



# Perencanaan dan Pengorganisasian Layanan Bimbingan Manasik Haji: Studi Kasus pada KBIH Al-Bayt Tours Demak

Moh. Anwar Yasfin<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Negeri Kudus, Indonesia

\*[myasfin@iainkudus.ac.id](mailto:myasfin@iainkudus.ac.id)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perencanaan dan pengorganisasian layanan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Bayt Tours Demak, dengan fokus pada efektivitas perencanaan, pengorganisasian yang terstruktur, dan penerapan metode andragogi dalam layanan bimbingan. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian lapangan, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi kegiatan bimbingan. Analisis data dilakukan secara deskriptif berdasarkan model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan layanan bimbingan di KBIH Al-Bayt Tours Demak dilakukan secara efektif dan sistematis, memungkinkan jamaah memahami dan mempersiapkan ibadah haji secara optimal. Pengorganisasian pembimbingan dilaksanakan dengan struktur yang jelas, pembagian tugas yang tepat, dan koordinasi yang baik. Selain itu, pendekatan andragogi yang digunakan dalam pembimbingan mencakup metode pembelajaran partisipatif dan berorientasi praktik, sesuai dengan karakteristik pembelajaran orang dewasa. Penelitian ini memberikan saran agar KBIH Al-Bayt Tours terus meningkatkan kualitas layanan bimbingan dengan melakukan evaluasi berkala dan memperbarui materi serta metode bimbingan. Penggunaan teknologi dan media pembelajaran yang interaktif dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan keterlibatan jamaah dalam pembelajaran.

**Kata Kunci:** Layanan bimbingan; manasik haji; perencanaan; pengorganisasian.

## ABSTRACT

*This study aims to examine the planning and organization of hajj guidance services at KBIH Al-Bayt Tours Demak, focusing on the effectiveness of planning, structured organization, and the application of andragogy methods in guidance services. Using a qualitative approach with field research methods, data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation of guidance activities. Data analysis was carried out descriptively based on the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the planning of guidance services at KBIH Al-Bayt Tours Demak was carried out effectively and systematically, allowing pilgrims to understand and prepare for the hajj optimally. The organization of guidance was carried out with a clear structure, proper division of tasks, and good coordination. In addition, the andragogy approach used in guidance includes participatory and practice-oriented learning methods, in accordance with the characteristics of adult learning. This study provides suggestions for KBIH Al-Bayt Tours to continue to improve the quality of guidance services by conducting periodic evaluations and updating guidance materials and methods. The use of technology and interactive learning media can be an alternative to increase congregation involvement in learning.*

**Keywords:** Guidance services; hajj manasik; organizing; planning.

## PENDAHULUAN

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang membutuhkan kesiapan fisik, mental, dan pengetahuan yang memadai. Dalam menjalani ibadah yang kompleks ini, calon jamaah haji memerlukan bimbingan khusus agar dapat memahami dan melaksanakan manasik haji secara benar dan sesuai dengan ketentuan yang ada (Rifa'i & Kamila, 2021). Bimbingan ini meliputi aspek spiritual, teknis, dan administratif yang dapat membantu jamaah dalam mempersiapkan diri sebelum keberangkatan, saat pelaksanaan, dan setelah kembali ke tanah air. Kegiatan bimbingan ini dilakukan oleh kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) yang berperan penting dalam membantu calon jamaah haji mempersiapkan ibadah mereka secara menyeluruh.

Perencanaan dan pengorganisasian merupakan dua fungsi utama dalam manajemen layanan bimbingan manasik haji. Fungsi perencanaan bertujuan untuk menetapkan tujuan, menyusun strategi, dan menentukan langkah-langkah konkret yang akan dilaksanakan dalam layanan bimbingan (Chen, 2005). Perencanaan yang baik menjadi landasan bagi keberhasilan program bimbingan, karena mencakup perumusan kurikulum, metode pembelajaran, dan jadwal kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan jamaah. Sementara itu, fungsi pengorganisasian mencakup pembentukan struktur organisasi KBIH, pembagian tugas di antara para pembimbing, dan penyediaan sarana prasarana yang diperlukan untuk mendukung kelancaran program.

Dalam konteks bimbingan manasik haji, perencanaan yang baik harus mempertimbangkan aspek spiritual dan teknis ibadah haji, termasuk aturan-aturan dan rukun haji yang harus dipahami oleh jamaah. Selain itu, pengorganisasian yang efektif diperlukan untuk memastikan bahwa setiap aspek bimbingan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sebagaimana dinyatakan oleh Robbins dan Coulter (2016), pengorganisasian adalah proses penataan dan pengelolaan sumber daya organisasi secara optimal agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai dengan efisien.

KBIH Al-Bayt Tours Demak adalah salah satu lembaga yang menyediakan layanan bimbingan manasik haji. Dalam pelaksanaannya, KBIH ini menerapkan fungsi-fungsi manajemen, terutama perencanaan dan pengorganisasian, untuk memberikan layanan yang terbaik bagi calon jamaah haji. Sebagai penyedia layanan bimbingan, KBIH Al-Bayt Tours harus memastikan bahwa kegiatan bimbingan berjalan lancar, memenuhi kebutuhan jamaah, dan memberikan pengalaman belajar yang optimal. Perencanaan dan pengorganisasian yang baik akan sangat menentukan keberhasilan program bimbingan dan kepuasan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji.

Perencanaan dan pengorganisasian merupakan dua fungsi manajemen yang sangat penting dalam layanan bimbingan manasik haji. Menurut Fattah (2013), perencanaan yang baik harus mencakup penetapan tujuan yang jelas,

pengembangan materi yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, dan penjadwalan kegiatan yang terstruktur. Dalam konteks bimbingan manasik haji, perencanaan harus mempertimbangkan berbagai aspek seperti pemahaman syariat, tata cara pelaksanaan ibadah haji, dan kesiapan mental serta fisik jamaah. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Prasetyo (2018) juga menyoroti pentingnya pendekatan terstruktur dalam penyusunan program manasik, sehingga setiap calon jamaah mendapatkan bimbingan yang komprehensif dan mendalam.

Pengorganisasian yang efektif juga merupakan elemen kunci dalam kesuksesan layanan bimbingan. Robbins dan Coulter (2016) menegaskan bahwa pengorganisasian melibatkan penataan sumber daya manusia, penugasan peran, serta koordinasi kegiatan dan fasilitas yang mendukung. Dalam konteks KBIH, hal ini berarti membangun struktur organisasi yang efektif, memilih pembimbing yang kompeten, dan menyediakan sarana-prasarana yang memadai untuk memfasilitasi pembelajaran jamaah. Penelitian oleh Anwar (2015) menunjukkan bahwa pengorganisasian yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan mempersiapkan calon jamaah secara optimal untuk menjalankan ibadah haji.

Namun, meskipun beberapa penelitian telah membahas perencanaan dan pengorganisasian dalam layanan bimbingan haji, studi khusus mengenai penerapan kedua fungsi manajemen tersebut dalam kasus konkret KBIH, seperti KBIH Al-Bayt Tours Demak, masih sangat terbatas. Penelitian yang ada umumnya membahas layanan bimbingan manasik secara umum tanpa menelaah lebih jauh bagaimana aspek-aspek manajemen tersebut diimplementasikan dalam konteks spesifik dan tantangan yang dihadapi oleh KBIH tertentu. Oleh karena itu, gap riset ini menjadi penting untuk diisi dengan melakukan studi kasus pada KBIH Al-Bayt Tours Demak, guna memahami lebih dalam bagaimana perencanaan dan pengorganisasian diterapkan secara efektif dalam bimbingan manasik haji.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya perencanaan dan pengorganisasian yang efektif dalam layanan bimbingan manasik haji. Studi sebelumnya telah menyoroti peran penting KBIH dalam mempersiapkan jamaah haji melalui bimbingan yang terstruktur dan sistematis. Namun, penelitian yang ada masih terbatas dalam menjelaskan secara rinci bagaimana fungsi perencanaan dan pengorganisasian diterapkan dalam bimbingan manasik haji. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada studi kasus KBIH Al-Bayt Tours Demak untuk memahami bagaimana kedua fungsi manajemen tersebut diimplementasikan dalam layanan bimbingan yang mereka berikan.

Dengan melakukan analisis terhadap perencanaan dan pengorganisasian di KBIH Al-Bayt Tours Demak, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi-strategi efektif yang digunakan dalam layanan bimbingan manasik haji. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas layanan bimbingan manasik haji, baik di KBIH Al-Bayt Tours maupun di lembaga-lembaga bimbingan lainnya. Lebih jauh, penelitian ini juga diharapkan

dapat menjadi acuan bagi penyelenggara KBIH dalam merumuskan program bimbingan yang efektif dan efisien.

Secara keseluruhan, penelitian ini akan mengkaji penerapan fungsi perencanaan dan pengorganisasian dalam layanan bimbingan manasik haji pada KBIH Al-Bayt Tours Demak. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kedua fungsi manajemen tersebut berperan dalam mendukung penyelenggaraan program bimbingan manasik haji yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan calon jamaah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian lapangan (field research) untuk memahami secara mendalam proses perencanaan dan pengorganisasian layanan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Bayt Tours Demak. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pembimbing dan jamaah, serta dokumentasi kegiatan bimbingan. Analisis data dilakukan secara deskriptif mengikuti model Miles dan Huberman (1994: 91), yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Melalui pendekatan ini, penelitian berusaha menggambarkan bagaimana Efektivitas Perencanaan Layanan Bimbingan, Pengorganisasian Pembimbingan yang Efektif dan Terstruktur dan Penggunaan Metode dan Pendekatan Andragogi dalam Pengorganisasian KBIH Al-Bayt Tours Demak.

## **LANDASAN TEORITIS**

### **Manajemen Klasik dalam Fungsi Perencanaan dan Pengorganisasian**

Manajemen klasik merupakan dasar dari konsep-konsep manajemen modern yang pertama kali diperkenalkan oleh Henri Fayol pada awal abad ke-20. Fayol (1949) mengemukakan lima fungsi utama dalam manajemen: perencanaan, pengorganisasian, pemberian perintah, koordinasi, dan pengendalian. Dua dari fungsi tersebut, perencanaan dan pengorganisasian, merupakan elemen kunci yang memastikan organisasi dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Perencanaan adalah proses merumuskan tujuan, menetapkan strategi, dan mengembangkan langkah-langkah konkret untuk mencapai tujuan tersebut. Sedangkan pengorganisasian adalah proses pengelompokan aktivitas, pembagian tugas, dan penetapan struktur organisasi untuk mendukung pencapaian tujuan yang telah direncanakan.

Fungsi perencanaan dalam manajemen klasik sangatlah penting karena menjadi tahap awal yang mempengaruhi seluruh proses manajemen. Robbins dan Coulter (2016) menyatakan bahwa perencanaan merupakan panduan strategis yang memengaruhi bagaimana sumber daya organisasi digunakan, bagaimana tujuan ditetapkan, dan bagaimana cara mencapainya. Dengan demikian, perencanaan yang baik harus mencakup tujuan yang jelas, langkah-langkah yang

terukur, serta alternatif strategi yang dapat diadaptasi sesuai kebutuhan organisasi. Dalam konteks layanan bimbingan manasik haji, perencanaan mencakup penentuan kurikulum, metode bimbingan, dan jadwal kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan calon jamaah.

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen yang memungkinkan implementasi dari rencana yang telah ditetapkan. Pengorganisasian melibatkan penyusunan struktur organisasi yang jelas, pembagian peran dan tanggung jawab, serta pengaturan sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas organisasi (Terry, 2010). Dalam konteks manajemen klasik, fungsi pengorganisasian juga mencakup penetapan hierarki dalam struktur organisasi, penentuan alur komunikasi, dan koordinasi antarindividu atau kelompok dalam organisasi. Efektivitas fungsi pengorganisasian ditentukan oleh sejauh mana tugas-tugas yang dibebankan kepada individu atau kelompok dapat dilaksanakan dengan baik dalam mencapai tujuan organisasi.

Pendekatan manajemen klasik, terutama dalam perencanaan dan pengorganisasian, menekankan pentingnya struktur yang jelas, kontrol yang kuat, dan proses yang sistematis dalam menjalankan organisasi. Pandangan ini mendukung pemikiran bahwa semua aktivitas organisasi harus didasarkan pada rencana yang matang dan dilakukan melalui pengaturan yang teratur. Deni (2023: 67), menekankan bahwa organisasi yang terstruktur dengan baik dan dipandu oleh perencanaan yang jelas akan mampu mencapai efisiensi yang tinggi dan keberhasilan yang lebih besar. Dalam layanan bimbingan manasik haji, penerapan fungsi perencanaan dan pengorganisasian memungkinkan terciptanya program bimbingan yang efektif, terstruktur, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Namun, manajemen klasik juga memiliki keterbatasan, terutama karena pendekatannya yang cenderung birokratis dan berfokus pada struktur daripada fleksibilitas. Teori ini sering mengabaikan aspek manusia dan hubungan antarindividu dalam organisasi, yang kemudian diakui sebagai elemen penting dalam pendekatan manajemen modern (Mintzberg, 1989). Meskipun demikian, fungsi perencanaan dan pengorganisasian dalam teori manajemen klasik tetap menjadi landasan yang penting dalam pengembangan praktik manajemen saat ini, terutama dalam konteks organisasi yang membutuhkan struktur dan sistem yang jelas, seperti layanan bimbingan manasik haji.

### **Pembelajaran Dewasa (Andragogi) dalam Layanan Bimbingan Manasik Haji**

Konsep pembelajaran dewasa, atau andragogi, pertama kali diperkenalkan oleh Malcolm Knowles pada tahun 1980 sebagai pendekatan pembelajaran yang berbeda dari pedagogi (Knowles, 1980). Andragogi berfokus pada prinsip bahwa orang dewasa belajar dengan cara yang berbeda dari anak-anak karena mereka memiliki kebutuhan, pengalaman, dan motivasi yang unik. Dalam konteks layanan

bimbingan manasik haji, pendekatan andragogi menjadi sangat relevan, karena calon jamaah haji merupakan orang dewasa yang memerlukan bimbingan yang sesuai dengan karakteristik mereka. Pembelajaran dalam bimbingan manasik haji harus memperhatikan prinsip-prinsip pembelajaran dewasa, seperti kemandirian dalam belajar, relevansi materi dengan kehidupan mereka, serta pembelajaran yang bersifat pengalaman dan partisipatif.

Menurut Budiwan (2018), orang dewasa memiliki kebutuhan untuk mengetahui mengapa mereka harus mempelajari sesuatu sebelum mereka terlibat dalam proses belajar. Dalam layanan bimbingan manasik haji, calon jamaah haji harus memahami pentingnya manasik dan bagaimana bimbingan ini akan membantu mereka melaksanakan ibadah haji secara benar. Pembimbing perlu menjelaskan tujuan dari setiap materi yang disampaikan, sehingga jamaah dapat melihat relevansi antara bimbingan yang diberikan dan pelaksanaan ibadah mereka nanti di tanah suci. Pemahaman ini akan meningkatkan motivasi belajar jamaah dan membuat mereka lebih aktif terlibat dalam proses pembelajaran.

Selain itu, andragogi menekankan bahwa orang dewasa memiliki pengalaman hidup yang menjadi dasar belajar mereka (Merriam & Bierema, 2014). Dalam bimbingan manasik haji, calon jamaah dapat memiliki pengalaman religius dan sosial yang berbeda-beda yang perlu diintegrasikan dalam proses pembelajaran. Pembimbing perlu mengakomodasi pengalaman dan pengetahuan yang sudah dimiliki oleh jamaah, dan menggunakan pendekatan yang interaktif, seperti diskusi kelompok, berbagi pengalaman, dan simulasi praktis. Dengan begitu, calon jamaah dapat belajar dari pengalaman mereka sendiri serta dari pengalaman jamaah lain, memperkaya pemahaman mereka tentang pelaksanaan ibadah haji.

Prinsip andragogi juga menekankan pembelajaran yang berorientasi pada pemecahan masalah dan aplikasi praktis. Orang dewasa lebih tertarik pada pembelajaran yang segera dapat diterapkan dalam kehidupan mereka (Knowles, Holton, & Swanson, 2015). Dalam konteks bimbingan manasik haji, pembelajaran perlu difokuskan pada situasi nyata yang akan dihadapi jamaah selama pelaksanaan ibadah haji, seperti tata cara tawaf, sa'i, wukuf di Arafah, dan lainnya. Metode pembelajaran yang berbasis praktik, seperti simulasi manasik di lapangan atau pemodelan langsung, akan membantu jamaah untuk memahami dan mengingat tata cara ibadah dengan lebih baik.

Penerapan prinsip-prinsip andragogi dalam layanan bimbingan manasik haji berpotensi meningkatkan efektivitas pembelajaran, karena pembimbing akan lebih responsif terhadap kebutuhan, pengalaman, dan motivasi calon jamaah. Bimbingan yang bersifat partisipatif, relevan dengan pengalaman jamaah, dan berfokus pada aplikasi praktis akan membuat proses belajar menjadi lebih bermakna dan bermanfaat. Dengan demikian, pemahaman dan kesiapan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dapat ditingkatkan, yang akan berdampak pada

kualitas pelaksanaan ibadah mereka secara keseluruhan.

### **Manajemen Pelayanan Jasa (Service Management) dalam Layanan Bimbingan Haji**

Manajemen pelayanan jasa (*service management*) adalah pendekatan yang fokus pada perencanaan, pengelolaan, dan peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan. Dalam konteks layanan bimbingan haji, pendekatan ini sangat relevan karena proses bimbingan manasik haji merupakan jenis layanan yang menggabungkan aspek edukatif, religius, dan praktis untuk mempersiapkan calon jamaah melaksanakan ibadah haji (Fau et al., 2024). Mengelola layanan bimbingan haji dengan prinsip-prinsip manajemen jasa berarti memberikan perhatian khusus pada kepuasan jamaah, kualitas pengalaman bimbingan, dan pencapaian tujuan edukatif yang relevan dengan kebutuhan ibadah mereka.

Menurut teori Grönroos (2007), kualitas layanan jasa terdiri dari dua komponen utama: kualitas teknis (*technical quality*) dan kualitas fungsional (*functional quality*). Dalam konteks bimbingan haji, kualitas teknis meliputi kemampuan pembimbing dalam memberikan materi manasik yang akurat, relevan, dan sesuai dengan syariat Islam. Sementara itu, kualitas fungsional mencakup bagaimana proses bimbingan disampaikan, termasuk interaksi antara pembimbing dan jamaah, metode pembelajaran yang digunakan, dan tingkat responsivitas terhadap kebutuhan dan pertanyaan jamaah. Kedua komponen ini harus dikelola secara seimbang agar layanan bimbingan haji dapat memberikan nilai tambah yang signifikan bagi calon jamaah.

Selain itu, dalam manajemen pelayanan jasa, penting juga untuk memperhatikan dimensi kepercayaan dan hubungan (*relationship marketing*) antara penyedia layanan dan penerima layanan (Lovelock & Wirtz, 2016). Bimbingan haji tidak hanya sebatas memberikan informasi dan keterampilan teknis ibadah, tetapi juga melibatkan pembentukan kepercayaan antara pembimbing dan jamaah. Kepercayaan ini dibangun melalui interaksi yang konsisten, pelayanan yang ramah, dan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan ibadah jamaah. Oleh karena itu, dalam layanan bimbingan haji, hubungan yang baik antara KBIH dan jamaah merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman bimbingan yang positif dan berkesan.

Dengan demikian, penerapan manajemen pelayanan jasa dalam layanan bimbingan haji dapat membantu penyelenggara bimbingan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa bimbingan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan jamaah. Fokus pada kualitas teknis dan fungsional, serta pembentukan hubungan yang kuat antara pembimbing dan jamaah, dapat menciptakan pengalaman bimbingan yang tidak hanya edukatif, tetapi juga memotivasi dan mendukung jamaah dalam mempersiapkan diri secara optimal untuk melaksanakan ibadah haji. Pendekatan ini akan berdampak pada kepuasan jamaah, efektivitas bimbingan, dan reputasi KBIH sebagai penyedia layanan

bimbingan haji yang berkualitas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Perencanaan Layanan Bimbingan**

Penelitian menunjukkan bahwa perencanaan layanan bimbingan di KBIH Al-Bayt Tours Demak telah dirancang dengan baik dan sistematis. Perencanaan ini meliputi penentuan tujuan pembelajaran, penyusunan materi yang relevan, dan jadwal bimbingan yang terstruktur (Silvia et al., 2023). Dalam hal ini, tujuan pembelajaran yang ditetapkan mencakup aspek pemahaman syariat haji, praktik manasik, serta persiapan mental dan fisik jamaah. Perencanaan yang sistematis ini memastikan bahwa seluruh materi bimbingan disampaikan secara berurutan dan sesuai dengan tahap pelaksanaan ibadah haji, sehingga jamaah dapat memahami setiap rukun dan tahapan ibadah dengan jelas.

Selain itu, penelitian menemukan bahwa materi bimbingan yang direncanakan oleh KBIH Al-Bayt Tours disusun berdasarkan kebutuhan dan tingkat pemahaman jamaah. Materi yang diberikan tidak hanya mencakup aspek teoritis, seperti penjelasan rukun dan wajib haji, tetapi juga aspek praktis yang berfokus pada simulasi manasik haji (Sambada et al., 2023). Pendekatan ini memungkinkan jamaah tidak hanya memahami konsep ibadah haji secara kognitif, tetapi juga dapat mempraktikkannya sebelum berangkat ke tanah suci. Perencanaan materi yang komprehensif ini terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman jamaah dan mempersiapkan mereka untuk menghadapi situasi nyata selama pelaksanaan ibadah haji.

Dari segi jadwal bimbingan, penelitian ini menunjukkan bahwa KBIH Al-Bayt Tours Demak merancang sesi bimbingan yang teratur dan sesuai dengan jadwal calon keberangkatan jamaah. Jadwal bimbingan disusun secara periodik, memungkinkan jamaah untuk mendapatkan bimbingan yang berkelanjutan dan terfokus pada setiap tahapan ibadah haji. Hal ini sesuai dengan Robbins dan Coulter (2016), yang menekankan bahwa perencanaan yang efektif harus bersifat berkelanjutan dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan peserta. Melalui jadwal yang jelas, jamaah memiliki cukup waktu untuk mempelajari dan mempraktikkan manasik haji, yang pada gilirannya meningkatkan kesiapan mereka dalam menjalankan ibadah haji.

Namun, penelitian juga menemukan beberapa tantangan dalam perencanaan layanan bimbingan, seperti keterbatasan waktu dan sumber daya pembimbing dalam memberikan bimbingan yang optimal kepada semua jamaah. Meskipun demikian, KBIH Al-Bayt Tours Demak telah menunjukkan upaya untuk meningkatkan efektivitas perencanaan melalui evaluasi berkala dan penyesuaian materi bimbingan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Upaya ini sejalan dengan konsep perencanaan yang dinamis, di mana rencana harus selalu dievaluasi dan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan lapangan (Moscoso et al., 2013).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan yang efektif di KBIH Al-Bayt Tours Demak telah berkontribusi pada keberhasilan layanan bimbingan manasik haji dan peningkatan kesiapan jamaah.

### **Pengorganisasian Pembimbingan yang Efektif dan Terstruktur**

Penelitian menunjukkan bahwa KBIH Al-Bayt Tours Demak telah melakukan pengorganisasian pembimbingan yang efektif dan terstruktur. Hal ini ditunjukkan melalui pembentukan struktur organisasi yang jelas, pembagian peran dan tugas yang tepat, serta koordinasi antar pembimbing dan staf administrasi yang baik (Ajagbe et al., 2016). Struktur organisasi yang terorganisir memungkinkan setiap anggota tim memahami peran dan tanggung jawab masing-masing, baik sebagai pembimbing utama, koordinator materi, maupun fasilitator lapangan. Pengaturan ini mendukung pelaksanaan layanan bimbingan manasik haji yang sistematis dan efisien, sehingga jamaah mendapatkan panduan yang optimal dan berkelanjutan selama persiapan ibadah haji.

Selain struktur organisasi, pembagian peran yang tepat di antara para pembimbing menjadi salah satu kunci keberhasilan pengorganisasian layanan. Penelitian ini menemukan bahwa KBIH Al-Bayt Tours Demak melakukan seleksi pembimbing berdasarkan kompetensi, pengalaman, dan pemahaman mereka tentang manasik haji. Hal ini memungkinkan pembimbing untuk memberikan bimbingan yang lebih spesifik dan relevan sesuai kebutuhan jamaah. Selain itu, setiap pembimbing memiliki tanggung jawab yang jelas dalam menyampaikan materi tertentu, seperti penjelasan teori rukun haji, simulasi praktik ibadah, hingga pembekalan kesehatan dan keselamatan selama perjalanan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap aspek pembimbingan diberikan oleh individu yang berkompeten, meningkatkan kualitas bimbingan yang diterima oleh jamaah (Irawan, 2024).

Koordinasi dan komunikasi yang efektif juga menjadi aspek penting dalam pengorganisasian layanan bimbingan di KBIH Al-Bayt Tours Demak. Robbins dan Coulter (2016) menjelaskan bahwa koordinasi yang baik adalah kunci dalam memastikan semua bagian organisasi bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang sama. Dalam praktiknya, KBIH Al-Bayt Tours melakukan rapat koordinasi rutin antara pembimbing dan staf administrasi untuk memastikan keselarasan dalam pelaksanaan program bimbingan. Selain itu, adanya alur komunikasi yang terbuka dan efektif memungkinkan setiap permasalahan yang muncul selama pembimbingan dapat segera ditangani. Hal ini mendukung kelancaran program bimbingan manasik dan meminimalisir kendala yang mungkin dihadapi oleh jamaah (Nurhamidah et al., 2022).

Namun, penelitian juga mengidentifikasi tantangan dalam pengorganisasian, seperti penjadwalan bimbingan yang harus disesuaikan dengan waktu dan ketersediaan pembimbing serta jamaah. Meski begitu, fleksibilitas dalam pengorganisasian memungkinkan KBIH Al-Bayt Tours untuk menyesuaikan

jadwal dan metode bimbingan sesuai kebutuhan dan situasi lapangan. Adaptasi ini menunjukkan bahwa pengorganisasian yang efektif tidak hanya tentang struktur dan pembagian peran, tetapi juga kemampuan untuk menyesuaikan proses pembimbingan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan jamaah (Susilawati et al., 2016). Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengorganisasian yang terstruktur dan fleksibel berkontribusi pada efektivitas layanan bimbingan manasik haji di KBIH Al-Bayt Tours Demak.

### **Penggunaan Metode dan Pendekatan Andragogi dalam Pengorganisasian**

Penelitian ini menemukan bahwa KBIH Al-Bayt Tours Demak secara efektif mengimplementasikan metode dan pendekatan andragogi dalam pengorganisasian layanan bimbingan manasik haji. Prinsip pembelajaran andragogi, seperti relevansi materi bagi orang dewasa, pembelajaran yang berpusat pada pengalaman peserta, dan keterlibatan aktif jamaah dalam proses pembelajaran, menjadi landasan dalam penyusunan materi dan kegiatan bimbingan (Azzahra et al., 2022). Hal ini berarti bahwa pembimbing memprioritaskan pengalaman calon jamaah sebagai titik awal pembelajaran, memungkinkan jamaah untuk terlibat secara langsung dalam memahami dan mempraktikkan tata cara ibadah haji yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Lebih lanjut, penelitian ini menemukan bahwa pendekatan andragogi yang diterapkan mencakup metode pembelajaran partisipatif dan praktis, seperti diskusi kelompok, simulasi praktik manasik haji, dan berbagi pengalaman antara jamaah. Menurut Merriam dan Bierema (2014), orang dewasa belajar dengan lebih efektif ketika pembelajaran terkait dengan pengalaman hidup mereka dan dapat langsung diterapkan. Dalam konteks bimbingan manasik haji, pembimbing memfasilitasi proses pembelajaran dengan menyediakan ruang bagi jamaah untuk bertanya, berbagi pengalaman, dan berlatih langsung dalam simulasi manasik. Pendekatan ini terbukti meningkatkan pemahaman jamaah tentang ibadah haji, karena mereka dapat mempraktikkan dan mengintegrasikan pengetahuan yang diperoleh selama bimbingan.

Penggunaan metode andragogi juga terlihat dalam pengorganisasian waktu dan materi bimbingan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kesiapan jamaah. Jadwal bimbingan disusun dengan mempertimbangkan waktu luang jamaah dan diberikan dalam sesi yang terstruktur namun fleksibel, sehingga jamaah tidak merasa terbebani dengan materi yang diberikan (Saputra et al., 2021). Selain itu, materi bimbingan disesuaikan dengan tingkat pemahaman jamaah, di mana pembimbing memberikan penjelasan yang sederhana namun komprehensif serta memberikan kesempatan bagi jamaah untuk mempraktikkan apa yang telah dipelajari. Pengorganisasian yang fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan jamaah ini sejalan dengan prinsip andragogi yang menekankan pentingnya relevansi dan aplikasi praktis bagi pembelajar dewasa (Loeng, 2018).

Namun, penelitian ini juga menemukan tantangan dalam penerapan metode

andragogi, seperti variasi tingkat pemahaman jamaah dan keterbatasan waktu yang dimiliki jamaah untuk mengikuti bimbingan secara penuh. Untuk mengatasi hal ini, KBIH Al-Bayt Tours Demak memberikan pendekatan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan jamaah, seperti memberikan bimbingan tambahan bagi mereka yang memerlukan pemahaman lebih mendalam dan mengadakan sesi bimbingan intensif untuk jamaah dengan waktu yang terbatas. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pengorganisasian yang didasarkan pada metode andragogi memungkinkan adanya fleksibilitas dan penyesuaian, sehingga pembelajaran tetap efektif meskipun dihadapkan pada tantangan yang beragam. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan metode andragogi dalam pengorganisasian bimbingan manasik haji di KBIH Al-Bayt Tours Demak berkontribusi secara positif terhadap peningkatan pemahaman dan kesiapan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji.

## **PENUTUP**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa KBIH Al-Bayt Tours Demak telah berhasil menerapkan perencanaan layanan bimbingan yang efektif, pengorganisasian pembimbingan yang terstruktur, dan penggunaan metode andragogi yang tepat dalam pembelajaran manasik haji. Perencanaan yang sistematis dan terstruktur membantu jamaah memahami dan mempersiapkan ibadah haji dengan baik, sementara pengorganisasian yang efektif mendukung kelancaran program dan memastikan setiap pembimbing memiliki peran yang jelas. Penggunaan metode andragogi dalam pembelajaran memungkinkan pendekatan yang relevan dengan kebutuhan dan pengalaman calon jamaah dewasa, sehingga meningkatkan keterlibatan dan pemahaman mereka selama bimbingan. Meski ada beberapa tantangan, seperti variasi tingkat pemahaman jamaah dan keterbatasan waktu, fleksibilitas dan responsivitas KBIH dalam memberikan bimbingan telah membantu mengatasi kendala tersebut.

Sebagai saran, KBIH Al-Bayt Tours Demak diharapkan dapat terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap program bimbingan yang ada. Pengembangan materi yang lebih interaktif dan penggunaan teknologi, seperti media audio-visual atau aplikasi pembelajaran, dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi para pembimbing juga diperlukan untuk memastikan mereka memiliki kompetensi dan keterampilan yang memadai dalam memberikan bimbingan sesuai dengan prinsip andragogi. Dengan demikian, KBIH dapat terus meningkatkan kualitas layanan bimbingan manasik haji dan memberikan dampak yang lebih positif bagi jamaah dalam mempersiapkan ibadah mereka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ajagbe, M. A., Cho, N. M., Udo, E. E. U., & Peter, O. F. (2016). How Organizational Structure Aids Business Performance. *CLEAR International*

- Journal of Research in Commerce & Management*, 7(8).
- Azzahra, H., Saepuloh, U., & Yuliani, Y. (2022). Implementasi Manajemen Strategik dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji di PHU Kemenag Kota Bandung. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 7(1), 85–104. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v7i1.33845>
- Budiwan, J. (2018). Pendidikan orang dewasa (andragogy). *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 10(02).
- Chen, H.-T. (2005). *Practical program evaluation: Assessing and improving planning, implementation, and effectiveness*. Sage.
- Deni, A. (2023). *Manajemen Strategi di Era Industri 4.0*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Fau, F. W., Nase, N., & Rustandi, R. (2024). Manajemen Strategik Bimbingan Manasik dalam Membangun Kemandirian Jemaah Haji Di KBIHU PP Persis. *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 3(1), 91–114.
- Irawan, R. (2024). *Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada PT Iskandaria Di Tangerang Selatan*. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
- Loeng, S. (2018). Various ways of understanding the concept of andragogy. *Cogent Education*, 5(1), 1496643.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Moscoco, S. C., Chaves, S. S., Vidal, M. P., & Argilaga, M. T. A. (2013). Reporting a program evaluation: Needs, program plan, intervention, and decisions. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 13(1), 58–66.
- Nurhamidah, A., Machendrawaty, N., & Setiawan, A. I. (2022). Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid 19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 7(2), 139–152. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v7i2.19390>
- Rifa'i, M., & Kamila, D. M. (2021). Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji?. *Haramain*, 1, 1–11.
- Sambada, R. A., Muhtarom, M., & Yuningsih, Y. (2023). Manajemen Strategik dalam memberikan Pelayanan Bimbingan Manasik terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2023 (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciparay). *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 2(2), 123–140.
- Saputra, R., Firdaus, F., Desminar, D., Khoiriah, K., Irawan, A., & Nengsih, S. R. (2021). Sosialisasi Penyelenggaraan Jenazah bagi Jamaah Masjid Nurul Falah Berdasarkan Putusan Tarjih Muhammadiyah. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 469–476.
- Silvia, N., Saepudin, A. A., Mufidah, N., & Amrullah, A. M. K. (2023). Manajemen Perencanaan dan Pengorganisasian Pembelajaran Bahasa Arab. *Alibbaa': Jurnal Pendidikan Bahasa Arab*, 4(1), 108–123.
- Susilawati, I., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2016). Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok

Perencanaan dan Pengorganisasian Layanan Bimbingan Manasik Haji: Studi Kasus pada KBIH Al-Bayt Tours Demak

Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 190–206.

