini memiliki makna yaitu orang-orang yang mampu membedakan hal yang baik dan hal yang buruk. Sehingga orang yang tidak berakal (orang gila) tidak ada kewajiban untuk menjalankan ibadah haji atau umroh.

3) Baligh

Baligh disini adalah bagi laki-laki muslim yang sudah pernah bermimpi basah atau umur lebih dari 15 tahun dan bagi perempuan muslimah yang sudah keluar darah haid. Dengan demikian anak kecil yang belum baligh tidak wajib untuk haji atau umroh.

4) Merdeka

Merdeka adalah orang yang tidak menjadi budak orang lain. Budak tidak ada kewajiban untuk melaksanakan ibadah haji atau umroh. Selain itu budak ini tergolong orang yang tidak mampu baik segi biaya, waktu dan lain-lain.²⁰

d. Rukun haji dan Umroh

Rukun haji adalah suatu kegiatan-kegiatan dari rangkain ibadah haji yang wajib dilaksanakan oleh calon jemaah haji,

¹⁹ Ahmad Sarwat, *Seri Kehidupan Haji dan Umroh*, Jakarta Selatan: DU Publishing, 2011, hlm. 32-35

²⁰ Muhammad Noor, *Haji dan Umroh*, Jurnal Humaniora dan Teknologi, Vol. 4, No. 1, 2018, hlm. 39-40, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <https://jht.politala.ac.id/index.php/jht/article/view/42>

dan apabila tidak dikerjakan maka hajinya batal. Berikut ini ada enam rukun haji yaitu sebagai berikut :

1) Berihram (Niat)

Ihram adalah memiliki niat untuk mengerjakan dan melaksanakan ibadah haji atau umroh. Ihram ini dilaksanakan mulai dari miqatnya, baik itu miqat zamani maupun miqat makani.

2) Wukuf (Hadir) di Arafah

Wukuf ini dilaksanakan pada tanggal 9 Dzulhijjah pada waktu dzuhur. Jadi setiap orang muslim yang melaksanakan ibadah haji wajib untuk berada di padang Arafah pada waktu tersebut. Karena itu termasuk sah atau tidaknya ibadah haji yang dikerjakan. Selain itu, wukuf ini juga tidak bisa diganti dengan dam (denda). Kemudian pada saat wukuf ini, jemaah haji disunnahkan untuk beristighfar, berdzikir dan berde'o'a.

3) Thawaf ifadah

Thawaf ifadah adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali dengan syarat suci dari hadas, suci baik badan maupun pakaian, menutup aurat, kakkah berada di sebelah kiri orang yang mengelilinginya. Thawaf ini dimulai dari Hajar Aswad yang terletak salah satu pojok diluar kakkah. Thawaf ini ada lima yaitu thawaf qudum, thawaf ifadah, thawaf sunnah, thawaf nazar, dan thawaf wada'.

4) Sa'i

Sa'i adalah lari-lari kecil atau jalan cepat antara dari safa dan Marwa sebanyak 7 kali. Syarat-syarat sa'i adalah dimuali dari bukit safa dan berakhir di bukit marwa, dilakukan sebanyak tujuh kali, dan melaksanakan sa'i setelah thawaf qudum.

5) Tahalul

Tahalul adalah mencukur rambut atau menggunting rambut paling sedikit tiga helai.

6) Tertib

- 7) Menjalankan seluruh rangkaian rukun haji secara berurutan.²¹
- e. Wajib Haji dan Umroh
- Wajib haji adalah suatu rangkaian ibadah haji yang harus dikerjakan, yang apabila tidak dikerjakan sah hajinya tetapi harus membayar dam dan berdosa apabila memang sengaja meninggalkan dengan tidak ada udzur syar'i. Wajib haji ada lima yaitu sebagai berikut:
- 1) Memakai pakaian ihram dibarengi dengan niat.
 - 2) Mabit di Muzdalifah pada malam hari raya Idul Adha.
 - 3) Mabit di Mina pada beberapa malam hari tasyrik yakni 11, 12, 14 dzulhijjah.
 - 4) Melontar jumroh 'Aqabah pada hari raya idul Adha dan melontar jumrah 'Ula, Wustha dan 'Aqabah pada hari-hari Tasyriq.
 - 5) Tidak boleh melakukan perbuatan yang dilarang sewaktu berihram.²²
- f. Wajib umroh
- 1) Melakukan ihram dari Miqat yang telah ditentukan.
 - 2) Berusaha dengan sungguh-sungguh untuk menjauhkan diri dari segala hal-hal yang sifatnya murramat atau larangan umroh.
- g. Keutamaan ibadah umroh
- 1) Dapat menghapuskan dosa.
 - 2) Menghilangkan kekafiran.
 - 3) Disetarakan dengan berjihad bagi wanita.
- h. Perbedaan haji dan umroh
- 1) Segi pelaksanaan

Kita ketahui bersama bahwa bagi orang awam Indonesia berpendapat bahwa haji dan umroh itu sama. Sama disini memiliki makna sama-sama pergi ke Mekkah dan Madinah. Akan tetapi, pada hakikatnya antara haji dan umroh ini memiliki perbedaan penting. Misalnya, dari segi pelaksanaan ibadah haji hanya dilaksanakan pada saat musim haji

²¹ Muhammad Noor, *Haji dan Umroh*, Jurnal Humaniora dan Teknologi, Vol. 4, No. 1, 2018, hlm. 40-41, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <https://jht.politala.ac.id/index.php/jht/article/view/42>

²² Muh Nurrohman, *Manajemen Bimbingan Manask Haji Dalam Meningkatkan Pemahaman Materi Jamaah Mandiri di Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2015*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2016, hlm. 56

saja yaitu di bulan Dzulhijjah. Sedangkan umroh bisa dilaksanakan kapan saja selain musim haji. Hal ini berarti bahwa ibadah umroh bisa dilaksanakan setiap waktu selain musim haji dan untuk ibadah haji hanya bisa dilakukan pada saat musim haji.

2) Segi tata cara pelaksanaan

Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh ini memiliki perbedaan tata cara dalam melaksanakan ibadah tersebut. Karena, tata cara pelaksanaan ibadah haji adalah niat, thawaf, sa'i, dan tahalul. Sedangkan tata cara ibadah haji adalah niat, thawaf, sa'i, wukuf dan tahalul, menginap di muzdalifah dan mina serta melempar jumroh.

3) Segi Hukum

Hukum melaksanakan ibadah haji para ulama'sepakat adalah wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu. Mampu disini mengandung makna bahwa mampu baik dari segi finansial maupun fisik. Para ulama'sepakat terkait hal tersebut tidak ada perbedaan ataupun perdebatan. Sedangkan untuk mengenai wajibnya umroh ini para ulama' memiliki pendapat yang berbeda. Ada yang berpendapat wajib dan ada juga yang berpendapat tidak wajib.²³

4. Bimbingan Manasik Haji

a. Pengertian Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan secara etimologis terjemahan dari “*Guidance*” asal dari “*to guide*” yang berarti menunjukkan, membeimbing, ataupun membantu. Secara umum bimbingan juga diartikan sebagai bantuan atau tuntunan. Sehingga bimbingan ini menunjukkan arti yakni memberikan bantuan kepada seseorang atau sekelompok orang dengan cara memberikan arahan dengan berbagai pilihan secara bijaksana sehingga bisa melakukan penyesuaian diri dalam menjalankan tuntunan tuntunan hidup.

Selain itu, bimbingan juga diartikan sebagai suatu proses kegiatan dengan melakukan pemberian bantuan secara optimal dan terus menerus dari seseorang (pembimbing)

²³ Saprun dan Mappanyompa, *Efektivitas Bimbingan Manasik Haji dan Umroh di Masjid Riadhul Sholihin Dusun Bertais*, Ibtida'iy: Jurnal Prodi PGMI, Vol. 7, No. 2, Oktober 2022, hlm. 10-11, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <http://journal.ummat.ac.id/index.php/ibtidaiy/article/view/12275>

yang ditujukan kepada individu atau seseorang yang sangat membutuhkan untuk mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki dengan memanfaatkan media dan teknik bimbingan yang relevan sehingga nantinya bisa tercipta suatu kemandirian dan bisa bermanfaat bagi individu itu sendiri ataupun lingkungan disekitarnya.

Dr. Muh Surya dalam Skripsi Muh Nurrohman (2016) mendefinisikan bimbingan sebagai suatu proses pemberian bantuan oleh pembimbing dengan terus menerus dan sistematis kepada yang dibimbing sehingga bisa tercipta suatu kemandirian dan pemahaman diri, pengarahan diri, dan perwujudan diri dalam menggapai tingkat perkembangan yang optimal dan bisa melakukan penyesuaian diri dengan lingkungannya. Bimbingan yang dimaksud dalam hal ini adalah pemberian bantuan dari pembimbing kepada yang dibimbing secara terus menerus dan sistematis dengan tujuan mencapai tingkat perkembangan kemandirian yang optimal.²⁴

Kemudian manasik adalah suatu penjelasan atau pemaparan yang dilakukan guna menunjukkan terkait dengan cara mengerjakan berbagai kegiatan dalam ibadah haji. Manasik haji atau umroh juga dapat diistilahkan sebagai tata cara pelaksanaan ibadah haji atau umroh. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, manasik haji adalah suatu kegiatan yang berbentuk peragaan terhadap pelaksanaan tata cara ibadah haji atau umroh yang sesuai dengan syari'at dan rukun-rukunnya (Misalnya menggunkan miniatur ka'bah dan lain sebagainya).²⁵ Sedangkan bimbingan manasik haji adalah suatu proses pembekalan yang berkaitan dengan arahan, dan petunjuk tata cara ibadah haji yang dikerjakan sesuai dengan syari'at islam dan diberikan kepada calon jemaah haji dengan tujuan agar mereka bisa dan mengerti rangkaian ibadah haji.

Pelaksanaan bimbingan manasik haji ini secara umum berupa pembinaan dan penyuluhan yang mana diberikan oleh pemerintah, ataupun lembaga sosial keagamaan kepada calon jemaah haji sehingga jemaah haji nantinya bisa lebih mandiri selama proses melaksanakan rangkaian ibadah haji.

²⁴ Muh Nurrohman, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam meningkatkan Pemahaman Materi Jamaah Mandiri di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2015, hlm. 37-38

²⁵ Fahrezi Firmansyah, *Pengaruh efektifitas Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah Pada PT Ghinasepti Tour dan Travel di Bandung*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020, hlm. 19-20

Dengan demikian apabila jemaah haji ini bisa mandiri maka nantinya mereka akan lebih tenang dan tidak khawatir dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji. Karena, calon jemaah haji telah dibekali sebelumnya.²⁶

1. Persiapan di Indonesia

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji melakukan administrasi sebagai berikut :

- a) Menentukan besaran biaya ongkos haji (ONH) dan ONH-plus.
- b) Memeriksa, melayani, dan memelihara kesehatan.
- c) Menerima dan mengelola (ONH).
- d) Menerima pendaftaran.
- e) Mengeluarkan paspor perjalan haji (PPH).
- f) Membina dan membimbing calon jemaah haji.
- g) Menjaga keselamatan, ketertiban, dan kesejahteraan calon haji.
- h) Menyediakan mobilitas.
- i) Menjaga keamanan barang-barang.

Beberapa hal tersebut dilakuakn oleh pemerintah untuk mencegah terjadinya suatu hal yang bisa merugikan jemaah. Sehingga jemaah merasakan kepuasan terhadap segala layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada jemaah.

2. Persiapan Pribadi yang harus dilakukan

a) Mental

Perjalanan ibadah haji merupakan suatu perjalan ibadah yang dilakukan untuk menyeru Allah SWT sebagai sang Maha Pencipta. Oleh karena itu, sebelum melaksanakan ibadah haji sebaiknya untuk bisa membersihkan diri dengan cara bertobat kepada Allah. Kemudian ikhlaskan hati semata-mata hal ini merupakan kehendak Allah SWT untuk melaksanakan perintah-Nya dan mengharapak segala ridho-Nya dan segera serta istiqomahkan untuk menjauhkan diri dari asa ingin dipandang, berbangga diri, besar kepala dan lain sebagainya. Mulailah

²⁶ Hakim Pariasang, *Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Praktik Bimbingan Manasik Haji di PT Pandi Kencana Murni Pekan Baru*, Skripsi: UIN Sultan Syarid Kasim Riau, 2022, hlm. 2-5

dengan hal-hal yang positif. Membiasakan berdzikir, memperbanyak sedekah, mempererat tali silaturahmi dan yang tidak kalah penting perbanyak istighfar mohon ampunan kepada Allah SWT atas segala dosa yang telah diperbuat semasa hidup. Dengan melakukan hal tersebut, semoga Insya Allah bisa mendapat kemudahan untuk menunaikan ibadah haji.

b) Pengetahuan

Sebelum melaksanakan ibadah haji sebaiknya persiapkan diri dengan ilmu. Caranya adalah perdalam syari'at tentang tata cara melaksanakan ibadah haji. Harapannya adalah ketika calon jemaah haji sudah memiliki bekal pengetahuan sebelumnya bisa tenang ketika melaksanakan ibadah haji. Karena memiliki keyakinan akan bekal ilmu yang telah dipersiapkan sebelumnya sehingga tidak merasakan kebingungan. Selain itu, hal ini juga berfungsi apabila nantinya ketika melihat ada hal yang berbeda terkait beribadah dengan jemaah lain. Kemudian anda juga harus bisa menghafal rute mana saja yang menjadi tempat penting sehingga kemampuan dalam memahami peta itu juga sangatlah penting ketika sedang melaksanakan ibadah haji.

c). Kesehatan jasmani

Sebelum menunaikan ibadah haji, persiapan kondisi fisik yang baik ini juga sangatlah dibutuhkan. Oleh karena itu, calon jemaah haji dihimbau untuk menjaga kesehatannya agar bisa tetap sehat dan bugar selama melaksanakan ibadah haji. Misalnya dengan melakukan senam dan berjalan kaki untuk naik turun bukit setelah dzuhur dengan memakai sandal. Biasanya hal tersebut dilakukan sebulan sebelum keberangkatan. Selain itu menjaga pola makan yang teratur dan bergizi juga sangat penting untuk menjaga kesehatan dan kebugaran.

c) Materi (uang)

Ketika mau melaksanakan ibadah haji sebaiknya para jemaah dihimbau untuk membawa uang yang sedikit lebih banyak dari sekiranya kebutuhan. Hal ini diperuntukkan untuk menghadapi atau mengantisipasi hal-hal yang tidak terduga atau belum

diprediksi sebelumnya. Misalnya membayar dam yang tiba-tiba naik, menolong pengurus anggota kelompok yang meninggal, menolong kawan, bersedekah kepada pengemis dan lain sebagainya.

d) Peralatan yang perlu dibawa

Alat-alat yang dibutuhkan selama melaksanakan ibadah haji yaitu Spidol, Lakban, Kertas tulis, Lem atau isolasi, Krim pelembab kulit, Payung, Syal, Sprayer, Sandal, Pakaian (Sebaiknya warna putih), Tafsir Al-Quran (Dalam bahasa Indonesia), Perlengkapan Mandi, Karet gelang, tali untuk jemuran, paku kecil, palu, dan obeng, Peniti, jarum, benang tipis dan tebal, gunting lipat, dan gunting kuku.

Kemudian untuk perlengkapan khusus pria dan wanita yaitu sebagai berikut :

a) Untuk pria

- 1) Pakaian ihram 2 stel
- 2) Celana panjang 3 buah
- 3) Kemeja 2 buah
- 4) Kain sarung 2 buah
- 5) Piyama 2 buah
- 6) Kaos kaki 2 pasang.
- 7) Kaos oblong 4 buah.
- 8) Pakaian dalam 4 buah
- 9) alat cukur jenggot.

b) Untuk wanita

- 1) mukena 2 buah.
- 2) Kain sarung 3 lembar.
- 3) Pakaian
- 4) Pakaian dalam seperlunya
- 5) Keperluan wanita.

b. Materi Bimbingan Manasik Haji

Materi yang diberikan dalam bimbingan manasik haji yaitu sebagai berikut :

- 1) Manasik yang diberikan merujuk pada tealaah intensif ayat-ayat haji.
- 2) Ibadah di luar dari ibadah haji yang dilakukan di Masjidil Haram, contoh shalat-shalat sunnah, do'a-do'a, shalat jenazah, dan sujud tilawah.
- 3) Pengetahuan terkait peta haji (Mekkah, Mina, Arafah, dan Madinah).

- 4) Pengenalan sosial budaya bangsa Arab.
 - 5) Bimbingan tata cara belanja.
 - 6) Pengenalan dan pendalaman bahasa Arab.
 - 7) Bimbingan kesehatan sebelum berangkat dan setelah tiba di Arab Saudi.
 - 8) Shalat Shafar
 - 9) Bimbingan Memakai kain Ihram.
 - 10) Hal-hal tehnik yang nantinya akan dihadapi selama melaksanakan ibadah haji.²⁷
- c. Fungsi dan Tujuan Bimbingan Manasik Haji
- Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji memiliki beberapa fungsi yaitu sebagai berikut :
- 1) Dengan adanya bimbingan manasik haji ini agar supaya calon jemaah haji bisa memiliki dan memahami bekal informasi terkait dengan segala dari pelaksanaan ibadah haji yang sesuai dengan syari'at, tuntunan selama perjalanan berlangsung, petunjuk terkait kesehatan, dan bisa mengamalkan segala sesuatu yang diperoleh untuk diaplikasikan pada saat melaksanakan ibadah haji di tanah suci.
 - 2) Supaya nantinya jemaah haji bisa lebih mandiri dalam melaksanakan segala ibadah haji yang sesuai dengan syari'at baik itu secara regu maupun kelompok.
 - 3) Memberikan bekal baik itu berupa pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan ibadah haji kepada para calon jemaah, sehingga jemaah haji bisa memiliki kemandirian tersendiri.
 - 4) Memberikan segala informasi kaitan ibadah haji, kemudian gambaran situasi di tanah suci, kondisi yang akan dihadapi calon jemaah nantinya selama di tanah suci baik selama di perjalanan atau sampai di tanah suci hingga kembali lagi di tanah air.
 - 5) Calon jemaah haji diberikan ketrampilan dan kemampuan terkait tata cara menjaga kesehatan dan keselamatan diri selama pelaksanaan ibadah haji di tanah suci.
 - 6) Calon jemaah haji bisa lebih siap dan memiliki kesiapan yang kuat dalam menunaikan ibadah haji nantinya

²⁷ Erwin Jaya, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*, Skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2016, hlm. 22-28

baik itu secara fisik, mental, kesehatan maupun petunjuk ibadah haji yang lain.²⁸

Pada hakikatnya tujuan diadakannya bimbingan manasik haji adalah supaya calon jama'ah haji bisa memahami terkait dengan tata cara pelaksanaan, rangkaian dan aturan-aturan dasar dalam pelaksanaan ibadah haji. Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji ini, calon jamaah haji akan di bimbing secara bersama-sama dengan calon jamaah lain untuk melaksanakan praktik ibadah haji. Praktik yang diberikan oleh pembimbing haji atau umroh berupa tata cara niat ibadah haji atau umroh, tawaf, dan juga diberikan pengetahuan serta wawasan dasar atau aturan dalam berpakaian seperti adab dan aturan selama berpakaian ihram dan amalan-amalan sunnah lainnya.²⁹

Selain itu, tujuan diadakannya bimbingan manasik haji adalah supaya calon jamaah haji yang memiliki niat berangkat dalam menunaikan ibadah haji merasa aman, tertib dan sah serta nyaman dalam menjalani ibadah ditanah suci. Aman disini memiliki makna calon jamaah haji tidak lagi merasakan kekhawatiran terhadap dirinya selama menjalani ibadah. Sehingga tidak was-was didalam hatinya dan bisa menjalankan ibadah dengan khidmat. Kemudian untuk tertib disini diartikan calon jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji bisa memenuhi segala syarat, rukun, dan wajib yang mana sesuai dengan syari'at yang dianjurkan oleh agama. Selanjutnya, untuk sah disini memiliki makna tidak ada sedikitpun kekurangan dalam menjalankan ibadah dan manasik haji. Seandainya ada yang kurang maka hal tersebut bisa diantisipasi sebelumnya.³⁰

d. Bentuk dan Metode Bimbingan Manasik Haji

Menurut Muhammad Nasir, metode adalah suatu cara yang digunakan dalam memahami sebuah objek yang dijadikan sebagai bahan ilmu yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji pastinya perlu sebuah

²⁸ Alina Akromah, *Metode Peningkatan Kualitas Manasik Haji Jamaah Lansia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah Sragen Dalam Perspektif Parasuraman*, Skripsi: IAIN Salatiga, 2021, hlm. 27

²⁹ Sri Wulandari, *Pengaruh Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Pemahaman Ibadah Haji di Kota Parepare*, Skripsi: IAIN Parepare, 2019, hlm. 12

³⁰ Alina Akromah, *Metode Peningkatan Kualitas Manasik Haji Jamaah Lansia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah Sragen Dalam Perspektif Parasuraman*, Skripsi: IAIN Salatiga, 2021, hlm. 27

bentuk dan metode guna memberikan pemahaman terkait materi yang disampaikan.

Bentuk bimbingan manasik haji dan umroh yaitu sebagai berikut :

1) Bimbingan Kelompok

Bimbingan kelompok adalah suatu bimbingan yang dilaksanakan oleh pembimbing dengan per-kelompok. Bimbingan kelompok ini biasanya terdiri atas kelompok kecil (2-6 orang), kelompok sedang (7-12 orang) dan kelompok besar (13-20 orang) ataupun kelas (20-40 orang)

2) Bimbingan massal

Bimbingan massal adalah suatu bimbingan yang terbentuk secara massal.³¹

Sedangkan metode yang digunakan dalam bimbingan manasik haji yaitu sebagai berikut :

1) Metode ceramah

Metode ceramah adalah suatu penerangan dan penuturan materi secara lisan oleh pembimbing jemaah kepada jemaah. Metode ceramah ini dilakukan karena banyaknya jumlah audience dari calon jemaah ini yang hadir sangat banyak dan juga mudah untuk dilaksanakan walaupun keterbatasan alat penunjang.

Metode ceramah juga dapat didefinisikan sebagai suatu metode bimbingan manasik haji dan umroh dengan cara menjelaskan sebuah keterangan atau menyampaikan informasi baik itu secara lisan ataupun menggunakan bantuan media berupa alat-alat bantu. Metode ini merupakan metode yang paling sering dipergunakan dalam proses bimbingan manasik haji dan umroh karena guna menjelaskan materi-materi atau informasi penting kaitannya dengan ibadah haji atau umroh.³²

2) Metode tanya jawab

³¹ Habib Burhanuddin Fikri, *Pelaksanaan Bimbingan Manasik Dalam Mewujudkan Jemaah Haji Mandiri Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) Moch Dahlan Kabupaten Pati Tahun 2019*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2021, hlm. 28

³² Arle Swastika Sari, *Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda*, E-Journal Administrasi Negara, Vol.5, No. 2, 2017, hlm. 6007, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/JURNAL%20fix%20\(06-06-17-04-01-01\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/JURNAL%20fix%20(06-06-17-04-01-01).pdf)

Metode tanya jawab adalah metode yang digunakan pembimbing untuk menanyakan apakah jemaah bisa memahami atau mengetahui apa yang disampaikan atau tidak. Metode tanya jawab ini digunakan karena agar calon jemaah bisa lebih fokus dalam memahami penjelasan yang disampaikan. Karena, calon jemaah ini perlu penjelasan yang lebih detail. Sehingga jemaah nantinya bisa lebih faham.³³

3) Metode praktik manasik

Metode praktik manasik ini tujuannya adalah mendidik dan memberikan arahan secara langsung serta memberikan materi baik menggunakan alat atau benda misalnya diperagakan, harapannya jemaah bisa memahami apa yang disampaikan dengan mudah dan jelas serta bisa dipraktikkan secara langsung.³⁴

e. Unsur-Unsur Bimbingan Manasik Haji

Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji harus ada beberapa unsur yang terkait untuk mencapai tujuan bimbingan dalam ibadah haji. Unsur-unsur tersebut yaitu sebagai berikut :

1) Subyek

Subyek yaitu orang yang memberikan bimbingan kepada seseorang. Dalam pelaksanaannya pbingan ini bisa dilakukan secara perorangan atau badan lain. Pembimbing mempunyai tugas dan kewajiban untuk mengarahkan, memberikan petunjuk dan membimbing serta mempunyai tanggung jawab besar terhadap orang yang dibimbing. Syarat menjadi seorang pembimbing adalah memiliki kemampuan profesional, memiliki kepribadian yang baik, memiliki kemampuan kemasyarakatan, dan bertaqwa kepada Allah SWT.

2) Obyek

³³ M. Taufiq Hidayatulloh, *Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gorontalo*, Jurnal SMART, Vol. 02, No, 02, 2016, hlm. 175, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <https://journal.blasemarang.id/index.php/smart/article/view/381>

³⁴ Arle Swastika Sari, *Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda*, E-Journal Administrasi Negara, Vol. 5, No. 2, 2017, 6004-6005, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/JURNAL%20fix%20\(06-06-17-04-01-01\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/JURNAL%20fix%20(06-06-17-04-01-01).pdf)

Obyek penelitian adalah sasaran yang di bimbing. Dalam hal ini yang menjadi obyek penelitian adalah calon jemaah haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

3) Materi

Materi adalah semua bahan yang digunakan dalam mencapai tujuan bimbingan yang telah ditetapkan sesuai kebijakan lembaga atau organisasi tersebut.

4) Metode

Metode adalah teknik atau cara yang digunakan pembimbing dalam melakukan pembimbingan terhadap calon jemaah haji dan umroh.³⁵

5. Definisi Perspektif Kognitif, Afektif dan Psikomotorik

Secara umum, bimbingan pada dasarnya tergolong sebagai usaha sadar dan terencana yang digunakan untuk menuntun dan mengarahkan seseorang agar bisa menambah pengetahuan, bersikap dan berketrampilan sesuai dengan syari'at. Oleh karena itu, untuk mewujudkan hal-hal tersebut ada tiga aspek yang perlu dimiliki oleh calon jemaah haji yaitu sebagai berikut :

a. Aspek Kognitif (Pengetahuan)

Kognitif merupakan hasil dari apa yang belum diketahui agar seseorang menjadi lebih tahu dan pada umumnya hal ini terjadi ketika seseorang tersebut melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Secara garis besar pengetahuan ini diperoleh melalui mata dan telinga yang terhubung dengan pemikiran. Pengetahuan juga dikategorikan sebagai pedoman yang mana bisa membentuk suatu tindakan seseorang. Selain itu, pengetahuan juga pada hakikatnya terdiri atas sejumlah fakta dan teori yang bisa memungkinkan seseorang agar dapat menyelesaikan masalah-masalah.

Pada hakikatnya aspek kognitif ini mengarah pada ranah kapasitas daya pikir seseorang dalam menggali dan mengembangkan serta menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Sehingga dalam hal ini kemampuan berfikir seseorang sangat dibutuhkan. Karena berkiatan untuk meanambah wawasan seseorang yang berdampak pada pengetahuan individu untuk lebih mudah memahami apa yang telah disampaikan.

³⁵ Nadiyah Ibrahim, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah*, Skripsi: UIN Sumatera Utara, Medan, 2019, hlm. 26-28

b. Aspek Afektif (Sikap)

Afektif merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan sikap seseorang. Sikap disini mengandung mana suatu kecenderungan yang dipergunakan untuk melakukan sesuatu respon atau timbal balik dengan cara-cara tertentu guna menanggapi lingkungan sekitarnya baik itu secara individu ataupun pada objek-objek tertentu. Selain itu, sikap juga didefinisikan sebagai kesiapan yang terjadi pada seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu terhadap hal-hal tertentu.

Aspek afektif ini secara umum tercermin dalam norma kualitas keimanan, ketaqwaan dan akhlahk mulia serta budi pekerti luhur dari seseorang individu yang mempunyai kepribadian yang luhur dengan mengedepankan komptensi estetis. Kemudian apakah dalam bimbingan manasik haji ini berpengaruh pada sikap seseorang atau tidak. Karena sikap inilah yang nantinya mencerminkan kepribadian dari individu tersebut.

c. Aspek Psikomotorik (Ketrampilan)

Psikomotorik merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan kemampuan atau ketrampilan seseorang dalam melakukan tindakan setelah memperoleh atau menerima pengalaman belajar tertentu sehingga bisa diaplikasikan. Ketrampilan ini pada dasarnya ada pada diri seseorang akan tetapi perlu pengembangan terhadap kemampuan yang dimiliki.³⁶

Kemudian dalam aspek psikomotorik ini didominasi dalam cerminan seorang individu terhadap pengembangan potensi yang dimiliki baik berupa ketrampilan teknis, kecakapan praktis, dan kompetensi kinestik. Dari ketiga elemen tersebut nantinya akan mengarah pada pola pikir individu yang terbentuk atas keseimbangan antara otak kanan dan otak kiri seseorang. Sehingga nantinya bisa terbentuk suatu karakter yang kuat dan menjadikan pribadi atau jama'ah yang tangguh dalam membangun jati diri.³⁷

Indikator dalam aspek kognitif, Afektif dan Psikomotorik adalah sebagai berikut :

³⁶ Tiara'Adani, *Dampak Manajemen Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Kognitif, Afektif, dan Psikomotorik Calon Jamaah Haji Pada KBIH Daarul Himah Pamulang*, Skripsi: UIN Syarif Hidaytullah Jakarta, 2018, hlm. 34-36

³⁷ Siti Aisyah, *Perkembangan Peserta Didik dan Bimbingan Belajar*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015, hlm. 8-9

a. Aspek Kognitif

Indikator dari aspek kognitif berkaitan dengan ingatan, berpikir, dan proses-proses penalaran. Jadi dapat difahami bahwa, dalam unsur kognitif meliputi pengetahuan (mengingat), pemahaman (memahami), aplikasi (mengaplikasikan), analisis (menganalisis), sintesis (mengevaluasi), evaluasi (mencipta).

b. Aspek afektif

Indikator dari aspek afektif meliputi rasa, nilai apresiasi, antusiasme, motivasi dan sikap. Kompetensi dari calon jemaah ini nantinya bisa mencerminkan afektif yang baik. Hal ini bisa dilihat dalam sikap kedewasaan jemaah yang sesuai dengan usia dan perkembangan dan tercermin pada perilaku sikap yang baik. Misalnya disiplin waktu, tanggung jawab, menghormati, ramah, dan lain sebagainya. Kemampuan afektif pada jemaah ini bisa diukur atau dilihat dengan cara melihat menerima pendapat orang lain, menanggapi persoalan yang ada, menghargai orang yang berbicara, menghayati apa yang disampaikan dan mengamalkan apa yang telah diajarkan.

c. Aspek Psikomotorik

Menurut simpson (1966) domain psikomotorik berkaitan dengan fisik, koordinasi, dan penggunaan bidang ketrampilan motorik yang hal ini diperlukan pelatihan yang terus menerus dan bisa diukur dari segi kecepatan, teknik, prosedur dan lain sebagainya. Ada beberapa hal yang menjadi acuan dalam kategori psikomotorik yaitu persepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, mahir, alami dan orisinal.³⁸

B. Penelitian Terdahulu

1. Pertama, penelitian yang ditulis oleh Sandika Pajarno (2021), Mahasiswa prodi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah, Fakultas Usluhuddin dan dakwah, IAIN Bengkulu, dengan judul “Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di KBIH Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan

³⁸ Dewi Amaliah Nafiati, *Revisi Taksonomi Bloom: Kognitif, Afektif dan Psikomotorik*, Jurnal Humaniora, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum, Vol. 21, No. 2, 2021, hlm. 156-170, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <https://scholar.archive.org/work/fqdps7t22nd6ndb3u6ivklhgyq/access/wayback/https://journal.uny.ac.id/index.php/humanika/article/download/29252/pdf>

- metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah pada manajemen pelayanan jemaah haji atau umroh di PT Atina Rahmatika Wisata Bengkulu. Sedangkan dalam penelitian ini membahas berkaitan dengan implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik terhadap calon jemaah haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel.
2. Kedua, penelitian yang ditulis oleh Nurul Azizah (2021), Mahasiswa prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, IAIN Kudus, dengan judul “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyah Kudus Tahun 2021. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan (Field Research). dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah pada penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyah Kudus. Sedangkan penelitian ini berkaitan dengan implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik terhadap calon jemaah haji dan umroh di PT Arwaniyah Tour dan Travel Kudus. Memang lokasi penelitiannya sama di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus akan tetapi penelitian ini lebih fokus pada manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam persepektif kognitif, afektif dan psikomotorik calon jemaah Haji dan umroh.
 3. Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Erwin Jaya (2016), Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar, dengan judul “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf di Kabupaten Gowa”. Pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Kualitatif. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan. Fokus penelitian ini adalah manajemen pelayanan manasik haji pada KBIH Syekh Yusuf di Kabupaten Gowa. Sedangkan dalam penelitian ini berkiatan dengan manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik terhadap calon jemaah haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Fokus penelitian ini terletak pada manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam peningkatan kognitif, afektif dan psikomotorik calon jemaah.

4. Keempat, penelitian yang ditulis oleh Sri Wulandari (2019), Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, IAIN Parepare. Dengan Judul “ Pengaruh Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Pemahaman Ibadah Haji di Kota Parepare”. Pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Kuantitatif. Jenis Penelitian adalah *field research* (penelitian lapangan). Fokus penelitian ini adalah Pengaruh pelaksanaan Bimbingan manasik haji terhadap pemahaman ibadah Haji di Kota Parepare. Sedangkan dalam penelitian ini berkaitan dengan manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik terhadap calon jemaah haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Fokus penelitian ini terletak pada manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam peningkatan kognitif, afektif dan psikomotorik calon jemaah.
5. Kelima, penelitian yang ditulis oleh Tiara ‘Adani (2018). Mahasiswa Jurusan Manajemen dakwah Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Dengan Judul “ Dampak Manajemen Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Kognitif, Afektif dan Psikomotorik Calon Jemaah Haji pada KBIH Daarul Hikmah Pamulang”. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah dampak manajemen bimbingan manasik dalam meningkatkan kognitif, afektif dan psikomotorik pada KBIH Daarul Pamulang. Sedangkan dalam penelitian ini berkaitan dengan manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik terhadap calon jemaah haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Fokus penelitian ini terletak pada manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam peningkatan kognitif, afektif dan psikomotorik calon jemaah. Kemudian yang membedakan dengan penelitian ini adalah lokasinya. Penelitian ini dilakukan di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus sedangkan penelitian tersebut di KBIH Daarul Pamulang.

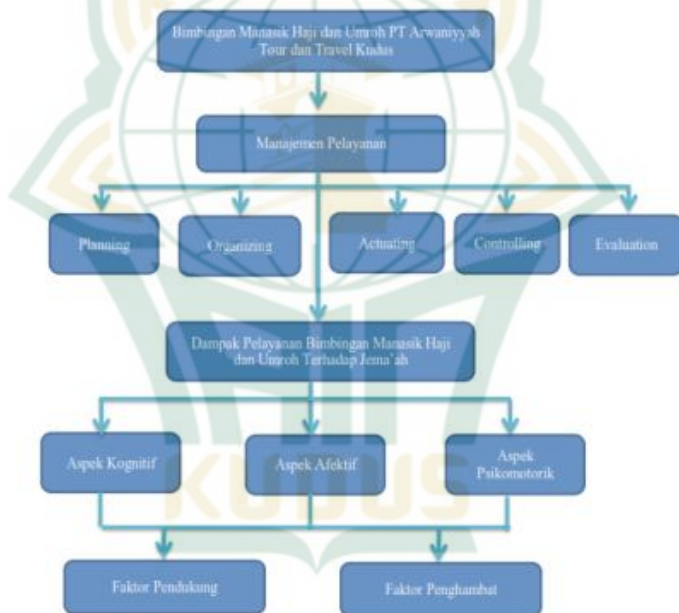
C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu konsep hubungan dalam penelitian antara teori dengan faktor-faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting. Secara umum kerangka berpikir

menjelaskan secara teoritis bagaimana hubungan atau keterkaitan antara hal-hal yang diteliti.³⁹

PT Arwaniyyah Tour dan Travel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang biro jasa umroh dan haji khusus. Banyak sekali pelayanan yang diberikan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel kepada jemaah. Salah satunya adalah bimbingan manasik haji atau umroh. Kemudian adapun kerangka berpikir dalam penelitian implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh dalam perspektif Kognitif, Afektif dan Psikomotorik pada calon jama'ah haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir



Pertama, penelitian ini membahas berkaitan dengan bimbingan manasik haji dan umroh yang ada di PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Dalam melaksanakan bimbingan manasik haji dan umroh tersebut dijelaskan pelayanan apa saja yang dilaksanakan oleh PT Arwaniyyah untuk calon jemaah Haji.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, Bandung alfabet, 2019, hlm. 91

Kedua, penjelasan berikutnya dalam penelitian ini membahas manajemen pelayanan yang ada di PT Arwaniyyah. Ketiga, yakni membahas berkaitan dengan unsur-unsur manajemen pelayanan bimbingan manasik haji yang terdiri atas *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Keempat, yakni membahas berkaitan dengan dampak manajemen pelayanan bimbingan manasik haji terhadap jemaah. Karena sebelumnya kita membahas berkaitan unsur-unsur manajemen pelayanan bimbingan manasik haji maka selanjutnya membahas terkait dengan dampak pelayanan bimbingan manasik haji terhadap jemaah. Kelima yaitu membahas terkait dengan aspek kognitif, aspek afektif dan aspek psikomotorik. Aspek-aspek tersebut merupakan dampak dari pelayanan bimbingan manasik haji bagi calon jemaah haji. Keenam yaitu berkaitan dengan faktor pendukung dan faktor penghambat dari manajemen pelayanan bimbingan manasik haji. Karena dalam manajemen pelayanan bimbingan manasik pastinya tidak luput dari faktor pendukung dan faktor penghambat terkait hal tersebut.

