

## ANALISIS PERAN ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN DALAM LEMBAGA PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH (KBIH) TERHADAP CALON JEMAAH HAJI

Torik Mabruri<sup>1)</sup>, Budiyanto<sup>2)</sup>, Meity Suryandari<sup>3)</sup>

<sup>3)</sup>Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia

E-mail: [rickmabrur07@gmail.com](mailto:rickmabrur07@gmail.com)<sup>1)</sup>, [budiyantojeporo@gmail.com](mailto:budiyantojeporo@gmail.com)<sup>2)</sup>, [meity@iai-alzaytun.ac.id](mailto:meity@iai-alzaytun.ac.id)<sup>3)</sup>

Telp: +6281573688098

### Abstrak:

Ibadah haji merupakan salahsatu rukun islam yang ke lima dalam agama islam, di Indonesia sendiri, penyelenggaraan ibadah haji bisa dikatakan kegiatan yang rutin karena di lakukan setiap tahunnya. Dalam implementasinya jurnal ini menguak tentang peranan administrasi dan manajemen terhadap calon Jemaah haji. Dengan menggunakan metode Penelitian kualitatif melalui studi pustaka, penelitian buku, majalah artikel ilmiah yang diperoleh dari media elektronik seperti internet, google scholar, dan juga melalui penelitian lapangan yang diambil dari pengalaman terjadi pada mahasiswa. Penelitian ini mejelaskan tentang konsep dasar administrasi dan manajemen seperti pengertian dan Unsur-unsur serta menjelaskan peranan administrasi dan manajemen terhadap calon Jemaah

Kata Kunci: Administrasi, Manajemen, Haji dan Umrah.

### Abstract:

*Haji is one of the fifth pillars of Islam in Islam, in Indonesia itself, the implementation of Hajj can be said to be a routine activity because it is carried out every year. In its implementation, this journal reveals the role of administration and management of prospective pilgrims. By using qualitative research methods through literature studies, book research, magazines scientific articles obtained from electronic media such as the internet, google Scholar, and also through field research drawn from experiences happening to students. This study explains the basic concepts of administration and management such as understanding and elements and explains the role of administration and management of prospective pilgrims*

*Keywords: Administration, Management, Hajj and Umrah.*

## PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima dalam Islam, di Indonesia sendiri ibadah haji dapat dikatakan sebagai kegiatan rutin karena dilakukan setiap tahun. Penyelenggaraan ibadah haji bersifat kompleks dan *multidimensional*. Banyak pihak yang terlibat dan banyak hal yang terlibat. Inilah mengapa profesionalisme organisasi haji sangat penting.

Menurut UUD 1945, negara bertanggung jawab untuk menyelenggarakan ibadah haji. Memang persoalan seputar ibadah haji begitu itu kompleks, antara lain regulasi dan kegiatan yang terkonsentrasi dalam satu kesatuan, departemen khusus, alokasi anggaran negara atau daerah, keputusan BPIH, pelayanan (akomodasi, transportasi, pangan dan kesehatan) dan koordinasi antar lembaga, yang keseluruhan saling bergantung dan mempengaruhi satu sama lain. Kedua, haji adalah pengeluaran besar sumber daya dan kekuasaan yang terkait dengan syiar Islam. Ketiga, haji berlangsung di Arab Saudi. Keempat, haji merupakan puncak dari rukun Islam yang meliputi seluruh tingkatan hukum Islam. Kelima, ibadah haji harus dilakukan secara formal (*profesional*). Keenam, laporan *eksternal* menunjukkan bahwa pengelolaan penyelenggaraan haji tidak efektif baik dari segi kelembagaan maupun keuangan, perbaikan

infrastruktur dan pelayanan kepada jamaah. Kedelapan, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) merilis informasi terdapat 48 kekurangan dalam pelaksanaan ibadah haji, baik dari sisi regulasi, kelembagaan, administrasi, dan manajemen kepegawaian, yang membuat Kementerian Agama memiliki indeks integrasi paling rendah (versi 2011). ). KPK). Kedelapan, KBIH atau profesional haji kehilangan calon jamaah haji. Oleh karena itu, pengelolaan haji diperlukan dalam upaya menyempurnakan sistem penyelenggaraan haji yang lebih profesional dan bertanggung jawab.

Tata cara penyelenggaraan ibadah haji harus diubah, agar penguasa mendapat perhatian serius dalam persiapan dan penyelenggaraan prosesi haji. Hal ini berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, pembahasan perlunya privatisasi haji dalam penyelenggaraan haji di Indonesia dapat dibubarkan. Memang, pengalaman masa lalu menunjukkan bahwa pihak berwenang telah mengelola ziarah secara profesional dan bertanggung jawab. (Hapsah, 2020)

Sampai saat ini Kementerian Agama Republik Indonesia dalam memberikan bimbingan haji kepada jamaah belum dianggap cukup oleh jamaah, karena pedoman haji sangat penting bagi jamaah haji. KBIH) dianggap tidak cukup untuk memberikan pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, KBIH harus dapat dipertanggungjawabkan kepada jamaah, bebas dari penipuan, memberikan pelayanan yang baik, serta memberikan nasehat dan bimbingan tentang ritual upacara agar tujuan ibadah haji dapat terwujud. untuk menjadi sukses, perlu ada unsur manajemen layanan. (Malik, Jalil, & Rosmaalinda, 20021)

Penyelenggaraan haji saat ini sudah tidak relevan lagi. Permasalahannya adalah antrean yang semakin panjang, ketidakpastian pengisian kuota, proses identifikasi BPIH yang panjang dan rawan kecurangan, panitia ad hoc, saran dan bimbingan terbatas, hingga UU Pengelolaan Keuangan Haji No 34 Tahun 2014 belum efektif diberlakukan. Inilah alasan kuat mengapa reformasi manajemen haji harus dilakukan.

Penyelenggaraan haji tidak hanya menyangkut rangkaian manasik haji yang mengantarkan jamaah mencapai haji mabrur, tetapi juga aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek ini sangat menentukan keberhasilan jamaah dalam menjalankan manasik haji.

Penyelenggaraan haji adalah rangkaian kegiatan yang membimbing, melayani, dan melindungi jamaah yang wajib dilaksanakan secara transparan, adil, bertanggung jawab, dan tidak mencari keuntungan agar jamaah dapat melaksanakan seluruh rangkaian manasik dalam ibadah dan mencapai haji mabrur .

Dalam prakteknya, tidak semua jamaah mendapatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang memadai, karena banyak kelemahan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pemerintah dinilai belum mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji karena lemahnya kebijakan pengelolaan dan regulasi haji yang dapat dicermati pada jasa transportasi Pindah, menginap dan makan terus berulang setiap tahunnya. (Sindo, 2016)

## METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah upaya menyelidiki dan menelusuri sesuatu masalah dengan menggunakan cara kerja ilmiah secara cermat dan teliti untuk mengumpulkan, mengolah, melakukan analisis data dan mengambil kesimpulan secara sistematis dan objektif guna memecahkan suatu masalah atau menguji hipotesis untuk memperoleh suatu pengetahuan yang bermanfaat bagi kehidupan manusia. (Abubakar, 2021)

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini Penelitian kualitatif melalui studi pustaka, penelitian buku, majalah artikel ilmiah yang diperoleh dari media elektronik seperti internet, google scholar, dan juga melalui penelitian lapangan yang diambil dari pengalaman terjadi pada mahasiswa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pengertian Haji dan Umrah

Secara bahasa haji, artinya pergi ke suatu tempat berkali-kali, atau tempat yang dihormati atau dipuja oleh sekelompok peradaban tertentu.

Secara terminologis, majelis fikih mengartikan haji sebagai niat pergi ke Baitullah untuk melakukan suatu ibadah. Ibnu Al-Humam mendefinisikan bahwa haji datang ke Baitul Haram untuk melakukan kegiatan tertentu pada waktu-waktu tertentu. Ahli fikih lainnya juga mengemukakan bahwa haji adalah mengunjungi tempat tertentu dengan sikap tertentu pada waktu tertentu.

Ada juga umrah dalam bahasa yang artinya '*Ziarah*'. Adapun menurut *syara'* umrah meliputi mengunjungi ka'bah, melakukan tawaf mengelilinginya, shalat antara Shafa dan Marwah serta mencukur atau memotong rambut dengan cara tertentu dan dapat dilakukan kapan saja. (Noor, 2018)

### B. Pengertian KBIH

KBIH merupakan organisasi yang memberikan pelayanan khususnya pelayanan pendaftaran haji, pembinaan calon jamaah haji agar sesampainya di Mekkah nanti, jamaah memahami apa yang perlu dilakukan serta tugas dan tanggung jawabnya selama menjalankan ibadah haji. Hak dan kewajiban kedua belah pihak juga harus dilaksanakan sesuai dengan kontrak yang telah disepakati kedua belah pihak. Para pihak dalam setiap kontrak memiliki kedudukan yang setara, keseimbangan hak dan kewajiban. Artinya tidak boleh ada manipulasi dan spekulasi yang dapat merugikan salah satu pihak, karena pada hakekatnya hak dan kewajiban untuk memberikan kemudahan agar kesepakatan masing-masing pihak dapat dilaksanakan sesuai dengan akad. (Quthny, 2021)

### C. Peran Administrasi Terhadap Calon Jamaah Haji

Administrasi secara keseluruhan memiliki fungsi atau peranan sebagai berikut:

1. Perencanaan (*planning*) menyangkut kegiatan yang dimaksudkan untuk diselesaikan. administrasi, seperti pendataan calon jamaah, pengolahan data calon jamaah, dan penyusunan proposal.

2. Pengorganisasian adalah proses menyusun dan menggabungkan. hubungan antara orang-orang yang menghasilkan kesamaan dalam hal pemberangkatan calon anggota jemaah. Proses usaha untuk mencapai tujuan yang dimaksud agar peserta atau calon Jemaah ini dapat berbaur satu sama lain.
3. *Staffing* merupakan salah satu tanggung jawab manajemen yang melibatkan perencanaan personalia. sebuah organisasi yang dimulai dengan merekrut personel, maju ke pengembangan, dan diakhiri dengan tujuan memaksimalkan efisiensi untuk setiap anggota staf kepada organisasi supaya memudahkan dalam mengontrol ataupun mengatur calon Jemaah haji yang ada.
4. Mengarahkan adalah fungsi manajemen yang serupa tetapi berbeda. Mengarahkan calon jemaah, menasehati, memerintah, dan menyelesaikan tugas. sengaja dan benar-benar dimulai dari apa yang dimaksudkan semula.
5. Koordinasi adalah komponen fungsi administrasi yang memfasilitasi pelaksanaan beberapa fungsi. kegiatan yang mempromosikan ketertiban dengan menghindari konflik, perselisihan, atau situasi kacau. kegiatan batal dilakukan dengan menghubungkan, menyatukan dan mengoordinasikan upaya jemaah lain untuk saling berkolaborasi yang langsung dan terfokus Mengejar tujuan yang telah di tetapkan.
6. Pelaporan adalah proses mengkomunikasikan status proyek atau inisiatif kepada manajemen. hasil kegiatan kedinasan dengan mengungkapkan kewajiban dan tanggung jawab staf dalam menjalankan tugasnya. memiliki tingkat komunikasi yang lebih tinggi baik secara lisan maupun tulisan, hal ini akan memungkinkan Manajemen KBIH untuk menerima laporan dengan lebih efektif. memiliki pemahaman umum tentang pemenuhan kewajiban pelapor.
7. Penganggaran adalah prosedur yang memfasilitasi kesinambungan yang terencana. berkaitan dengan keuangan atau anggaran. Seperti anggaran pemberangkatan, biaya pesawat, biaya penginapan dan sebagainya. (Fauziyah, 2021)

#### **D. Peran Manajemen Terhadap Calon Jemaah Haji**

1. Perencanaan ataupun Planning: fungsi manajemen yang awal merupakan perencanaan. Dimana manajemen diperlukan agar dapat memudahkan proses penataan rencana serta strategi kala hendak mengawali proses bimbingan ataupun serangkaian aktivitas yang akan di laksanakan oleh para jemaah.
2. Pengorganisasian ataupun Organizing: Berikutnya, manajemen pula mempunyai guna pengorganisasian. Pengorganisasian ialah sesuatu guna yang pada dasarnya bertujuan buat membagi tugas cocok dengan keahlian yang dipunyai para anggota staf KBIH dalam membimbing dan memberikan pemahaman terhadap calon jemaah.
3. Pengarahan, Menggerakkan ataupun Actuating: Selanjutnya, terdapat guna pengarahan terhadap calon jemaah yang pula dibutuhkan guna memberikan pemahaman bagi calon Jemaah kepada orang ataupun kelompok cocok dengan bidangnya tiap- tiap. Pengarahan ini diperlukan supaya dapat menggapai tujuan yang mau dicapai dengan lebih baik dan diharapkan sanggup meminimalisir terbentuknya efek terhambatnya suatu rencana.

4. Pengawasan serta Penilaian ataupun *Controlling*: Terakhir, manajemen mempunyai guna penilaian. Guna manajemen yang satu ini dipergunakan buat memperhitungkan hasil kerja yang sudah dicoba. Penilaian memanglah diperlukan supaya dapat mengendalikan kemajuan dari rencana yang sudah disusun lebih dahulu. Tidak hanya itu penilaian pula dapat dimanfaatkan buat memperhitungkan apakah butuh dicoba suatu pergantian strategi ataupun tidak dalam proses bimbingan manasik haji tersebut. (Novi, 2021)

#### **E. Manfaat Administrasi dan Manajemen KBIH bagi calon jemaah**

Manfaat administrasi dan manajemen KBIH (Kantor Berita Haji Indonesia) bagi calon jemaah haji adalah sebagai berikut:

1. Layanan yang lebih terorganisir: KBIH bertanggung jawab untuk menyelenggarakan penyelenggaraan dan pengelolaan haji, sehingga jemaah haji yang akan datang dapat menerimanya Penyelenggaraan yang terorganisir: KBIH memiliki sistem manajemen dan kontrol tur terstruktur, yang membantu memastikan kelancaran seluruh pemberangkatan haji. Sehingga calon jemaah haji dapat mengandalkan KBIH untuk mengurus kebutuhan, proses perencanaan dan logistik hingga tiba di tanah suci.
2. Layanan Berkomitmen: KBIH bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada calon jemaah haji. Dengan tata kelola dan manajemen yang baik, KBIH akan memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta saran dan pelatihan yang diperlukan untuk jemaah haji mendatang.
3. Menjamin Keselamatan dan Keamanan: Melalui pengelolaan dan administrasi yang cermat, KBIH menjamin keselamatan dan keamanan calon jemaah selama menjalankan ibadah haji. Mereka akan menjaga jadwal penerbangan, transportasi, akomodasi, dan aspek logistik lainnya untuk mengurangi risiko dan memastikan perlindungan calon jemaah.
4. Bimbingan dan Pendampingan Selama Ibadah Haji: Selama Ibadah Haji, Pengurus dan Administrasi KBIH memberikan bimbingan dan pendampingan kepada calon jemaah haji. Melalui petugas terlatihnya, KBIH akan memberikan pembinaan dan pendampingan agar calon jemaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan baik dan benar sesuai prosedur. (Astuti, 2018)
5. Proses administrasi yang mudah: KBIH bertanggung jawab mengurus semua persyaratan administrasi dan birokrasi yang diperlukan untuk proses pemberangkatan haji. Sehingga calon jemaah tidak perlu repot dengan berbagai surat dan perizinan, karena KBIH yang akan mengurus semuanya. (Mutamakmin & Setiawan, 2020)

## **KESIMPULAN**

Peranan Administrasi sangatlah penting bagi calon Jemaah karena dengan adanya administrasi dalam Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) tersebut dapat memudahkan calon Jemaah dalam hal pendataan, pembayaran, biaya, persyaratan, ataupun menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi tersebut.

Peran manajemen tidak kalah pentingnya dengan peranan administrasi. Karena, dengan adanya manajemen dalam Kelompok Bimbingan Ibadah Haji tersebut calon Jemaah tidak perlu khawatir dengan hal-hal yang berkaitan dengan proses ataupun perencanaan ibadah haji. Manajemen bertugas seluruhnya agar jalannya serangkaian ibadah haji yang di jalani oleh para Jemaah dapat berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang telah di tentukan.

## DAFTAR PUSTAKA

### References

- Abubakar, R. (2021). *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN*. Yogyakarta: Suka Press, Yogyakarta. ISBN 978-623-7816-25-6.
- Astuti, D. (2018). Analisis Manajemen Risiko Penerbangan Haji Di Kantor Berita Haji Indonesia (KBIH) Bandung. *Jurnal Smartek*, 17(2), 138-151, Tersedia di: <http://journal.polinpdg.ac.id/index.php/smartek/article/view/3032>, 138-151.
- Fauziyah, R. (2021). Pengertian Administrasi Umum: Unsur, Ciri, Fungsi, dan Contohnya. *gramedia.com*.
- Hapsoh, A. S. (2020). Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Vol. 5 No. 2(2020) 87-104*, 3-4.
- Malik, A., Jalil, M., & Rosmaalinda, U. (2021). KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ALFALAHUS SAADAH KOTA GAJAH. *MULTAZAM Vol. 1 No. 1 Juni 2021*, 29.
- Mutamakmin, A., & Setiawan, I. (2020). Implementasi Akuntansi Zakat dalam Pelayanan Haji di KBIH (Kantor Berita Haji Indonesia) Malang. *ArRayah*, 1(1), 59-73 Tersedia di: <http://www.journal.teknokrat.ac.id/index.php/rayah/article/view/2528> , 59-73.
- Noor, M. (2018). HAJI DAN UMRAH. *Jurnal Humaniora dan Teknologi Volume 4, Nomor 1, Oktober 2018 p-ISSN: 2443-1842 e-ISSN: 2614-3682*, 2.
- Novi. (2021). 7 Unsur Manajemen Beserta Pengertian, Fungsi, dan Jenis-Nya! *gramedia.com*, p. 1.
- Quthny, A. Y. (2021). Akad Kerjasama dalam Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Haji Perspektif Hukum Islam. *Asy-Syariah: Jurnal Hukum Islam Vol 7, No 1, 2021. Hal. 134-154, ISSN (Print): 2460-3856 ISSN (Online): 2548-5903 DOI: https://doi.org/10.36835/assyariah.v6i1.389*, 3-4.
- Sindo, K. (2016). *Masalah Haji dan Solusinya*. Sindonews.com.