

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Kajian Teori Judul

#### 1. Pengertian Manajemen

Secara linguistik, kata manajemen berasal dari kata bahasa Inggris “management” yang berarti “manajemen”, “administrasi”, dan “manajemen”. Dengan kata lain, manajemen adalah proses yang digunakan orang atau kelompok untuk mengoordinasikan upaya mereka untuk mencapai suatu tujuan. Dalam bahasa Arab, istilah “administrasi” adalah an-nizhâm atau at-tanzhim yang berarti meletakkan segala sesuatu pada tempatnya dan mengembalikan segala sesuatu pada tempatnya. Penafsiran aktivitas skala besar ini juga dapat disebut sebagai aktivitas pelepasan, kontrol, dan pemikiran yang dilakukan oleh seseorang. Sehingga ia dapat berekspresi, mengatur dan menyucikan segala sesuatu yang ada di sekitarnya, mengenali prinsip-prinsipnya dan menjadikan hidup harmonis dan harmonis dengan orang lain. Selain itu, kata kepemimpinan mempunyai arti lain yaitu “kekuatan yang mengarahkan suatu usaha, yang bertanggung jawab atas sukses atau tidaknya suatu kegiatan atau pengejaran tujuan tertentu dalam kerjasama dengan orang lain”.

Sedangkan secara termonologis, manajemen mempunyai banyak pengertian, diantaranya sebagai berikut:

- a. Manajemen sebagai alur pencanangan, pengorganisasian, pengarahan dalam suatu badan organisasi dengan menyesuaikan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan baik.
- b. Manajemen adalah kekuatan yang menggerakkan suatu usaha yang bertanggung jawab atas berhasil serta kegagalannya sesuatu aktivitas ataupun usaha buat menggapai tujuan tertentu lewat kerja sama dengan orang lain.<sup>1</sup>

Dengan demikian, pengertian manajemen secara umum dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Ketatalaksanaan proses pemakaian sumber energi secara efektif buat menggapai sasaran pastinya.

---

<sup>1</sup>Ahmad Atabik, “Managemen Dakwah Perpektif Al-Qur’an,” Jurnal Manajemen Dakwah, no.1, Juni 2016, 133.

- b. Kapasitas atau kemampuan untuk menghasilkan suatu hasil untuk mencapai tujuan melalui tindakan orang lain.
- c. Segala perbuatan menggerakkan sekelompok orang serta menggerakkan sarana dalam sesuatu usaha kerja sama buat menggapai tujuan tertentu.

Sebaliknya, dalam bahasa yang sederhana, pengertian manajemen memiliki arti *ability* kerja sama dengan suatu sekumpulan orang yang terorganisir untuk mencapai tujuan yang sama. Berdasarkan penjelasan di atas, manajemen diartikan sebagai serangkaian kegiatan dalam *planning, organizing, actuating, controlling* dan mengembangkan segala usaha dalam organisasi guna mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.<sup>2</sup>

#### a. Fungsi Manajemen

##### 1) Perencanaan (*Planning*)

Pentingnya manajemen dalam mengatur, merencanakan dan mengevaluasi semua kegiatan yang dikendalikan dan tidak dikendalikan. Perencanaan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan keseluruhan tujuan dan upaya perusahaan untuk mencapai perusahaan. Seorang manajer bertindak selalu menemukan *problem solving* atau alternatif untuk mencapai tujuan bersama baik jangka pendek, menengah maupun panjang. Tanpa perencanaan yang tepat dalam perusahaan yang sedang berkembang, bisnis tidak akan berjalan sesuai rencana. Penyimpangan ini dapat menyebabkan kebangkrutan.

##### 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dalam organisasi dapat dibentuk mulai dari susunan terkecil hingga terbesar sesuai dengan kebutuhan kegiatan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kontrol yang dilakukan oleh inspektur dan lebih efektif dalam menentukan tugas dan target setiap anggota bawahannya. Organisasi dapat disederhanakan dengan mendeskripsikan tugas dan target yang akan dicapai oleh anggota. Tujuannya adalah untuk mencapai tujuan perusahaan melalui proses yang lebih terstruktur atau terorganisir.

---

<sup>2</sup>M. Munir, dkk., *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana, 2006), 10.

3) Penggerakan (*Actuating*)

Mobilisasi merupakan proses penyalarsan sumber daya manusia dengan program kerja yang akan dilaksanakan oleh semua pihak, serta arahan dan motivasi dalam menyelesaikan tugasnya. Tujuan mobilisasi adalah merekrut satuan-satuan yang mampu bekerja sesuai tugas dan petunjuk guna mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>3</sup>

4) Pengawasan (*Controlling*)

Rencana dan tindakan rangkaian harus dipantau atau dikendalikan. Dalam hal ini, tugas manajemen adalah mengevaluasi kinerja sumber daya perusahaan secara menyeluruh. Manajer secara aktif memantau sumber daya yang telah diatur sebelumnya dan memastikan semuanya berjalan sesuai rencana. Kemungkinan kesalahan atau penyimpangan dalam pelaksanaan tugas dapat diperbaiki pada tahap perencanaan pembelajaran berikutnya.<sup>4</sup>

## 5) Evaluasi

Salah satu fungsi dari manajemen yang bertujuan untuk menentukan efektivitas dan efisiensi hasil pelaksanaan dari sebuah rencana dan mengukur subjektif mungkin dari hasil pelaksanaan dengan ukuran yang dapat diterima pihak yang mendukung maupun yang tidak mendukung dari suatu perencanaan

**b. Unsur-unsur Manajemen**

Malay S.P. Hasibuan mengemukakan unsur-unsur manajemen meliputi orang, uang, metode, material, mesin dan pasar. Apabila unsur-unsur manajemen tersebut dikelola dengan baik maka akan lebih bermanfaat, efisien, terpadu dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan yang optimal. Oleh karena itu, pertanyaannya adalah bagaimana mengatur dan mengendalikan unsur-unsur ini agar dapat diterapkan dalam organisasi seperti lembaga pendidikan. Berikut penjelasannya :

---

<sup>3</sup> Samuel Batlajery, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen pada Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke," *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* 7, no.2, oktober 2016, 135.

<sup>4</sup>Burhanudin Gesi, "Manajemen dan Eksekutif," *Jurnal Manajemen* 3, no.2, oktober 2019, 57.

1) Manusia (*Man*)

Ada berbagai macam orang, baik dari segi penampilan fisik maupun kepribadian. Individu berbeda dalam cara mereka berpikir, berperilaku, merasa dan berperilaku. Citra keberagaman tercermin dalam dua anak kecil dalam keluarga. Orang pertama mungkin seseorang yang sangat egois, cemas dan khawatir tentang dirinya sendiri sedangkan saudaranya adalah karakter yang ingin membantu orang lain. Keanekaragaman individu dan perilaku manusia telah menjadi wilayah yang perlu diwaspadai dengan baik.

Pendekatan yang dilakukan untuk menguasai manusia yakni psikologi. Pakar psikologi berupaya untuk mencari jawaban atas persoalan yang dialami manusia itu bergantung pada aspek pembawaan atau aspek area. Dalam hal ini, terdapat 3 aspek yang mangulas permasalahan di atas ialah nativisme, empirisme, serta konvergensi. Menurut aliran nativisme jika takdir seorang anak sebagian besar berfokus pada pembawaannya, sedangkan dampaknya cuma sedikit. Bagus tidaknyasuatu perkembangan seorang anak itu tergantung pada bawaan. Komentar ini dipelopori oleh Schoupenhauwer yang berkomentar kalau Pembelajaran tidak bisa mengganti sifat- sifat bawaan. Bawaan bisa dimaksud selaku cenderung buat berkembang serta tumbuh untuk manusia bagi contoh, identitas serta karakter tertentu, yang mencuat dikala masa konsep serta berlangsung selama hidup seorang. Semacam cenderung buat jadi orang cakap, pendiam, serta sebagainya. Dikatakan selaku kecendrungan sebab pembawaan tersebut hendak terjalin semacam apa terdapatnya apabila keadaan membolehkan.

2) Uang (*Money*)

Pada zaman dahulu kala, pada era ekonomi tradisional, uang digunakan sebagai alat tukar yang diterima secara umum dalam transaksi jual beli. Pertukaran dapat berupa produk apa pun yang dapat diterima oleh setiap anggota masyarakat sebagai imbalan atas barang dan jasa. Sedangkan pada saat ini di era ekonomi modern, uang dijadikan sebagai barang atau benda yang ada yang sering diterima sebagai alat

pembayaran saat membeli berbagai barang dan jasa dan aset berharga lainnya, serta pembayaran untuk hutang.

Beberapa ahli juga mengatakan uang itu akan digunakan untuk menunda pembayaran. Adanya uang menawarkan alternatif transaksi yang lebih sederhana, lebih ramah lingkungan, kurang efisien dan kurang cocok digunakan dalam sistem ekonomi modern dibandingkan dengan pertukaran karena kebutuhan orang-orang yang memiliki keinginan yang sama untuk bertukar dan juga karena sulitnya menggunakannya. adapun jenis uang dibagi menjadi dua yaitu uang tunai dan giro. Mata uang adalah alat pembayaran yang sah dan penduduk harus menggunakannya dalam transaksi jual beli. Di sisi lain, simpanan wajib mengacu pada dana yang dimiliki penduduk sebagai simpanan (simpanan) yang dapat ditarik pada saat dibutuhkan. Uang ini hanya dibagikan kepada kelompok tertentu, sehingga warga berhak menolak jika tidak ingin barang atau jasa dibayar dengan uang tersebut. Deposit cacat dapat ditarik dengan cek.

### 3) Metode (*Methods*)

“Metode” berasal dari bahasa Yunani “*Methodos*,” yang berarti “metode” atau “jalan yang diambil.” Metode, sebagaimana diterapkan pada usaha ilmiah, berkaitan dengan masalah bagaimana berupaya mencapai penguasaan materi pelajaran yang merupakan tujuan ilmu tertentu. Gunakan metode sebagai alat untuk mencapai tujuan atau sebagai sarana untuk melakukan atau menciptakan sesuatu.

Menurut Umar Hamalik metode berhubungan dengan permasalahan, cara kerja untuk menguasai objek yang menjadi sasaran. Metode dalam ilmu manajemen mengacu pada kegiatan ilmiah atau metode dalam melakukan sesuatu. Metode ilmiah berarti tindakan yang akan dilakukan didasarkan pada ilmu pengetahuan yang rasional, empiris, dan sistematis. Yang kami maksud dengan rasional adalah metode yang diterapkan pada suatu gagasan sedemikian rupa sehingga dapat diterima oleh akal manusia. Empiris artinya metode yang diselidiki dapat diamati dan diukur. Sistematis berarti bahwa metode pengelolaan

yang terbukti mengungkapkan pola-pola yang timbul dari konsekuensi logis dan perencanaan.

4) Material (*Materials*)

Material merupakan salah satu faktor utama dalam sistem kerajinan. Tanpa materi, materi iklan tidak dapat membuat objek jadi atau produk akhir yang diinginkan. Dalam sistem kerajinan, bahan merupakan bahan masukan atau bahan masukan yang digunakan untuk mentransformasikannya menjadi suatu benda jadi. Ini bisa berupa bahan mentah atau bahan yang telah diolah lebih lanjut sebelum digunakan dalam proses kreatif selanjutnya.

5) Mesin (*Machines*)

Mesin ialah alat bantu yang digunakan sebagai sarana untuk menggapai tujuan organisasi. Dengan adanya mesin proses penciptaan ataupun aktivitas yang terpaut dengan tujuan organisasi menjadi lebih efektif dan teratur. Mesin digunakan untuk mengurangi beban kerja yang biasanya dikerjakan oleh manusia. Dalam dunia industri mesin merupakan suatu sarana yang absolut kegiatan produksi. Dengan memakai mesin industri bisa mempersmpit kegagalan produksi serta bisa meningkatkan standar mutu dan bisa menggapai ketepatan waktu dalam menuntaskan produknya sesuai dengan permintaan pelanggan dan pemakaian bahan baku sehingga lebih terkontrol dan efektif.

6) Pasar (*Market*)

Pasar merupakan tempat di mana banyak orang membeli dan menjual barang dan jasa dengan sistem pembayaran yang sah baik secara langsung maupun tidak langsung. Macam-macam pasar pun beranekaragam berdasarkan ukuran dan cakupannya. Dalam ilmu ekonomi dijelaskan mengenai konsep pasar yang mana didalamnya terjadi pertukaran barang atau jasa dari penjual kepada pembeli yang kemudian disebut dengan transaksi. Adapun harga jual di pasar ditentukan oleh para penjual dan pembeli yang ada di pasar. Berdasarkan bentuknya, terbagi menjadi pasar material dan pasar abstrak. Pasar material ditandai dengan tempat bertemunya penjual dan pembeli dapat dilihat secara langsung dengan kasat mata. Sedangkan

pasar abstrak tempatnya tidak dapat dilihat dengan mata kasat mata yang artinya penjual dan pembeli melakukan transaksi secara tidak langsung atau jarak jauh. Seperti contoh pada saat ini yaitu jual beli dengan perantara internet, telepon dan lain sebagainya.<sup>5</sup>

## 2. Pengertian Haji

Haji secara bahasa berasal dari kata *qashdu* yang berarti iktikad, hasrat, menyengaja. Sedangkan pengertian umrah secara kebahasaan bermakna ziarah. Adapun secara istilah, haji adalah sengaja berkunjung ke Baitullah sesuai ketentuan syariat Islam yang telah ditentukan. Berdasarkan kedua pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa urgensi haji dan umrah bagi umat Islam. Selain itu dalam al-Qur'an surat Al-baqoroh ayat 196 juga telah dijelaskan perintah menyempurnakan haji dan umrah sebagai berikut :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah...”

Dari ayat di atas, manusia diperintahkan untuk menunaikan ibadah haji serta umrah niat hanya karena beribadah kepada Allah semata. Bukan untuk kepentingan bisnis, mendapatkan popularitas ataupun lain sebagainya. Demikian pula ibadah haji ini pula diharuskan untuk yang sanggup (QS.Ali Imran [3]:97).

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ

عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ

فَإِنَّ اللَّهَ عَنِّي عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya : “Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka

---

<sup>5</sup>Fajri Dwiayama, “Unsur Manajemen dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia,” Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 7, no. 1, November 2018, 680-681.

ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”

Dari kedua ayat Al-Qur'an di atas dapat menegaskan pentingnya tujuan atau niat berhaji dan umrah hanya karena beribadah kepada Allah SWT semata yang merujuk pada makna kata *lillah* di dalam ayat tersebut yang mana lam nya merupakan *lam al-ijab wa alilzam* yang berarti mewajibkan dan meniscayakan.<sup>6</sup>

#### a. Syarat-syarat Wajib Haji dan Umroh

Orang Islam yang wajib menunaikan ibadah haji dan umrah hanyalah orang yang memenuhi syarat, yaitu Islam (agama Islam adalah syarat mutlak bagi orang untuk menunaikan haji dan umrah. Oleh karena itu tidak wajib bagi orang kafir untuk menunaikan haji dan umrah. Hal yang sama berlaku untuk orang murtad), akal (yaitu wajib bagi orang yang dapat membedakan kebaikan dan keburukan), baligh (bagi laki-laki yang mengalami mimpi basah atau telah berusia lebih dari 15 tahun dan bagi perempuan yang sedang haid atau haid. Anak-anak yang masih kecil tidak perlu menunaikan haji dan umrah. Sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW. “Kalam dikecualikan dari mencatat bayi sampai baligh, orang yang tidur sampai bangun dan orang gila sampai sembuh”), bebas (yaitu bukan budak orang lain. Seorang budak tidak boleh menunaikan haji karena itu kewajibannya untuk menunaikan kewajiban tuannya.walaupun butuh waktu untuk menuntaskan ibadah haji.apalagi budak adalah orang yang tidak peduli dengan uang,waktu,dll bisa bayar). atau memiliki kekuatan (yaitu mampu melakukan perjalanan, mempersiapkan diri dan sehat jasmani atau rohani dan mental).<sup>7</sup>

#### b. Rukun Haji

- 1) Ihram artinya larangan atau hal-hal yang diharamkan. Menurut hukum Islam, ihram menentukan niat menunaikan haji dengan mengenakan pakaian ihram dan meninggalkan tempat dan waktu yang telah ditentukan yang disebut miqat. Disebut Ihram karena

---

<sup>6</sup>Istianah, “Prosesi Haji dan Maknanya,” jurnal Akhlak dan Tasawuf 2, no. 1, 2016, 32.

<sup>7</sup> Muhammad Noor, “Haji dan Umrah,” Jurnal Humaniora dan Teknologi 4, no.1, oktober 2018, 39.



mengikuti amalan pelaksanaannya dari awal sampai akhir haji dan beberapa hal yang diperbolehkan dan kemudian dilarang selama menunaikan rukun haji.

- 2) Wukuf, yaitu berdiam diri di Padang Arafah mulai tanggal 9 Dzulhijjah saat matahari akan terbenam hingga terbit fajar pada 10 Zulhijjah.
- 3) Tawaf, yaitu mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali, yang diawali dan diakhiri di Hajar Aswad pula. Adapun posisi pelaksanaan thawaf yaitu Ka'bah berada di sebelah kiri orang yang melakukan tawaf.
- 4) Sa'i yaitu lari sebanyak tujuh kali antara perbukitan Safa dan Marwah dengan jarak  $\pm 400$  meter.
- 5) Tahallul artinya memotong atau mencukur minimal tiga helai rambut. Untuk wanita, Anda bisa memotong ujung rambut sepanjang jari. Bagi pria, disarankan untuk mencukur seluruh tubuh. Jika terjadi kebotakan, disarankan untuk mengolah kepala dengan gunting atau silet.<sup>8</sup>

### c. **Macam-macam Haji**

Berdasarkan pelaksanaan, ibadah haji terbagi tiga aspek, yaitu:

#### 1) Haji ifrād

Arti kata ifrad adalah menyendiri. Artinya seseorang hanya menunaikan haji tanpa menunaikan umrah. Orang yang menunaikan ibadah haji ini tidak memakai tampon dan dapat melakukannya dengan menggunakan metode yaitu:

- a) Melakukan haji saja (tanpa melakukan umrah);
- b) Melakukan haji dulu, lalu melakukan umrah sesudah selesai berhaji.

#### 2) Haji qirān

Kata qirān dimaknai dengan “bersama”. Artinya, seseorang menunaikan haji dan umrah sekaligus (secara bersamaan) dengan satu niat untuk dua pelaksanaan ibadah yang berbeda (haji dan umrah). Dan juga diwajibkan untuk membayar dam bagi yang melaksanakan haji qiran ini.

---

<sup>8</sup>Andi Intan Cahyani, “Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal dalam Peraturan Haji di Indonesia,” *Jurnal El-Iqtishady* 1, no.2, Desember 2019, 108-109.

### 3) Haji tamattu'

Kata Tamattu berarti kegembiraan. Dengan kata lain, orang pertama-tama melakukan umrah selama bulan-bulan haji, kemudian mereka melakukan Tahallu, setelah itu mereka masuk haji pada tanggal 8 Dhul-Hijjah (hari Tarwiyah) atau tanggal 9 Dhul-Hijjah dari atau sekitar Makkah tanpa meninggalkan miqat pengembalian devi asli. Selama tahalul dia bisa bahagia karena dia tidak dalam keadaan ihram dan tidak diberikan larangan ihram tetapi dikenakan dam.

### 3. Pengertian Covid 19

Dua tahun terakhir ini, dunia diserang oleh virus corona yang dating dari Wuhan, China. Penyebaran virus corona bisa cepat dan hingga saat ini belum ada obatnya. Virus corona merupakan bencana yang sedang menyerang seluruh dunia. Hal ini dilaporkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020, dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, Direktur Jenderal WHO. Data resmi yang diterbitkan Universitas Johns Hopkins pada Maret lalu, lebih tepatnya pada minggu ketiga tahun 2020, menunjukkan jumlah negara yang terjangkit virus corona bertambah menjadi 189 negara. Hingga 25 Maret 2020, 416.916 orang telah terpapar virus corona dan 18.565 meninggal dunia.<sup>9</sup>

Pada saat tersebut orang enggan untuk saling mengunjungi karena takut tertular infeksi yang mereka bawa. Virus ini menular melalui kontak fisik langsung dengan orang yang sakit atau terinfeksi akibat sentuhan atau paparan droplet di tubuh orang yang sakit tersebut. Penularan lainnya dapat melalui sekresi atau udara, benda yang terkontaminasi, makanan dan air. Virus ini menular memiliki kategori bahaya ketika obat atau vaksin belum ditemukan. Karena itu, tanpa vaksin, virus corona ini dapat terus menyebar semakin luas.<sup>10</sup>

### 4. Pengertian KBIH

Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) merupakan lembaga/yayasan sosial dan keagamaan Islam yang membantu

---

<sup>9</sup>Fifi Ilmiatul Khusna, "Strategi Pelayanan Haji pada masa Pandemi Covid 19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri," (skripsi, UIN Sunan Ampel, 2022), 52.

<sup>10</sup> Erlangga Anugrah Pratama, "Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada masa Pandemi Covid 19 di An-Nahl Tour and Travel Cabang Sidoarjo," (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2021), 16.

calon jemaah haji dalam menjalankan ibadah haji baik selama menjalani pendidikan di Indonesia maupun selama menunaikan ibadah haji di Arab Saudi. Sebagai lembaga sosial keagamaan (non-pemerintah), KBIH merupakan lembaga yang telah mempunyai orientasi hukum. Sebagai lembaga sosial keagamaan diatur dalam pelaksanaan tanggung jawab kepengurusannya dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 317 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang menetapkan kembali KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah. KBIH kemudian terlibat dalam kepemimpinan masyarakat baik di negaranya maupun di Tanah Suci.

Sebagai organisasi sosial Islam, KBIH merupakan badan hukum dengan program kerja memberikan pembinaan dan pelatihan kepada calon jemaah haji. Adapun misi dari KBIH ialah memberikan bimbingan kepada para calon jemaah haji baik di dalam maupun di luar negeri baik sebelum, saat dan sesudah pelaksanaan ibadah haji. Meskipun KBIH adalah organisasi non profit, namun pelayanan yang diberikan oleh KBIH kepada masyarakat harus tetap dijaga kualitas dan integritasnya. Oleh karena itu, prinsip pelayanan prima harus diperhatikan dalam setiap layanan konsultasi yang ditawarkan oleh KBIH. Layanan KBIH dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis: Jasa Manajemen, Jasa Konsultasi Domestik dan Jasa Konsultasi di Arab Saudi.<sup>11</sup>

## **B. Penelitian Terdahulu**

Berikut merupakan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki persamaan atau mendukung penelitian ini :

1. Dina Lestari, Implementasi Kebijakan Pembinaan Haji Manasik pada Masa Pandemi Covid-19 di KBIH Darul Ulum Bogor, Jurnal (diterbitkan) Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pemerintah pusat telah mengeluarkan kebijakan pelaksanaan ibadah haji secara online. Pelaksanaan pelatihan ibadah haji di KBIH Darul Ulum dilaksanakan secara daring dan sesuai dengan pedoman pemerintah. Serta ritual online yang dilakukan oleh penyelenggara haji dan umrah.

---

<sup>11</sup> Abd Wahid, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji," Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam 10, no.1, Maret 2019,133.

KBIH Darul Ulum juga melakukan ritual melalui Zoom dan WhatsApp.<sup>12</sup>

Kesamaan riset ini dengan skripsi peneliti ialah, sama-sama mangulas tentang pembinaan haji di KBIH. penelitian terdahulu oleh Dina Lestari memfokuskan implementasi kebijakan pembinaan manasik, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti terfokuskan pada manajemen pembinaan calon haji pasca covid-19 di KBIHU NU KUDUS.

2. Vena Yuliana, Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari, jurnal (telah di terbitkan) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan kepada jamaah umrah di masa pandemi Covid-19 PT. Nur Rahma Al-Jami Tour and Travel sudah cukup baik, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi pengelolaan yang diterapkan dalam pelayanan ibadah umrah. Faktor pendukungnya adalah semangat rekan dan karyawan untuk melayani jamaah selama masa Covid-19 dan pertimbangan praktik sehat selama kegiatan pengabdian. Faktor penghambatnya adalah pemberlakuan Pembatasan Sosial Berkala (PSBB) yang meluas, yang menunda keberangkatan jamaah umrah, membuat jamaah menunggu hingga keadaan kembali normal.<sup>13</sup>

Persamaan penelitian ini dengan skripsi yang dilakukan oleh peneliti yaitu, sama-sama membahas tentang pembinaan haji. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Vena Yuliana terfokuskan kepada manajemen pelayanan umrah masa pandemic covid-19, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti terfokuskan pada program-program pembinaan yang diberikan KBIHU NU KUDUS kepada jama'ah haji pasca pandemi covid-19.

3. Ai Siti Hapsah, Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah, jurnal (telah di terbitkan) hasil dari penelitian ini yaitu bahwa manajemen kualitas pelayanan jemaah yang diberikan oleh KBIH Salman

---

<sup>12</sup> Dina Lestari, "Implementasi Kebijakan Pembinaan Manasik Haji pada Masa Pandemi Covid-19 di KBIHU Darul Ulum Bogor," (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), 4.

<sup>13</sup> Vena Yuliana, "Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari," Jurnal Al-Munazzam 1, no.2, November 2021, 273.

ITB memenuhi kebutuhan calon jemaah haji. Untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji dan umrah, KBIH Salman ITB bekerja sama dengan instansi terkait bekerja sama dengan Safari Suc di Jl. Parc Citarum. Oleh karena itu, 11 Bandung menawarkan berbagai fasilitas dan layanan untuk memenuhi kebutuhan calon jemaah haji dan umrah. Terkait pelayanan, KBIH Salman ITB berupaya mendengarkan keluhan kesah calon jemaah haji dan umroh mengenai ketidaknyamanan sebelum/sebelum hajidan sesudah/sesudah haji. Selain itu, KBIH Salman ITB mempunyai kelebihan yaitu Ikatan Kafillah atau Sesepeuh Haji hanya menjalin silaturahmi antar komunitas dengan komunitas lain, sehingga terjalin komunikasi yang baik dengan KBIH Salman ITB dan komunitas lainnya.<sup>14</sup>

Persamaan penelitian ini dengan skripsi yang dilakukan oleh peneliti yaitu, sama-sama membahas tentang manajemen pembinaan haji di KBIH. Adapun perbedaan peneliti yang dilakukan oleh Ai Siti Hapsoh terfokuskan kepada meningkatkan kualitas calon jemaah, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti terfokuskan pada meningkatkan manajemen pembinaan dan program-program di KBIHU NU Kudus.

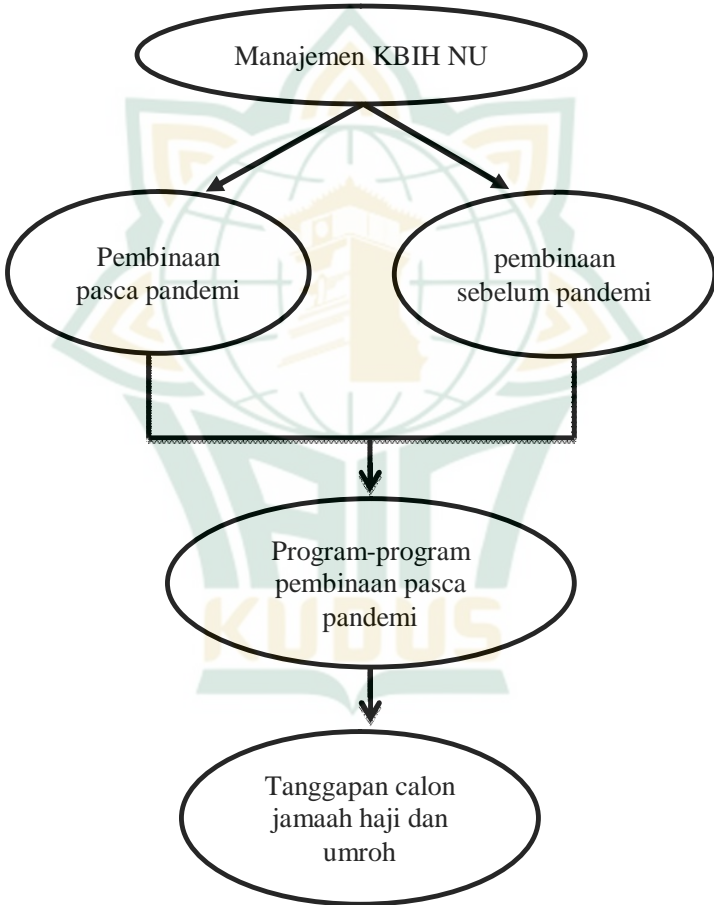
### **C. Kerangka Berpikir**

Manajemen adalah serangkaian kegiatan planning, organizing, pengendalian dan pengembangan untuk mengatur dan menggunakan sumber dari manusia, fasilitas yang diperoleh untuk menggapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen pelayanan yang ditawarkan KBIH pada tingkat kualitas jemaah memenuhi kebutuhan jemaah masa depan. Guna meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji dan umroh, KBIH bekerjasama dengan entitas yang mumpuni untuk menyediakan berbagai kemudahan dan fasilitas guna memenuhi kebutuhan masa depan jemaah haji dan umrah. Terkait pelayanan, KBIH akan berupaya semaksimal mungkin untuk mengatasi keluhan calon jemaah haji dan umrah mengenai ketidaknyamanan sebelum/sebelum haji dan sesudah/sesudah haji.

---

<sup>14</sup> Ai Siti Hapsoh, Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah, 87.

Oleh karena itu program-program yang di buat oleh KBIHU NU KUDUS untuk diarahkan kepada calon jama'ah haji dan umroh pasca pandemi. Adanya perubahan peraturan sebelum dan sesudah terjadinya covid-19, sesuai dengan arahan kementerian Agama RI. Merencanakan manajemen pembinaan harus melalui proses memikirkan dan mendesain berbagai cara yang akan digunakan KBIH. KBIH harus mampu memberikan pelayanan kepada jamaah agar mengetahui materi yang cocok dan akhirnya dapat direalisasikan dalam manajemen pembinaan KBIH.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**