

SKRIPSI

**MANAJEMEN BIMBINGAN TEKNIS PETUGAS HAJI DALAM
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI PADA KANTOR WILAYAH
KEMENTRIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR**

Oleh

**MOHAMMAD IRFAN BACHTIAR
NIM. 210106110101**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2025

**MANAJEMEN BIMBINGAN TEKNIS PETUGAS HAJI DALAM
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI PADA KANTOR WILAYAH
KEMENTRIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)

Oleh
MOHAMMAD IRFAN BACHTIAR
NIM 210106110101



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI MANAJEMEN BIMBINGAN TEKNIS PETUGAS HAJI DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI PADA KANTOR WILAYAH KEMENTRIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

Oleh:

MOHAMMAD IRFAN BACHTIAR

NIM. 210106110101

Telah diperiksa dan di setujui untuk dipertanggung jawabkan dalam sidang skripsi

Dosen pembimbing,

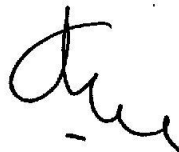


Dr. Sutrisno, M.Pd.

NIP. 196504031995031002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Ulfah Muhayani, M.PP., Ph.D

NIP. 197906022015032001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

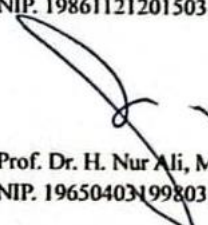
Skripsi dengan judul “Manajemen Bimbingan Teknis Petugas Haji Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur” oleh Mohammad Irfan Bachtiar ini telah di pertahankan di depan penguji dan di nyatakan lulus 29 September 2025.

Dewan Penguji,



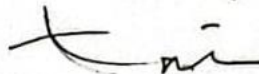
Walid Fajar Antariksa, MM.
NIP. 198611212015031003

Ketua (Penguji Utama)



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd.
NIP. 196504031998031002

Penguji



Dr. Sutrisno, M.Pd.
NIP. 196504031995031002

Dosen Pembimbing



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Mohammad Walid, M.A
197308232000031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah menciptakan dan mengatur alam semesta dengan penuh kebijaksanaan. Semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikut setianya.

Penyelesaian karya ilmiah ini pada jenjang pendidikan strata satu menjadi sebuah bukti bahwa penulis telah berhasil menyelesaikan studi sarjana di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Sebagai seorang mahasiswa, penulis merasa bangga atas pencapaian ini karena telah berkomitmen untuk menyelesaikan setiap tugas akademik yang diemban. Tentu saja, keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini bukan hanya hasil kerja keras penulis seorang diri, melainkan juga karena kontribusi besar dari berbagai pihak yang memberikan dukungan baik secara materi maupun moral. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayah dan Ibu saya yang tak mengurangi rasa sayang mereka senantiasa Ikhlas dan tabah dalam membimbing saya dari kecil hingga sekarang.
2. Seluruh dosen di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan serta Teman-teman seperjuangan dari Angkatan 21 Manajemen Pendidikan Islam yang telah menemani dan memberikan dukungan dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Pemilik NPM. 21042010211 yang telah memberikan makna yang mendalam dalam perjalanan karir saya, serta menemani saya dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
4. Terakhir, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada sahabat, rekan, dan teman-teman yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan. Kebaikan hati kalian memberikan penulis dorongan yang kuat untuk terus maju, sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

HALAMAN MOTTO

إِذْ يَمْكُرُ بِكَ الَّذِينَ كَفَرُوا لِيُثْبِتُوكَ أَوْ يَقْتُلُوكَ أَوْ يُخْرِجُوكَ وَيَمْكُرُونَ وَيَمْكُرُ اللَّهُ وَاللَّهُ خَيْرُ الْمَكْرِينَ

Artinya: “(Ingatlah) ketika orang-orang yang kufur merencanakan tipu daya terhadapmu (Nabi Muhammad) untuk menahan, membunuh, atau mengusirmu. Mereka membuat tipu daya dan Allah membalas tipu daya itu. Allah adalah sebaik-baik pembalas tipu daya.”¹

¹ <https://quran.nu.or.id/al-anfal/30>

NOTA DINAS PEMBIMBING

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

28 Juli 2025

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Mohammad Irfan Bachtiar
Lamp : 4 (Empat) Eksemplar

Yang Terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana
Malik Ibrahim Malang
Di Malang

Asslamu'alaikum Wr. Wb

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, dan setelah membaca serta mengoreksi skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Mohammad Irfan Bachtiar

NIM : 210106110101

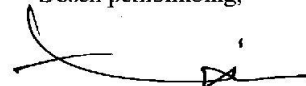
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Manajemen Bimbingan Teknis Petugas Haji Dalam
Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian
Agama Provinsi Jawa Timur

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen pembimbing,



Dr. Sutrisno, M.Pd.
NIP. 196504031995031002

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Irfan Bachtiar

NIM : 210106110101

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Manajemen Bimbingan Teknis Petugas Haji Dalam
Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian
Agama Provinsi Jawa Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar diselesaikan oleh yang membuat pernyataan dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka sebagai sumber yang dikutip.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sadar dan sebenar-benarnya, tanpa ada unsur keterpaksaan dari pihak luar.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan anugerah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Merupakan suatu kebahagiaan dan kebanggaan besar bagi saya bisa menyelesaikan perjalanan akademik di bangku perkuliahan ini.

Namun, saya menyadari sepenuhnya bahwa pencapaian ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan kritik konstruktif dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi dan semangat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. M. Ilfi Nur Diana, M.Si. selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Muhammad Walid, MA. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Ulfah Muhayani, M.PP., Ph.D selaku Ketua Program Pendidikan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Walid Fajar Antariksa M.M selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan dan menjadi teladan bagi saya dalam hal keunggulan, responsivitas, serta pengertian terhadap mahasiswa.
5. Bapak Dr. Sutrisno, M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar memberikan arahan dan bimbingan, meskipun mengalami tantangan dalam proses penulisan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga segala doa, dukungan, dan bantuan yang diberikan oleh semua pihak menjadi amal jariyah yang bermanfaat, baik di dunia maupun di akhirat. *Aamiin ya Robbal Alamin.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
البحث ستلخص.....	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Orisinalitas Penelitian	9
F. Definisi Istilah.....	18
G. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23

A. Manajemen.....	23
B. Bimbingan Teknis	32
C. Pendidikan dan Pelatihan	34
D. Manajemen Pendidikan dan Pelatihan.....	38
E. Perspektif Teori dalam Islam	41
F. Kerangka berpikir	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Kehadiran Peneliti.....	49
D. Subjek Penelitian.....	50
E. Data dan Sumber Data.....	51
F. Instrumen Penelitian.....	52
G. Teknik Pengumpulan Data	55
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	56
I. Analisis Data.....	57
J. Prosedur Penelitian.....	59
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	61
A. Gambaran Umum Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur.....	61
B. Paparan Data Penelitian	64
C. Temuan Penelitian	84
BAB V PEMBAHASAN	86
A. Perencanaan Bimbingan Teknis Calon Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	86
B. Pengorganisasian Bimbingan Teknis Calon Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	89
C. Pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji 93	
BAB VI PENUTUP	97

A. Kesimpulan	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian.....	14
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bidang PHU.....	63
Tabel 4.2 Materi Pelatihan	69
Tabel 4.3 Panitia Pelaksana	76
Tabel 4.1 Temuan Penelitian	84

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	48
----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Dokumen SE No. B-1420/Kw.13.05/HJ.02/03/2025	66
Gambar 4.2 Tempat/Lokasi Pelaksanaan Bimbingan Teknis	73
Gambar 4.3 Penyampaian Materi	78
Gambar 4.4 Ceramah Disertai Media Visual	81
Gambar 4.5 Diskusi.....	82
Gambar 4.6 Proses Bermain Peran/simulasi.....	82
Gambar 4.7 Sharing Pengalaman	83
Gambar 4.8 Pernyataan Studi kasus	83

ABSTRAK

Irfan Bachtiar, Mohammad. 2025. Manajemen Bimbingan Teknis Petugas Haji Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Dr. Sutrisno, M.Pd.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan berskala nasional yang membutuhkan persiapan matang, terutama dalam aspek sumber daya manusia. Petugas haji memiliki peran krusial dalam membimbing, melayani, dan melindungi jemaah selama menjalankan ibadah di tanah suci. Untuk mendukung keberhasilan tugas tersebut, pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) bagi petugas haji menjadi keharusan yang dikelola secara profesional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen Bimtek petugas haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Fokus penelitian mencakup empat aspek: (1) bagaimana perencanaan Bimtek petugas haji disusun secara sistematis dan sesuai kebutuhan lapangan; (2) bagaimana pengorganisasian kegiatan dilakukan melalui struktur kelembagaan dan peran panitia pelaksana; (3) bagaimana pelaksanaan Bimtek dijalankan, termasuk metode pelatihan, materi, teknis penyampaian, dan strategi peningkatan kompetensi petugas; serta (4) bagaimana evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengukur keberhasilan pelatihan dan tindak lanjutnya terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi skala data. Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi sumber untuk mengkonfirmasi hasil dari data-data yang telah di dapatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen Bimtek telah dilakukan secara terstruktur dan mencerminkan pendekatan profesional. Perencanaan mencakup penentuan jadwal, kurikulum, pemetaan peserta, serta penyusunan materi sesuai tugas fungsional seperti pembimbing ibadah, ketua kloter, dan petugas kesehatan. Pengorganisasian melibatkan tim pelaksana dari Kanwil Kemenag, penunjukan narasumber dari akademisi dan praktisi, serta pengelompokan peserta berdasarkan kloter dan domisili. Pelaksanaan Bimtek menggunakan metode andragogi, termasuk ceramah interaktif, diskusi panel, studi kasus, dan simulasi lapangan yang disesuaikan dengan situasi riil penyelenggaraan haji. Evaluasi dilakukan secara formatif, meliputi ujian tertulis, simulasi tugas, serta penilaian sikap dan kesiapan mental peserta. Penelitian ini mengungkapkan bahwa manajemen Bimtek petugas haji di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah berjalan cukup efektif.

Kata Kunci: Manajemen, Bimbingan Teknis, Petugas Haji.

ABSTRACT

Irfan Bachtiar, Mohammad. 2025. Technical Guidance Management for Hajj Officers in Organizing the Hajj Pilgrimage at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of East Java Province. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Islamic Education and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Supervisor: Dr. Sutrisno, M.Pd.

Organizing the Hajj pilgrimage is a national-scale event that requires thorough preparation, particularly in terms of human resources. Hajj officials play a crucial role in guiding, serving, and protecting pilgrims during their pilgrimage in the Holy Land. To support the success of this task, the implementation of Technical Guidance (Bimtek) for Hajj officials is a must, and must be managed professionally. This study aims to analyze the management of Technical Guidance for Hajj officials at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in East Java Province.

The research focuses on four aspects: (1) how the planning of Technical Guidance for Hajj officials is systematically structured and aligned with field needs; (2) how the activities are organized through the institutional structure and the role of the implementing committee; (3) how the Technical Guidance is implemented, including training methods, materials, delivery techniques, and competency improvement strategies for officials; and (4) how the activities are evaluated to measure the success of the training and its follow-up on service quality.

This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and data scale documentation. Data validity was obtained through source triangulation to confirm the results of the data obtained.

The results of the study indicate that the management of the Technical Guidance (Bimtek) was structured and reflected a professional approach. Planning included determining the schedule, curriculum, participant mapping, and compiling materials according to functional duties, such as prayer guides, group leaders, and health workers. Organization involved an implementation team from the Ministry of Religious Affairs Regional Office, appointing resource persons from academics and practitioners, and grouping participants based on group and domicile. The Bimtek implementation utilized andragogical methods, including interactive lectures, panel discussions, case studies, and field simulations tailored to the real-life situation of Hajj implementation. Evaluation was conducted both, including written exams, task simulations, and assessments of participants' attitudes and mental readiness. This study revealed that the management of the Hajj officer Bimtek at the Ministry of Religious Affairs Regional Office in East Java Province was quite effective.

Keywords: Management, Technical Guidance, Hajj Officers.

البحث ستلخص

عرفان بختيار، محمد. ٢٠٢٥. إدارة التوجيه الفني لموظفي الحج في تنظيم مناسك الحج بالمكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية في مقاطعة جاوة الشرقية. برنامج دراسة إدارة التعليم الإسلامي، كلية التربية وتدريب المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية في مالانج. المشرف: الدكتور سوتريسنو، ماجستير في الإدارة

يُعد تنظيم الحج حدثًا وطنيًا يتطلب إعدادًا شاملاً، لا سيما فيما يتعلق بالموارد البشرية. ويلعب مسؤولو الحج دورًا محوريًا في توجيه الحجاج وخدمتهم وحمايتهم أثناء أدائهم فريضة الحج في الأراضي المقدسة. ولضمان نجاح هذه المهمة، يُعد وجود نظام توجيه فني (بيميتيك) (مدار باحترافية لمسؤولي الحج أمراً بالغ الأهمية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل إدارة نظام "بيميتيك" المسؤولين الحج في المكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية بمقاطعة جاوة الشرقية

يركز البحث على أربعة جوانب: ١: (كيفية هيكلة تخطيط التوجيه الفني لضباط الحج بشكل منهجي (ووفقاً للاحتياجات الميدانية؛ ٢ (كيفية تنظيم الأنشطة من خلال الهيكل المؤسسي ودور اللجنة التنفيذية؛ ٣ (كيفية تنفيذ التوجيه الفني، بما في ذلك أساليب التدريب والمواد وتقنيات التسليم واستراتيجيات تحسين كفاءة الضباط؛ و) ٤ (كيفية إجراء تقييم النشاط لقياس نجاح التدريب ومتابعته لجودة الخدمة. يعتمد هذا البحث على منهج وصفي نوعي، مع تقنيات جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات وتوثيق نطاق البيانات. وتم التحقق من صحة البيانات من خلال التثليث المصدري لتأكيد نتائج البيانات..المُحصلة

تشير نتائج الدراسة إلى أن إدارة التوجيه الفني (بيميتيك) كانت منظمة وتعكس نهجاً احترافياً. تضمن التخطيط تحديد الجدول الزمني والمنهج الدراسي ورسم خرائط المشاركين وتجميع المواد وفقاً للمهام الوظيفية مثل مرشدي العبادة وقادة المجموعات والعاملين الصحيين. تضمن التنظيم فريق تنفيذ من المكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية، وتعيين أشخاص من ذوي الخبرة من الأكاديميين والممارسين، وتجميع المشاركين بناءً على المجموعات والمنازل. استخدم تنفيذ التوجيه الفني (بيميتيك) (أساليب الأندراغوجيا، بما في ذلك المحاضرات التفاعلية وحلقات النقاش ودراسات الحالة والمحاكاة الميدانية المعدلة للوضع الحقيقي للحج. تم إجراء التقييم بشكل تكويني وختامي، بما في ذلك الامتحانات التحريرية ومحاكاة المهام وتقييم مواقف المشاركين واستعدادهم الذهني. كشفت هذه الدراسة أن إدارة التوجيه الفني (بيميتيك) (لموظفي الحج في المكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية في مقاطعة جاوة الشرقية كانت فعالة للغاية

الكلمات المفتاحية: الإدارة، التوجيه الفني، ضباط الحج

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	= a	ز	= z	ق	= q
ب	= b	س	= s	ك	= k
ت	= t	ش	= sy	ل	= l
ث	= ts	ص	= sh	م	= m
ج	= j	ض	= dl	ن	= n
ح	= h	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	ه	= h
د	= d	ع	= ‘	ء	= ‘
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

B. Vokal panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أَو = aw

أَي = ay

أُو = û

إِي = î

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelaksanaan ibadah haji memerlukan persiapan yang menyeluruh dalam berbagai aspek, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik. Proses ini mencakup pengelolaan yang efisien, penanganan yang tepat, serta penyediaan sumber daya manusia yang kompeten dan dapat diandalkan. Persiapan yang matang ini memiliki dampak signifikan terhadap keseluruhan rangkaian ibadah haji, mengingat pelaksanaannya melibatkan pengelolaan dana milik jamaah dalam jangka waktu yang cukup lama. Berbagai kegiatan persiapan ini dilakukan di Indonesia, terutama sebelum jamaah berangkat.

Demi kelancaran dalam pemberangkatan jamaah haji, maka di butuhkan Bimbingan Teknis kepada petugas haji yang bertugas dalam pelaksanaan haji sebagai mana dalam bentuk persiapan sebelum pemberangkatan ibadah haji.² Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah haji, Bimbingan Teknis menjadi salah satu aspek penting yang diterapkan pada para petugas haji. Petugas haji merupakan tenaga terlatih yang telah menjalani proses seleksi yang sangat ketat. Seleksi ini diselenggarakan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah yang berada di bawah koordinasi Kementerian Agama Republik Indonesia. Prosedur seleksi dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dari tingkat pusat Kementerian Agama, kemudian berlanjut pada tingkat provinsi, dan akhirnya di tingkat

² Bobby Ahmad Habibi, "Peran Kinerja Petugas Haji Dalam Pelayanan Calon Jemaah Di Embarkasi Jakarta Tahun 2019" (Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif ..., n.d.).

kabupaten atau kota. Tujuan dari rekrutmen ini adalah untuk memastikan bahwa para petugas haji yang terpilih memiliki kemampuan yang memadai untuk mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, mereka juga bertugas untuk memberikan arahan serta pelayanan yang optimal kepada para jemaah selama menjalankan ibadah haji.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 menetapkan tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk menyediakan pembinaan, layanan, dan perlindungan kepada jemaah haji, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun rincian tujuan tersebut adalah sebagai berikut:³

- Pembinaan ibadah haji, yang mencakup serangkaian kegiatan pembimbingan dan penyuluhan untuk jemaah haji.
- Pelayanan kesehatan, yang meliputi pemeriksaan kesehatan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan bagi jemaah haji.
- Kewajiban penyelenggara ibadah haji, yang lebih lanjut diatur melalui Peraturan Pemerintah.
- Tugas Komisi Haji (KPHI), yang bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap pelaksanaan ibadah haji.

Kegiatan Bimbingan Teknis adalah salah satu program yang sangat krusial dalam pengembangan sumber daya manusia, yang berperan penting dalam

³ Abd Wahid, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jemaah Calon Haji," *Syaikhuna: Jurnal Pendidikan Dan Pranata Islam* 10, no. 1 (2019): 126–43.

menghadapi tantangan yang dihadapi perusahaan,⁴ baik pada masa kini maupun di masa depan. Dengan pelatihan yang diadakan oleh Kemenag dalam bentuk persiapan menjelang ibadah haji dalam menghadapi segala kendala di saat penyelenggaraan ibadah haji. Dalam hal ini tugas sangat diharapkan untuk bisa mengarahkan juga melayani dari awal pemberangkatan ke tanah suci untuk ibadah haji sampai kepulangan ke tanah kelahiran Indonesia.

Bimbingan Teknis yang diadakan oleh Kementerian Agama di setiap wilayah Provinsi untuk petugas haji menjelang penyelenggaraan Ibadah haji terutama di wilayah Jawa Timur. Kementerian Agama Jawa Timur mengadakan Pendidikan dan Pelatihan setiap tahunnya menjelang penyelenggaraannya ibadah haji. Pelatihan dan pendidikan ini bertujuan untuk menghasilkan petugas haji yang memiliki kualitas yang dapat diukur, dapat dipercaya, akuntabel, serta memiliki kompetensi yang memadai di bidang haji. Selain itu, para petugas tersebut diharapkan mampu memberikan arahan dan pelayanan yang optimal kepada para jamaah haji. Petugas haji dididik dan dilatih untuk jobdesk yang diberikan dan ditempatkan bagian menjadi beberapa kluster yang dibentuk dari banyaknya jamaah haji yang ikut serta melaksanakan ibadah haji.

Pelaksanaan Bimbingan Teknis bertujuan sebagai upaya persiapan diri untuk menghadapi perubahan, dengan mengarahkan para petugas dari satu proses menuju tahap yang lebih baik dan lebih tinggi.⁵ Dalam hal ini tentu saja apa yang diadakan oleh panitia penyelenggara ibadah haji juga mempersiapkan matang untuk para

⁴ Seno Andri, "Pengaruh Program Pendidikan Dan Latihan Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan," *Jurnal Aplikasi Bisnis* 1, no. 2 (2011): 64–77.

⁵ Ali Chaerudin, *Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan SDM* (CV. Jejak Publisher), 2018).

petugas haji. Tentunya mewadahi juga memfasilitasi kebutuhan dalam pelaksanaan ibadah haji dan juga meningkatkan kemampuan secara fisik maupun mental dalam membingbing dan mengarahkan para jamaah haji.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang dikelola oleh Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur memiliki tanggung jawab penuh dalam memastikan pelaksanaan Bimbingan Teknis terkait penyelenggaraan ibadah haji berjalan dengan baik. Bidang ini berperan strategis dalam mempersiapkan berbagai aspek teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan haji. Salah satu fasilitas penting yang berada di bawah pengelolaan PHU adalah Asrama Haji Sukolilo, yang terletak di Surabaya. Fasilitas ini berfungsi sebagai pusat persiapan terakhir bagi para calon jamaah haji, di mana mereka mendapatkan berbagai pembekalan, layanan kesehatan, serta pemeriksaan dokumen sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci. Selain itu, Asrama Haji Sukolilo juga menjadi tempat transit yang strategis bagi para jamaah, memastikan kesiapan mereka baik secara fisik maupun mental untuk menjalankan ibadah haji dengan optimal. Peran PHU dalam pengelolaan fasilitas ini merupakan bagian integral dari upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan optimal kepada jamaah haji.

Dalam hal wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan penyelenggara Bimbingan Teknis, *“Dalam konteks pelatihan petugas haji, mekanisme yang diterapkan, mulai dari proses rekrutmen hingga pelaksanaan bimbingan teknis (BIMTEK). BIMTEK bertujuan untuk memastikan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah haji. Pelatihan ini mencakup pemberian materi sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing, seperti*

pembimbing haji atau ketua kloter. Jika fokus penelitian saya berkaitan dengan manajemen, maka aspek yang perlu diperhatikan meliputi perencanaan kegiatan, penyusunan jadwal, dasar hukum pelaksanaan, hingga teknik pelaksanaan. Ruang lingkup ini cukup luas sehingga perlu dipersempit agar penelitian lebih terarah. meninjau aspek pendidikan dan pelatihan dalam konteks ini. Sebagai contoh, metode pembelajaran yang digunakan dalam BIMTEK meliputi diskusi panel, ceramah, dan berbagai teknik lainnya. Penelitian saya akan mengupas strategi dan metode pembelajaran yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelatihan.”⁶

Hasil wawancara Pra-penelitian yang di lakukan oleh peneliti mengenai Bimbingan Teknis petugas haji, Sebelum pelaksanaan Bimbingan Teknis, PHU melakukan perencanaan menyeluruh, termasuk proses penjaringan petugas haji. Selain itu, strategi-strategi khusus juga dikembangkan untuk memastikan efektivitas pelatihan. Para petugas yang mengikuti pelatihan telah melalui proses seleksi sebelumnya dan memenuhi kualifikasi yang ditetapkan oleh panitia penyelenggara. Dalam proses pelaksanaannya, petugas haji yang direkrut berasal dari berbagai daerah di Indonesia tepatnya di Jawa Timur dan dipilih secara khusus untuk mewakili wilayah masing-masing. Petugas tersebut diberi tanggung jawab utama untuk mengelola berbagai kebutuhan serta memfasilitasi keberangkatan jamaah haji dari wilayah asal mereka. Sebelum melaksanakan tugasnya, para petugas ini diwajibkan mengikuti program Bimbingan Teknis yang berbentuk Pendidikan dan Pelatihan (Diklat). Program ini disusun untuk memberikan wawasan yang komprehensif,

⁶ Hasil Wawancara Pra-Penelitian.

keterampilan teknis, serta pengetahuan praktis yang diperlukan agar para peserta dapat melaksanakan tugas dengan baik dan secara profesional.

Pelaksanaan Bimbingan Teknis petugas haji memiliki beberapa metode yang telah di kembangkan sebagai strategi dalam setiap pelaksanaan Pelatihan dan Pendidikan.⁷ Dalam metode ini, petugas haji dikelompokkan ke dalam beberapa kelas, di mana setiap kelas terdiri atas sejumlah kelompok petugas dari berbagai kloter yang mewakili daerah-daerah di Jawa Timur. Jumlah kelompok yang dibentuk disesuaikan dengan total kloter dalam pemberangkatan haji yang diatur oleh panitia. Proses pembagian petugas dilakukan dengan mempertimbangkan kualifikasi tertentu agar mereka dapat ditempatkan dalam kelompok yang sesuai dengan daerah asal, dengan jadwal keberangkatan yang berbeda secara bergilir sesuai urutan kloter. Selain itu, setiap petugas diberikan pendidikan dan pelatihan berdasarkan pengalaman dari penyelenggaraan haji sebelumnya untuk mempersiapkan mereka menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi. Langkah ini bertujuan agar petugas dapat mengatasi tantangan dan masalah selama pelaksanaan ibadah haji dengan lebih baik.

Berdasarkan wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk mengangkat tema ini dalam sebuah karya ilmiah berupa skripsi dengan judul **“Manajemen Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur.”** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta memahami

⁷ Ilmiyatin Nupus, “Strategi Pembinaan Petugas Haji Indonesia Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia” (Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2018).

penerapan proses manajemen pendidikan dan pelatihan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan haji.

B. Fokus Penelitian

Adapun dari aspek yang diteliti penulis menimbulkan perumusan masalah yang akan di bahas penulis sebagai berikut

1. Bagaimana Perencanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji?
2. Bagaimana Pengorganisasian Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji?
3. Bagaimana Pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas secara spesifik, tujuan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan Perencanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji
2. Mendeskripsikan Pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.
3. Mendeskripsikan Strategi Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari tujuan-tujuan yang telah dibahas sebelumnya dalam penyelenggaraan Bimbingan Teknis petugas haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur berharap untuk kepada pembaca supaya dapat memahami beberapa aspek sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi tambahan bagi peneliti lain dalam kegiatan penelitian yang berkaitan dengan Pendidikan dan Pelatihan Petugas Haji dalam rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi lembaga penyelenggara bimbingan teknis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi, mengingat peran Kementerian Agama sebagai satu-satunya lembaga yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
- b. Bagi petugas jamaah haji, pendidikan dan pelatihan sangat penting sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.
- c. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih bijaksana dalam menyikapi berbagai hal dari berbagai perspektif, terutama dalam konteks Manajemen Bimbingan Teknis.

E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini hadir untuk mengisi keunikan tersebut dengan melakukan eksplorasi mendalam tentang bagaimana pendidikan dan pelatihan petugas haji dikelola, serta bagaimana efektivitas pelatihan tersebut diukur. Penelitian sebelumnya kebanyakan berfokus pada aspek teknis pelaksanaan pelatihan, seperti materi prosedural dan pengaturan operasional.⁸ Namun, belum ada kajian yang mendalami manajemen pelatihan dari perspektif pendidikan yang lebih holistik, termasuk perencanaan program, metode pelatihan, hingga evaluasi kinerja setelah pelatihan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang signifikan terhadap pengembangan literatur dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya terkait dengan pendidikan keagamaan. Dengan menyusun sebuah model manajemen pelatihan yang mengacu pada teori manajemen kontemporer, penelitian ini bertujuan untuk menyediakan panduan praktis bagi lembaga-lembaga yang relevan, seperti Kementerian Agama, dalam merancang program pelatihan yang lebih efisien. Temuan yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan secara langsung untuk meningkatkan kualitas pelatihan petugas haji, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada perbaikan mutu pelayanan haji.

1. Skripsi oleh Mulya Abdullah yang berjudul Sistem Rekrutmen Petugas Haji, Adapun metode yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan

⁸ Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek," 2010.

pendekatan kualitatif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem rekrutmen petugas haji di Kantor Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Proses rekrutmen dimulai dari tahap awal pada tahap kedua di Kantor Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta, dan diakhiri dengan tahap terakhir berupa wawancara sebagai bagian dari proses seleksi.⁹

2. Skripsi oleh Noviani yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan penerapan metode statistik, di mana pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Harga, secara terpisah, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. 2. Variabel kualitas, secara terpisah, juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. 3. Variabel fasilitas, secara terpisah, tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah. 4. Berdasarkan hasil uji hipotesis, faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan jamaah adalah harga dan kualitas.¹⁰

3. Skripsi oleh Fahrul Reza yang berjudul Strategi Petugas Haji Dalam Melayani Jamaah Haji, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan

⁹ M Abdullah, "Sistem Rekrutmen Petugas Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018," *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 2019, [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/47193%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/47193/1/MULYA ABDULLAH-FDK.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/47193%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/47193/1/MULYA%20ABDULLAH-FDK.pdf).

¹⁰ Noviani, "Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Salma Amanah Wisata Kota Metro," *Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Salma Amanah Wisata Kota Metro*, 2023, 92.

kontribusi penting bagi pengembangan literatur dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya pada sektor pendidikan keagamaan. Dengan merancang model manajemen pelatihan yang berlandaskan pada teori-teori manajemen modern, penelitian ini bertujuan untuk menyediakan panduan praktis yang relevan bagi lembaga-lembaga terkait, seperti Kementerian Agama, dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif. Hasil dari penelitian ini diharapkan menghasilkan rekomendasi yang konkret dan aplikatif guna meningkatkan kualitas pelatihan petugas haji, yang pada akhirnya dapat berpengaruh langsung terhadap peningkatan mutu pelayanan haji.¹¹

4. Skripsi oleh Lily Awanda Faidatin yang berjudul Manajemen Pelayanan Petugas Haji Perempuan Terhadap Jemaah Haji Perempuan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019, Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa manajemen pelayanan telah dilaksanakan dengan baik, dimulai dengan penetapan sasaran pelayanan yang dilakukan secara kolektif. Tahapan berikutnya melibatkan pemilihan metode yang tepat, yang dilaksanakan selama pelatihan integrasi petugas haji. Proses pelaksanaan pekerjaan serta penyelesaian masalah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan

¹¹ F Reza, "Strategi Petugas Haji Dalam Melayani Calon Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kota Banda Aceh.," 2023, [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26834/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26834/1/Fahrul Reza%2C 160404085%2C FDK%2C MD%2C 082339597937.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26834/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26834/1/Fahrul%20Reza%20160404085%20FDK%20MD%20082339597937.pdf).

penyelenggaraan ibadah haji. Pengendalian proses pelayanan juga dilakukan secara rutin setiap hari, sementara evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dilakukan dengan melibatkan perwakilan petugas haji.¹²

5. Skripsi oleh Reni Astuti yang berjudul Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung, Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi manajemen dalam layanan haji dan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung sudah berlangsung dengan baik. Proses tersebut mencakup tahapan pendaftaran, manasik haji, pemberangkatan, hingga pemulangan, yang semuanya sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen dan telah memenuhi standar operasional prosedur yang ditetapkan.¹³

6. Skripsi oleh Supriyanto yang berjudul Sistem Rekrutmen Petugas Haji (Pembimbing Ibadah Haji) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti, Penelitian ini mengadopsi metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini berfokus pada pemaparan dan interpretasi objek penelitian sebagaimana adanya. Berdasarkan temuan yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa sistem rekrutmen petugas haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti telah sesuai

¹² Lily Awanda Faidatin, "MANAJEMEN PELAYANAN PETUGAS HAJI PEREMPUAN TERHADAP JEMAAH HAJI PEREMPUAN DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2019" (UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA, 2021).

¹³ Astuti Reni, "MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG" (UIN Raden Intan Lampung, 2023).

dengan prosedur yang telah ditetapkan. Proses rekrutmen dimulai dengan tahap pertama di tingkat Kabupaten/Kota, kemudian dilanjutkan dengan tahap kedua yang berlangsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti. Tahap terakhir melibatkan praktik dan wawancara sebagai bagian dari proses rekrutmen tersebut.¹⁴

7. Thesis oleh Rijki Hidayat yang berjudul Sistem seleksi petugas haji di Kementerian Agama Kota Padangsidempuan, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa proses seleksi petugas Haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Padangsidempuan telah sesuai dengan petunjuk teknis rekrutmen petugas penyelenggara ibadah Haji tahun 2020. Seleksi tersebut dilakukan melalui serangkaian tahapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, setiap peserta harus memenuhi persyaratan yang ditentukan dan mengikuti seluruh tahapan seleksi hingga berhasil lulus dan terpilih sebagai petugas Haji.¹⁵
8. Jurnal Oleh Fitriyatul Islamiyah, Rizqi Fathul Ma'rifah, Harun Andika Fajar, Fania Mutiara Safitri dengan judul Kajian Literatur: Pengukuran Kinerja Pemandu Haji, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur, yang mengkaji 10 jurnal terkait. Pengumpulan data dilakukan melalui telaah dan analisis jurnal dengan pendekatan kualitatif. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa untuk mendukung

¹⁴ "SISTEM REKRUTMEN PETUGAS HAJI (PEMBIMBING IBADAH HAJI) PADA KANTOR KEMENTERIAN 1445 H / 2024 M," no. 6684 (2024).

¹⁵ Rijki Hidayat Habibie, "Sistem Seleksi Petugas Haji Di Kementerian Agama Kota Padangsidempuan" (UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023).

pengembangan kompetensi petugas pemandu haji, para pemandu diharuskan mengikuti pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan oleh staf penyelenggara haji dan umrah. Dalam proses penilaiannya, beberapa aspek yang perlu diperhatikan meliputi kedisiplinan, kehadiran, sikap positif, sikap negatif, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, dan kerjasama.¹⁶

Dari penelitian terdahulu yang dipaparkan di atas dapat dilihat ada yang membedakan dengan peneliti yaitu Penelitian ini tefokus pada Bimbingan Teknis Petugas Haji Dalam Peringatan Penyelenggaraan Ibadah Haji, manajemen Bimbingan Teknis yang lebih intens terhadap petugas haji baik maupun fisik, mental, finansial, dan kemapanan untuk memaksimalkan Peringatan dalam melayani dan membimbing para jamaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji. Hal itu dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No.	Nama peneliti dan judul penelitian	Persamaan	perbedaan	Orisinalitas penelitian
1.	Skripsi oleh Mulya Abdullah yang berjudul Sistem Rekrutmen Petugas Haji.	Peneliti ini sama-sama meneliti tentang petugas haji dalam penyelenggaraan ibadah haji	Peneliti ini lebih fokus terhadap cara rekrutmen petugas haji	Penelitian ini tefokus pada Bimbingan Teknis Petugas Haji Dalam Peringatan Penyelenggaraan
2.	Skripsi oleh Fahrul Reza yang berjudul Strategi	Peneliti ini sama-sama meneliti tentang	Peneliti ini lebih terfokus dalam strategi yang di	Ibadah Haji, manajemen bimbingan

¹⁶ Fitriatul islamiyah Fitria and Fania mutiara safitri Fania, "Kajianliteratur: Pengukuran Kinerja Pemandu Haji," *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business* 2, no. 1 (2023): 130–38, <https://doi.org/10.31004/sharing.v2i1.10434>.

No.	Nama peneliti dan judul penelitian	Persamaan	perbedaan	Orisinalitas penelitian
	Petugas Haji Dalam Melayani Jamaah Haji	petugas haji dalam penyelenggaraan ibadah haji	implementasikan oleh petugas haji	teknis yang lebih intens terhadap petugas haji baik maupun fisik,
3.	Skripsi oleh Fahrul Reza yang berjudul Strategi Petugas Haji Dalam Melayani Jamaah Haji	Peneliti ini Peneliti ini sama-sama meneliti tentang pelayanan petugas haji dalam penyelenggaraan ibadah haji	Peneliti ini lebih terfokus dalam strategi yang di implementasikan oleh petugas haji	mental, finansial, dan keamanan untuk memaksimalkan Peringatan dalam melayani dan membimbing para jamaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji.
4.	Skripsi oleh Lily Awanda Faidatin yang berjudul Manajemen Pelayanan Petugas Haji Perempuan Terhadap Jemaah Haji Perempuan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019	Peneliti ini sama-sama meneliti tentang petugas haji dalam penyelenggaraan ibadah haji	Peneliti ini lebih fokus terhadap pelayanan yang bertujuan untuk mekasimalkan pelayanan terhadap para jamaah haji Wanita	
5.	Skripsi oleh Reni Astuti yang berjudul Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung	Peneliti ini sama-sama membahas tentang pelayanan terhadap para jamaah haji.	Skripsi ini lebih fokus terhadap pelayanan kantor dalam bidang penyelenggara haji dan umrah yang ada pada Kementrian Agama Kota	

No.	Nama peneliti dan judul penelitian	Persamaan	perbedaan	Orisinalitas penelitian
			Bandar Lampung	
6.	Skripsi oleh Supriyanto yang berjudul Sistem Rekrutmen Petugas Haji (Pembimbing Ibadah Haji) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti	Peneliti ini sama-sama meneliti tentang petugas haji dalam penyelenggaraan ibadah haji	Peneliti ini lebih fokus terhadap cara rekrutmen petugas haji	
7.	Thesis oleh Rijki Hidayat yang berjudul Sistem seleksi petugas haji di Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	Peneliti ini sama-sama meneliti tentang petugas haji dalam penyelenggaraan ibadah haji	Peneliti ini lebih fokus terhadap cara rekrutmen petugas haji	
8.	Jurnal Oleh Fitriyatul Islamiyah, Rizqi Fathul Ma'rifah, Harun Andika Fajar, Fania Mutiara Safitri dengan judul Kajian Literatur: Pengukuran Kinerja Pemandu Haji	Peneliti ini sama-sama meneliti tentang kinerja para petugas haji dalam penyelenggaraan ibadah haji	Peneliti ini lebih fokus tentang kajian kinerja para petugas haji yang melalui literatur yang telah ditetapkan	

Penelitian ini memiliki orisinalitas yang jelas dan berbeda dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang berfokus pada sistem rekrutmen, strategi pelayanan, manajemen pelayanan petugas haji perempuan, dan pengukuran kinerja. Sementara studi terdahulu lebih menyoroti aspek teknis administratif atau pelayanan tertentu dari petugas haji, penelitian ini secara spesifik menelaah manajemen bimbingan teknis petugas haji, yang meliputi aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam konteks bimbingan teknis.

Keunikan penelitian ini terletak pada pendekatannya yang holistik terhadap pembekalan dan kesiapan petugas haji secara menyeluruh, mencakup aspek fisik, mental, spiritual, dan kompetensi teknis, untuk meningkatkan kualitas layanan kepada jemaah selama ibadah haji. Fokus ini belum dijadikan pusat perhatian dalam penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih sempit pada tahap seleksi atau pelayanan pada waktu pelaksanaan ibadah saja.

Dengan kata lain, orisinalitas penelitian ini terlihat dari:

- Objek fokus utama: bukan hanya petugas haji, tetapi khusus pada manajemen pelatihan teknis (bimtek) yang menjadi fondasi penting bagi kesiapan petugas.
- Ruang lingkup yang komprehensif: melibatkan seluruh fungsi manajemen (POAC) dalam konteks bimtek.
- Konteks kelembagaan spesifik: dilakukan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, yang memiliki skala dan struktur organisasi yang lebih besar serta kompleks dibandingkan penelitian di tingkat kota/kabupaten.

F. Definisi Istilah

Dari judul “Manajemen Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur” yang di tulis oleh penulis dari beberapa pokok yang di paparkan oleh penulis memiliki beberapa istilah yaitu:

1. Manajemen

Manajemen merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan. Semua tahap tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya, termasuk sumber daya manusia.¹⁷

2. Bimbingan Teknis

Bimbingan Teknis (Bimtek) adalah program pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi peserta melalui pemberian materi-materi yang relevan. Beberapa topik yang dibahas antara lain adalah Membangun Tim Kerja yang Efektif, Teknik Komunikasi dalam Konteks Pelayanan Prima, Survey Kepuasan Masyarakat serta Penanganan Keluhan Pelanggan, Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik dan Profesionalisme Aparatur, serta Kepemimpinan.¹⁸

¹⁷ Menurut Anwar Prabu Mangkunegara and Menurut Malayu S P Hasibuan, “2.2 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA,” 2000.

¹⁸ Nurhalimah Nurhalimah, Randhi Nanang Darmawan, and Kanom Kanom, “Bimbingan Teknis Digitalisasi Promosi Berbasis Website Dan Media Sosial Daya Tarik Wisata Air Terjun Kedung Angin Desa Pakel Kecamatan Licin Kabupaten Banyuwangi,” *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 1, no. 2 (2021): 223–30.

3. Petugas Haji

Petugas haji adalah individu yang memiliki peran penting dalam mendampingi dan memberikan pelayanan untuk memastikan kelancaran ibadah haji bagi para jemaah. Mereka dipilih oleh pihak berwenang, seperti Kementerian Agama atau lembaga terkait lainnya, dan dilatih dengan keterampilan serta pengetahuan khusus untuk memberikan layanan terbaik kepada jemaah.¹⁹

4. Perencanaan

Perencanaan adalah proses untuk mengidentifikasi dan menghubungkan berbagai informasi serta membuat asumsi mengenai masa depan. Proses ini bertujuan untuk merumuskan serangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.²⁰

5. Pelaksanaan

Pelaksanaan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, merujuk pada tindakan atau proses untuk melaksanakan rencana atau keputusan tertentu. Pelaksanaan ini biasanya dilakukan setelah rencana yang disusun dengan cermat dianggap siap untuk diimplementasikan.²¹

6. Strategi

¹⁹ Zhazha Chusnul Rahmahsari, “Efektivitas Sistem Rekrutmen Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (Ppih) Arab Saudi Pada Ditjen Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Ri Tahun 2022” (Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif).

²⁰ Jessy Angelliza Chantica, Regita Cahyani, and Achmad Romadhon, “Peranan Manajemen Pengawasan: Komitmen, Perencanaan, Kemampuan Karyawan (Literature Review Msdm),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 3 (2022): 247–56.

²¹ Maria Evani Oktabela, “Pelaksanaan Pembangunan Kawasan Industri Di Piyungan Kabupaten Bantul Berdasarkan Peraturan Daerah Bantul Nomor 4 Tahun 2011” (UAJY, 2019).

Strategi merujuk pada tujuan utama jangka panjang beserta serangkaian langkah dan pembagian sumber daya yang diperlukan untuk mencapainya. Dalam pandangan Child, strategi adalah keputusan mendasar mengenai tujuan dan cara-cara untuk menjalankan suatu bisnis. Secara umum, strategi merupakan konsep sentral dalam manajemen yang bertujuan untuk mencapai tujuan jangka panjang suatu organisasi atau perusahaan..²²

7. Evaluasi

Evaluasi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berarti proses penilaian. Evaluasi digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kegiatan telah mencapai tujuannya, serta membandingkan hasil pencapaian dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini juga mencakup analisis tentang manfaat dari kegiatan yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan harapan yang ingin dicapai..²³

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diterapkan dalam “Buku Pedoman KTI Tahun 2023 Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malang Ibrahim” berfungsi sebagai pedoman dan kerangka dasar dalam penulisan skripsi. Sistem penulisan tersebut dijelaskan secara rinci berikut:

²² Aida Malan Sari and Nuri Aslami, “Strategi Komunikasi Pemasaran Asuransi Syariah,” *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management* 2, no. 1 (2022): 57–72.

²³ Husein Umar, “Evaluasi Kinerja Perusahaan: Teknik Evaluasi Bisnis Dan Kinerja Perusahaan Secara Komprehensif, Kuantitatif, Dan Modern,” *Indonesia: PT. Gramedia Pustaka Utama*, 2005.

- a. Bab I Pendahuluan: Bab ini terdiri dari konteks masalah, fokus penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisilalitas penelitian, definisi istilah, dan sistematikan penulisan
- b. Bab II Tinjauan Pustaka: bab ini meliputi a). Kajian teori yang merupakan telaah teori untuk keterkaitan penelitian yang di lakukan. b). perpekstif teori dalam islam yang berisi teori yang telah di telaah di pandang secara Islami. c). kerangka berpikir yang berisi suatu pokok pikiran penulis untuk melakukan penelitian.
- c. Bab III Metode Penelitian: yang mengemukakan tentang metode yang dilakukan oleh penulis yaitu meliputi: Pendekatan dan jenis penelitian, Lokasi penelitian, data dan sumber data, instrument penelitian, Teknik pengumpulan data, pengechekan keabsahan data, analisis data, prosedur penelitian.
- d. Bab IV Paparan data dan hasil penelitian, yang menerengkan terkait gambaran umum bidang PHU Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur, yaitu Visi dan Misi, tugas dan fungsi, serta Struktur organisasi. Penyajian data tentang Perencanaan yang meliputi; a). proses perencanaan b). tujuan c). penyusunan Kurikulum d). peserta, Pengorganisasian meliputi; a). proses pengorganisasia b). kepanitiaan pelaksana c). pemilihan narasumber, Pelaksanaan Bimtek; a). proses pelaksanaan b). metode pelaksanaan, dan Evaluasi Bimbingan Teknis.
- e. Bab V Pembahasan mencakup Perencanaan Bimbingan Teknis calon petugas haji, Pelaksanaan Bimbingan Teknis calon Petugas Haji, Pengorganisasian Bimbingan Teknis calon petugas haji, Evaluasi Bimbingan teknis calon petugas haji.

- f. Bab VI penutup yang mencakup Kesimpulan dan Saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen

Manajemen, dalam bahasa Inggris, berasal dari kata kerja “*to manage*,” yang berarti mengurus, mengelola, mengatur, dan melaksanakan suatu tugas atau kegiatan.²⁴ Sementara itu, dalam bahasa Arab, istilah ini berasal dari kata “*yudabbiru*,” yang mengandung arti mengarahkan, mengelola, melaksanakan, menjalankan, serta mengatur atau mengurus. Kata dasarnya, yaitu “*dabbara*,” berarti mengatur, sedangkan “*mudabbir*” merujuk pada seseorang yang mahir dalam mengatur atau pengatur, dan “*mudabbar*” berarti sesuatu yang telah diatur.

Berdasarkan pengertian tersebut, ilmu manajemen dapat diartikan sebagai suatu kemampuan atau keahlian dalam mengelola berbagai hal sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat direalisasikan dengan baik. Dalam kehidupan sehari-hari, penerapan ilmu manajemen sebenarnya sudah sering kita jumpai, meskipun sering kali tidak kita sadari. Setiap individu, pada kenyataannya, hampir selalu menerapkan prinsip-prinsip manajemen secara tidak langsung dalam berbagai aktivitas yang dilakukan setiap hari. Sebagai contoh, ketika seseorang sedang belajar, bekerja, atau bahkan mengatur kegiatan rumah tangga, mereka sebenarnya sedang mempraktikkan manajemen. Manajemen diperlukan untuk memastikan bahwa setiap tugas dapat diselesaikan secara efisien dan teratur, sehingga hasil yang diinginkan dapat dicapai sesuai dengan harapan.

²⁴ Savannah Gloria Buxton, *Beyond the Fragments: A Healing Path for Dissociative Identity Disorder* (Jstone Publishing, 2024).

Manajemen memiliki peran yang sangat krusial dalam setiap kegiatan individu maupun kelompok dalam suatu organisasi untuk meraih tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai suatu pendekatan yang berfokus pada proses (process-oriented), manajemen membutuhkan keterlibatan berbagai elemen seperti sumber daya manusia, pengetahuan, serta keterampilan guna memastikan bahwa aktivitas-aktivitas dalam organisasi dapat terlaksana dengan lebih efisien dan menghasilkan keputusan yang dapat mendukung pencapaian keberhasilan.²⁵

Pendekatan yang fokus pada proses menekankan bahwa manajemen tidak hanya berorientasi pada pencapaian hasil akhir, tetapi juga memperhatikan setiap tahapan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Tahapan ini melibatkan rangkaian kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, yang bertujuan agar seluruh aktivitas dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana dan mencapai tujuan dengan cara yang lebih efisien. Secara keseluruhan, proses ini terdiri dari beberapa fungsi manajerial, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.²⁶

Untuk meraih tujuan yang telah ditetapkan, sebuah organisasi perlu melaksanakan berbagai fungsi manajerial. George R. Terry mengemukakan bahwa fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi: perencanaan (Planning),

²⁵ Cindy Aulia Bestari and Dindy Sinta Megasari, "Manajemen Perencanaan Usaha Pada Pelayanan Di Putry Wedding Organizer," *Jurnal Tata Rias* 9, no. 1 (2020).

²⁶ A Sulaiman and L T Handoko, "The Effects of Bio-Fluid on the Internal Motion of DNA," *Journal of Computational and Theoretical Nanoscience* 8, no. 1 (2011): 124–32.

pengorganisasian (Organizing), pelaksanaan (Actuating), serta pengawasan (Controlling).²⁷

a. Perencanaan (*Planning*)

Menurut Manulang, perencanaan merujuk pada proses penentuan serangkaian tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Proses ini merupakan langkah awal yang harus dilaksanakan sebelum aktivitas lainnya dapat dimulai.²⁸ Sebaliknya, Siswanto mendefinisikan perencanaan sebagai suatu proses fundamental dalam memilih tujuan serta menentukan sejauh mana tujuan tersebut akan tercapai.²⁹ Dalam pandangannya, perencanaan adalah suatu kegiatan yang bersifat integratif, bertujuan untuk mengoptimalkan efektivitas keseluruhan organisasi sebagai sebuah sistem, agar sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai.

Melalui proses perencanaan yang matang, organisasi dapat mengembangkan serangkaian rencana strategis yang memungkinkan mereka memperoleh dan mempertahankan sumber daya yang diperlukan guna mencapai berbagai tujuan yang telah ditetapkan. Rencana-rencana ini juga memungkinkan para anggota organisasi untuk melaksanakan berbagai aktivitas dengan cara yang selaras dengan tujuan organisasi serta

²⁷ Neri Wijayanti and Febrian Arif Wicaksana, "Implementasi Fungsi Manajemen George R Terry Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan," *Jurnal Cerdik: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran* 3, no. 1 (2023).

²⁸ Imam Taufik Alkhotob, "Urgensi Manajemen Dalam Da'wah: Konsep Pengembangan Dan Ruang Lingkup Pembahasannya," *Jurnal Bina Ummat: Membina Dan Membentengi Ummat* 3, no. 01 (2020): 27–46.

²⁹ Indah Kusuma Pradini, "Manajemen Mutu Dalam Upaya Peningkatan Prestasi Sekolah (Studi Di Sdn Tanah Tinggi 3 Kota Tangerang Dan Sd Islam Al-Ikhlas Kota Tangerang, 2016),"

mengikuti prosedur yang telah dipilih secara saksama. Selain itu, proses perencanaan memungkinkan organisasi untuk terus memantau kemajuan dari waktu ke waktu, sehingga hasil-hasilnya dapat dievaluasi secara berkala. Jika tingkat kemajuan yang dicapai belum sesuai dengan harapan, tindakan korektif dapat segera diambil untuk menjaga agar organisasi tetap berada di jalur yang benar menuju pencapaian tujuan tersebut.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merujuk pada suatu rangkaian aktivitas yang mencakup pembagian tugas serta koordinasi pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.³⁰ menurut Manullang, pengorganisasian adalah proses pengelompokan kegiatan yang akan dilaksanakan atau distribusi tugas dan tanggung jawab kepada setiap anggota organisasi.

fungsi kedua dalam manajemen ini berfokus pada pembentukan struktur formal yang memungkinkan pembagian dan pengaturan tugas serta koordinasi yang terorganisir dengan baik di dalam sebuah organisasi. Dalam melaksanakan fungsi ini, manajer harus memiliki kemampuan untuk merancang dan mengembangkan suatu bentuk organisasi yang sesuai, yang kemudian bisa mereka pimpin dengan efektif. Struktur yang dibangun tersebut harus selaras dengan tujuan, rencana, dan program yang telah dirumuskan sebelumnya, sehingga seluruh anggota organisasi dapat bekerja sama dengan baik dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Hal

³⁰ Muhammad Syukran et al., "Konsep Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perwujudan Kepentingan Manusia," *Publik* 9, no. 1 (2022): 95–103.

ini mencakup pengaturan sumber daya, pembagian tanggung jawab, serta alokasi tugas agar setiap bagian dari organisasi dapat berkontribusi sesuai perannya.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Actuating berasal dari kata kerja "to actuate" yang berarti "untuk menggerakkan, mendorong, memotivasi, atau mempengaruhi". Dengan demikian, actuating dapat dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan pengaruh terhadap individu untuk mendorong mereka berpartisipasi dalam berbagai usaha demi mencapai tujuan-tujuan tertentu.³¹ Secara mendasar, actuating dapat diartikan sebagai "tindakan", sebab segala sesuatu tidak akan terwujud tanpa adanya langkah nyata. Dalam konteks kepemimpinan, apabila hanya ada kata-kata tanpa tindakan, maka hasil yang diharapkan tidak akan tercapai.³²

Actuating atau penggerakan mencakup seluruh rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memberikan motivasi dan dorongan kepada karyawan atau bawahan, agar mereka terinspirasi untuk bekerja dengan tulus dan bersemangat. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan kontribusi maksimal dari mereka dalam mencapai tujuan organisasi secara efisien dan dengan biaya yang efektif. Fungsi actuating ini merupakan salah satu fungsi manajemen yang bersifat langsung, karena upaya

³¹ dadan Irwani Ahmad, "Optimalisasi Fungsi Manajemen Organisasi Dalam Pemberdayaan Zakat Di Lazisnu Tanggamus" (Uin Raden Intan Lampung, 2024).

³² Laila Utami Nur, "Fungsi Manajemen Dalam Pembinaan Akhlak Santri Di Pondok Pesantren Modern Daarul Ikrom Kecamatan Kedondongkabupaten Pesawaran" (UIN Raden Intan Lampung, 2024).

penggerakan ini bertujuan untuk merealisasikan visi, misi, dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Dalam praktiknya, *actuating* selalu berkaitan dengan berbagai metode dan kebijakan yang dirancang untuk mengatur, memandu, dan mengarahkan individu dalam organisasi. Dengan demikian, penggerakan ini bertujuan untuk memotivasi mereka agar bersedia mengambil tindakan dan berpartisipasi aktif dalam mencapai hasil yang diharapkan oleh organisasi.

Penggerakan (*actuating*) merupakan tahap yang dilakukan setelah organisasi memiliki perencanaan yang matang dan pengorganisasian yang terstruktur, termasuk dengan membentuk struktur organisasi serta menyediakan personel yang sesuai untuk menjalankan tugas-tugas di unit atau satuan kerja yang telah ditetapkan. Dalam tahap ini, terdapat berbagai kegiatan penting yang meliputi pengarahan (*comanding*), pembimbingan (*directing*), dan komunikasi (*communication*) untuk memastikan setiap anggota organisasi memahami peran dan tugas mereka.

Apabila organisasi telah berjalan dengan baik dan setiap anggota siap menjalankan tugas utamanya sesuai dengan kewenangan serta tanggung jawab masing-masing, maka pengarahan dan pembimbingan menjadi hal yang sangat penting. Tujuan dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan terfokus pada pencapaian tujuan organisasi. Pengarahan serta pembimbingan ini harus dilakukan secara berkesinambungan oleh pimpinan atau manajer unit kerja kepada seluruh personel di bawah

tanggung jawabnya, serta oleh manajer puncak atau pimpinan tertinggi kepada seluruh manajer atau pemimpin unit kerja dalam organisasi tersebut. Dengan adanya pengarahan dan bimbingan yang berkelanjutan, organisasi dapat memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi bergerak sejalan menuju tujuan yang telah ditetapkan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Menurut Terry, pengendalian (*controlling*) adalah suatu proses yang melibatkan penentuan sejauh mana tujuan telah tercapai, melakukan evaluasi terhadap pencapaian tersebut, dan apabila diperlukan, menerapkan langkah-langkah perbaikan untuk memastikan bahwa kinerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan utama dari penilaian dan perbaikan tersebut adalah untuk mengoreksi proses yang mengalami penyimpangan, sehingga dapat kembali menuju jalur yang sesuai dengan tujuan awal.³³

Dalam konteks manajemen, pengawasan (*controlling*) merupakan salah satu fungsi vital yang melibatkan kegiatan evaluasi atau penilaian terhadap pelaksanaan tugas yang sedang berlangsung. Manajemen memiliki peran dalam memastikan bahwa setiap aktivitas yang dilakukan oleh bawahan atau anggota tim berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika ditemukan adanya penyimpangan atau ketidaksesuaian antara pelaksanaan dan

³³ Fadillah Andina, Syahidah Awaliyah, And Hasraful Fadila, "PELAKSANAAN STRUKTUR ORGANISASI PRAMUKA PANDEGA: Girl Scout, Organization," *Journal of Community Devation* 1, no. 1 (2024): 31–40.

perencanaan, tindakan korektif akan diambil untuk mengarahkan proses kerja kembali pada jalur yang benar.

Secara umum, manajemen dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang melibatkan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya organisasi melalui kolaborasi antaranggota untuk mencapai tujuan secara optimal. Dalam kerangka ini, terdapat beberapa elemen utama yang membentuk kegiatan manajerial, antara lain: tenaga kerja (people), bahan (materials), peralatan (machines), metode (methods), dana (money), serta pasar (market). Setiap elemen ini memiliki peran dan fungsi tersendiri, namun saling berinteraksi satu sama lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi, khususnya dalam hal efisiensi dan efektivitas pencapaian tersebut.³⁴

a. *Man* (Manusia)

Peran manusia dalam melaksanakan berbagai aktivitas sangat krusial, karena merekalah yang mengimplementasikan setiap program yang telah direncanakan. Tanpa keterlibatan manusia, tujuan yang ditetapkan oleh manajer tidak akan tercapai. Seorang manajer atau pimpinan, pada dasarnya, adalah individu yang berhasil mencapai hasil atau tujuan dengan menggerakkan orang lain untuk mewujudkannya.

b. *Money* (Uang)

Keuangan berperan sebagai alat dalam manajemen, yang harus dikelola dengan hati-hati untuk memastikan tercapainya tujuan secara

³⁴ Husaini Husaini and Happy Fitria, "Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam," *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)* 4, no. 1 (2019): 43–54.

efisien tanpa membutuhkan jumlah dana yang berlebihan. Bahkan jika evaluasi dilakukan berdasarkan jumlah dana yang lebih besar yang dikeluarkan untuk pencapaian tujuan tersebut, hal ini tetap perlu dipertimbangkan secara cermat.

c. *Material* (Bahan)

Dalam konteks manajemen, material merujuk pada segala bentuk data, informasi, dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Material ini juga berfungsi sebagai elemen penting dalam melaksanakan berbagai fungsi manajerial serta dalam proses pengambilan keputusan oleh para pemimpin.

d. *Machines* (Mesin)

Mesin dapat diartikan sebagai alat yang digunakan dalam pelaksanaan aktivitas manajerial, di mana teknologi atau mesin menjadi instrumen pendukung yang mempermudah proses operasional.

e. *Methods* (Metode)

Metode atau pendekatan dalam manajemen berfungsi sebagai sarana untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Penggunaan metode yang tepat harus disesuaikan dengan perencanaan yang telah disusun sebelumnya, agar proses manajerial dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan sasaran yang diinginkan.

f. *Market* (Pasar)

Pasar merupakan elemen vital dalam manajemen, khususnya bagi perusahaan atau organisasi yang berorientasi pada laba. Pasar berperan

sebagai tempat distribusi barang yang telah diproduksi, sekaligus menjadi sarana yang menghubungkan antara produsen dan konsumen.

B. Bimbingan Teknis

G. Erric Allenbaugh, sebagaimana dikutip oleh Faozan Al Fikri (1994), mengemukakan bahwa bimbingan teknis adalah suatu rangkaian kegiatan yang berlangsung secara berkelanjutan, dengan tujuan memberikan petunjuk, arahan, serta memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh individu. Hal ini bertujuan agar individu tersebut dapat menguasai keterampilan tertentu dan menjadi lebih produktif dalam melaksanakan tugasnya.³⁵

Bimbingan Teknis bagi petugas Haji adalah suatu proses yang dilaksanakan secara terstruktur dan berkesinambungan, dengan mencakup berbagai jenis pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi tugas-tugas yang semakin kompleks dan bersifat teknis, sesuai dengan peran serta tanggung jawab yang diemban. Tugas-tugas tersebut meliputi aspek legislasi, perencanaan anggaran, serta pengawasan, dengan tujuan utama untuk mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, pelaksanaan bimbingan teknis sangat penting dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas, guna mendukung kelancaran operasional organisasi, baik di tingkat institusi maupun lembaga pemerintah.

Dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 menyebutkan Tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan

³⁵ TASYA KAMILA, "Pengaruh Kebijakan Bimbingan Teknis Terhadap Kinerja Legislasi (Studi Di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pesawaran)," 2022.

perlindungan bagi jemaah haji sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan sebagai berikut :³⁶

- Pembinaan ibadah haji, yaitu serangkaian kegiatan pembimbingan dan penyuluhan bagi jemaah haji
- Pelayanan kesehatan, yaitu pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jemaah haji
- Kewajiban penyelenggara ibadah haji, yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah
- Tugas Komisi Haji (KPHI), yaitu melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap penyelenggaraan ibadah haji

Bimbingan teknis dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan atau kasus yang dihadapi oleh pejabat, sehingga solusi tersebut dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, bimbingan teknis merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan dukungan berupa panduan dan rekomendasi dalam penyelesaian masalah teknis. Kegiatan ini meliputi pelatihan serta pengembangan kompetensi dan keterampilan yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh individu atau lembaga tertentu. Harapannya, dengan mengikuti bimbingan teknis, baik individu maupun lembaga dapat merasakan manfaat yang berorientasi pada peningkatan kinerja.

³⁶ Wahid, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji."

Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia, termasuk dalam bentuk bimbingan teknis, telah menjadi elemen yang sangat penting bagi individu, instansi, dan lembaga pemerintah. Pelaksanaan bimbingan teknis ini umumnya diselenggarakan oleh lembaga resmi, dan dapat dilakukan di berbagai tempat, seperti gedung pertemuan, hotel, atau aula besar. Namun, kegiatan ini juga bisa dilakukan di luar ruangan, tergantung pada kebutuhan dan kondisi yang ada.

Bimbingan teknis dapat dilaksanakan di berbagai lokasi, baik yang berada dalam wilayah tertentu, di luar kota, maupun di kota-kota besar. Lama pelaksanaan bimbingan teknis disesuaikan dengan jumlah materi yang akan disampaikan oleh instruktur, serta agenda tambahan yang telah disepakati bersama oleh peserta. Oleh karena itu, durasi kegiatan ini dapat bervariasi antara 2 hingga 10 hari, tergantung kesepakatan.

C. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan merupakan sebuah proses yang dirancang secara sadar dan terencana untuk menciptakan lingkungan belajar yang mendukung, serta mendorong peserta didik dalam mengembangkan potensi diri mereka. Melalui proses ini, diharapkan peserta didik dapat mengasah berbagai kemampuan, mulai dari kekuatan spiritual agama, pengendalian diri, pembentukan karakter, kecerdasan, perilaku yang baik, hingga keterampilan yang bermanfaat baik untuk diri mereka sendiri maupun masyarakat luas.³⁷ Secara lebih mendalam, pendidikan dapat dipahami sebagai sebuah proses yang dilakukan oleh manusia untuk

³⁷ Abd Rahman et al., "Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan Dan Unsur-Unsur Pendidikan," *Al Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2022): 1–8.

mengembangkan dan mengoptimalkan berbagai potensi yang dimiliki sejak kelahiran, baik itu dalam aspek fisik maupun mental. Proses pendidikan bertujuan agar potensi tersebut berkembang sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku dalam masyarakat serta budaya tempat individu tersebut tinggal. Oleh karena itu, pendidikan dan budaya tidak bisa dipisahkan, karena keduanya saling terkait dan mendukung satu sama lain. Budaya menyediakan landasan dan konteks yang diperlukan dalam pendidikan, sementara pendidikan berperan dalam melestarikan serta memperkaya budaya, sehingga keduanya terus berkembang secara berkelanjutan dan dinamis.

Pendidikan memegang peranan yang sangat krusial dalam kehidupan bangsa ini, yang mendorong banyak pakar untuk menggali dan mengartikulasikan makna sejati pendidikan dalam konteks sosial. Di samping itu, terdapat berbagai definisi atau pemahaman tentang pendidikan menurut para ahli, yaitu:

1. Menurut Prof. Dr. M.J Langeveld menyatakan bahwa pendidikan merupakan proses pemberian bimbingan serta dukungan spiritual kepada individu yang masih membutuhkan.³⁸
2. Menurut Prof. Zaharai Idris mengungkapkan bahwa pendidikan adalah serangkaian kegiatan interaksi antara orang dewasa dan anak didik, baik secara langsung maupun melalui media, yang bertujuan untuk mendukung perkembangan anak.³⁹

³⁸ Dini Kenmandola, "Kualitas Pendidikan Di Indonesia," 2022.

³⁹ Milati Nurlatifah et al., "Penerapan Model Project Based Learning Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Kelas V Sekolah Dasar," *Journal of Innovation in Primary Education* 1, no. 2 (2022): 99–106.

3. Menurut H. Horne menjelaskan bahwa pendidikan adalah suatu proses berkelanjutan yang melibatkan upaya penyesuaian diri yang lebih tinggi bagi individu yang telah berkembang secara fisik dan mental, yang memiliki kebebasan serta kesadaran spiritual, yang tercermin dalam aspek intelektual, emosional, dan kemanusiaan.⁴⁰
4. Menurut Ahmad D. Marimba menyatakan bahwa pendidikan adalah proses pemberian arahan secara sadar oleh pendidik yang mencakup perkembangan fisik dan mental peserta didik, yang bertujuan untuk membentuk kepribadian yang mandiri.⁴¹

Dari penjelasan dari beberapa ahli bahwa pendidikan dapat dimaknai sebagai suatu aktivitas yang melibatkan pertukaran ide, pandangan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu, dengan tujuan untuk memperluas wawasan serta memperkaya pemahaman tentang berbagai aspek kehidupan. Melalui proses ini, setiap orang memperoleh landasan yang lebih kokoh untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Landasan tersebut tidak hanya bermanfaat untuk memperbaiki tatanan kehidupan, tetapi juga membantu menciptakan keteraturan yang selaras dengan prinsip-prinsip agama, sehingga kehidupan manusia menjadi lebih terarah, bermoral, dan sesuai dengan nilai-nilai spiritual yang dianut.

Pelatihan merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, keterampilan, keahlian, dan kemampuan seseorang, yang

⁴⁰ Andri Suryadi, "Perancangan Aplikasi Game Edukasi Menggunakan Model Waterfall," *PETIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 3, no. 1 (2017): 8–13.

⁴¹ Chairunnisa Amelia, "Problematika Pendidikan Di Indonesia," 2019.

dilakukan baik setelah maupun selama menjalankan suatu jabatan atau pekerjaan tertentu).⁴² Pelatihan adalah suatu rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dirancang secara khusus untuk melatih seseorang atau sekelompok individu dengan tujuan meningkatkan mutu, keterampilan, kemampuan, dan keahlian mereka dalam bidang tertentu. Melalui proses ini, peserta pelatihan diharapkan dapat mengembangkan potensi mereka secara maksimal, sehingga mampu menjalankan tugas atau pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien. Pelatihan ini biasanya mencakup berbagai metode pembelajaran, baik teori maupun praktik, yang dirancang untuk memperdalam pemahaman dan mengasah keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Cut Zurnali yang dikutip dalam Wikipedia, pelatihan memiliki berbagai definisi yang diungkapkan oleh sejumlah ahli. Berbagai pandangan tersebut dipaparkan dalam Wikipedia, yang menyajikan perspektif-perpektif berbeda mengenai pengertian pelatihan. Definisi pelatihan ini bisa bervariasi tergantung pada disiplin ilmu dan sudut pandang yang digunakan oleh masing-masing ahli.⁴³ Beberapa ahli menyatakan bahwa pelatihan adalah proses sistematis yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan individu dalam menjalankan tugas tertentu. Menurut para ahli ini, pelatihan tidak hanya berfokus pada peningkatan pengetahuan teoritis, tetapi juga pada pengembangan keterampilan praktis yang diperlukan dalam dunia kerja. Berikut adalah definisi pelatihan menurut para ahli:

⁴² Suratman Suratman and Eka Eriyanti, "Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan," in *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*, 2020.

⁴³ Rayhan Pratamasidi, "Tinjauan Pelaksanaan Program Pelatihan Karyawan Pada PT. Nusantara Turbin Dan Propulsi Bandung" (Universitas Widyatama, 2012).

1. Noe, Hollenbeck, Gerhart, dan Wright (dalam Arifin, 2018) menyatakan bahwa pelatihan adalah suatu upaya yang dirancang secara sistematis untuk mendukung pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang relevan dengan pekerjaan oleh karyawan. Dengan kata lain, pelatihan berfungsi untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal yang berkaitan langsung dengan tugas dan pekerjaan mereka.⁴⁴
2. Gomes menjelaskan bahwa pelatihan merupakan segala bentuk usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pekerja dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, ataupun pekerjaan yang memiliki hubungan langsung dengan tugas utamanya.⁴⁵
3. Menurut Robbins merujuk pada program pelatihan formal yang direncanakan sebelumnya dan memiliki format yang terstruktur dengan jelas. Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan tersebut tidak bersifat spontan, melainkan sudah disusun sedemikian rupa agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.⁴⁶

D. Manajemen Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan, sebagai suatu konsep yang lebih komprehensif, mencakup berbagai aspek kehidupan manusia. Dengan demikian, pendidikan dapat

⁴⁴ Muhammad Yudil Khairi, "Evaluasi Learning Penyelenggaraan Pelatihan Jarak Jauh Tata Naskah Dinas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Oleh Balai Diklat Keagamaan Banjarmasin," *Diklat Review: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan* 5, no. 2 (2021): 151–60.

⁴⁵ Abner Naa, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Distrik Bintuni Kabupaten Teluk Bintuni," *Jurnal Renaissance* 2, no. 02 (2017): 167–76.

⁴⁶ Umar, "Evaluasi Kinerja Perusahaan: Teknik Evaluasi Bisnis Dan Kinerja Perusahaan Secara Komprehensif, Kuantitatif, Dan Modern."

didefinisikan sebagai suatu usaha yang dilakukan dengan kesadaran untuk mempersiapkan peserta didik melalui berbagai kegiatan bimbingan, pengajaran, atau pelatihan, yang bertujuan untuk memfasilitasi mereka dalam mempersiapkan diri menghadapi peran yang akan dijalankan di masa depan (Undang-undang No. 2 Tahun 1989, tentang Sistem Pendidikan Nasional). Sementara itu, pelatihan dimaksudkan sebagai proses pembelajaran yang disusun untuk meningkatkan kinerja dalam pelaksanaan pekerjaan yang sedang dijalani. Sebagian kalangan berpendapat bahwa pendidikan dan pelatihan masing-masing merupakan bagian integral dari pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi.⁴⁷

Dapat di artikan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah bagian dari pengembangan pegawai menekankan bahwa keduanya sama-sama penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Pendidikan memberikan landasan pengetahuan dan pemahaman umum, sedangkan pelatihan menambah keterampilan teknis yang dibutuhkan dalam konteks pekerjaan tertentu. Kombinasi antara pendidikan dan pelatihan membantu pegawai untuk berkembang secara profesional dan berkontribusi lebih baik pada organisasi di mana mereka bekerja.

Adapun pengertian dari beberapa penulis yang lebih dapat untuk bisa memahami tentang manajemen pendidikan dan pelatihan sebagai berikut:

1. Lembaga Administrasi Negara : Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai negeri, yang sering disingkat dengan diklat, merujuk pada suatu proses pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan Pegawai

⁴⁷ S P Hasibuan et al., "Modul Manajemen Diklat," no. 3 (2000): 1–32.

Negeri Sipil dalam menjalankan tugas dan fungsinya di dalam pekerjaan mereka.⁴⁸

2. Kamus Istilah Manajemen: Pelatihan dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk pembimbingan yang diberikan oleh seorang instruktur, dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan serta pengetahuan peserta melalui berbagai tugas dan latihan yang diselesaikan.⁴⁹
3. Robert, L. Graigh: Pendidikan dan pelatihan merupakan proses pemindahan pengetahuan dan keterampilan dari satu individu kepada individu lain.⁵⁰
4. Edwin, B. Flippo dalam Nunu Jumena: Latihan adalah kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya.⁵¹
5. Menurut Moekijat: Untuk suatu kegiatan bisa disebut latihan, ada tiga syarat yang harus dipenuhi, yaitu:⁵²
 - a. Latihan harus berfungsi untuk meningkatkan kemampuan pegawai atau sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas mereka.
 - b. Latihan yang memberikan perubahan dalam kebiasaan pegawai atau petugas, termasuk dalam sikap terhadap pekerjaan untuk bisa menerapkan pengetahuan dan informasi dalam sehari-hari

⁴⁸ Lembaga Administrasi Negara and Buku Pelajaran Pengetahuan Perkantoran, *Lembaga Administrasi Negara* (Lembaga Administrasi Negara, 1961).

⁴⁹ Ida Nuraeni, "Pengertian Manajemen Pelatihan" (Modul,).

⁵⁰ Nuraeni.

⁵¹ Nuraeni.

⁵² Nuraeni.

- c. Latihan yang dilakukan harus relevan dan langsung berkaitan dengan pekerjaan yang dijalankan oleh pegawai tersebut.

Berdasarkan ketentuan yang telah dijelaskan diatas, Manajemen Pendidikan dan Pelatihan dapat diartikan sebagai suatu proses pengelolaan keseluruhan aspek pelatihan, yang meliputi berbagai tahap penting. Tahap pertama adalah perencanaan pelatihan, di mana tujuan, materi, serta metode pelatihan disusun dengan cermat untuk mencapai hasil yang optimal baik maupun fisik, mental, dan pengetahuan. Setelah itu, terdapat tahap pengorganisasian, yang berfokus pada penyusunan struktur pelatihan, pembagian tugas, dan alokasi sumber daya yang diperlukan. Selanjutnya, pelaksanaan pelatihan menjadi tahap utama, di mana kegiatan pelatihan dijalankan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Terakhir, evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas pelatihan dan menentukan perbaikan atau pengembangan yang dibutuhkan untuk program pelatihan di masa mendatang.

E. Perspektif Teori dalam Islam

1. Manajemen dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif bahasa, istilah *manajemen* berasal dari kata dasar *to manage*, yang mengandung arti mengendalikan, melaksanakan, dan mengatur, sebagaimana dijelaskan dalam Kamus Bahasa Inggris-Indonesia oleh John M. Echols dan Hasan Shadily. Menurut Hadari Nawawi, manajemen merujuk pada kewajiban individu yang memiliki wewenang dalam suatu lembaga, perusahaan, maupun organisasi. Sementara itu, Ramayulis menyatakan bahwa konsep *al-*

tadbir sejalan dengan inti dari kepemimpinan.⁵³ Konsep manajemen dan kepemimpinan dalam Islam sejalan dengan nilai-nilai syariat. Dalam Islam, istilah "kepemimpinan" mengacu pada imam atau pemimpin yang bertugas memimpin umat dan memberikan bimbingan sesuai dengan ajaran agama. Namun, manajemen (juga dikenal sebagai *al-tadbir* dalam bahasa Arab) berarti mengelola atau mengatur sesuatu, seperti institusi atau komunitas, dengan cara yang adil dan bijaksana. Dalam situasi seperti ini, manajemen harus dilakukan oleh orang-orang yang memiliki otoritas, dan prinsip-prinsipnya harus sejalan dengan keadilan dan kebaikan dalam Islam.

Kata tersebut merupakan transformasi dari kata *dabbara* yang berarti *mengatur*, di jelaskan pada Al-qur'an Q.S As-Sajdah Ayat 5 yang berbunyi:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Artinya : Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.

Berdasarkan ayat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Allah SWT berperan sebagai pengatur seluruh tatanan alam semesta (*al-Mudabbir*). Keberadaan keteraturan dalam alam semesta ini mencerminkan kebesaran-Nya sebagai penguasa atas segala ciptaan-Nya. Namun, karena Allah SWT menjadikan manusia sebagai khalifah di bumi, mereka memiliki tanggung jawab untuk

⁵³ M. Fikri Haikal, "Manajemen Pendidikan Islam Perspektif Al-Qur'an Dan Hadist," *Journal of Education* 5, no. 4 (2023): 103–13.

mengelola dan menguasai bumi dengan bijaksana, sebagaimana Allah mengatur alam semesta.

Sebagaimana didefinisikan dalam pernyataan di atas, manajemen adalah proses yang melibatkan penggunaan seluruh sumber daya, baik manusia, material, maupun finansial, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk melakukan proses ini, orang lain harus bekerja sama; peran setiap orang sangat penting untuk mencapai tujuan. Dalam manajemen, tujuan adalah untuk mencapai hasil secara efektif, yang berarti mendapatkan hasil yang diinginkan; efisien, yang berarti menggunakan sumber daya seminimal mungkin; dan produktif, yang berarti menghasilkan hasil yang paling mungkin dari usaha yang dilakukan. Untuk memastikan bahwa semua komponen bekerja selaras dan optimal menuju tujuan bersama, manajemen menggabungkan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian.

2. Pendidikan dalam Perspektif Islam

Dalam bahasa Arab, istilah yang sering digunakan dalam konteks pendidikan adalah *tarbiyah* dan *ta'lim*. Kedua istilah ini berasal dari kata dasar *rabba* dan *'allama*. Menurut Dr. Ahmad Syarabashi, terdapat perbedaan antara *ta'lim* dan *tarbiyah*. *Ta'lim* lebih mengarah pada proses pengajaran dan pengumpulan informasi yang biasanya disimpan dalam ingatan, sedangkan *tarbiyah* mencakup makna yang lebih luas, seperti bimbingan, pendidikan, dan pelatihan. Fokus utama dari *ta'lim* adalah untuk mengembangkan kecerdasan

pikiran, memori, serta kemampuan menghafal, sementara *tarbiyah* lebih menekankan pada pendidikan batin, jiwa, dan hati.⁵⁴

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa al-ta'lim, dalam konteks pendidikan, mengacu pada proses pengajaran yang berfokus pada penyampaian pengetahuan kepada peserta didik. Dengan kata lain, al-ta'lim bertujuan untuk mentransfer pengetahuan secara intelektual tanpa memperhatikan dimensi moral atau etika. Sebaliknya, al-tarbiyah memiliki pengertian yang lebih komprehensif, yang tidak hanya mencakup pengajaran ilmu, tetapi juga meliputi pembinaan akhlak, etika, dan moralitas. Dalam konteks al-tarbiyah, pendidikan tidak hanya sekadar menyampaikan ilmu pengetahuan, melainkan juga berfungsi untuk membentuk karakter dan perilaku peserta didik yang selaras dengan ajaran Islam.

Selain itu dijelaskan dalam Al-qur'an Surat Al-Alaq Ayat 1-2 yang berbunyi:

إِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝١ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝٢

Artinya: Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah.

Berdasarkan pemahaman yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa al-ta'lim, dalam konteks pendidikan, merujuk pada proses pengajaran yang terfokus pada pemberian pengetahuan kepada siswa. Dengan kata lain, tujuan utama dari al-ta'lim adalah untuk mentransfer ilmu secara

⁵⁴ Abdul Latif Mukhtar, "Tujuan Pendidikan Islam Dan Tujuan Pendidikan Nasional," in *Cirebon: Panitia Seminar Dan Lokakarya Nasional Ilmu Pendidikan Islam*, 1995.

kognitif, tanpa memberi perhatian khusus pada dimensi moral atau etika. Sebaliknya, al-tarbiyah memiliki cakupan yang lebih luas, melibatkan tidak hanya pengajaran ilmu pengetahuan, tetapi juga pembentukan akhlak, etika, dan moralitas. Dalam perspektif al-tarbiyah, pendidikan lebih dari sekadar transfer ilmu, melainkan juga proses pembentukan karakter dan perilaku peserta didik yang sesuai dengan prinsip-prinsip ajaran Islam.

Oleh karena itu, dalam pandangan Islam, pendidikan tidak hanya sebatas mengembangkan kemampuan intelektual dan pemikiran manusia, tetapi juga menanamkan nilai-nilai moral yang baik dan mengatur perilaku serta etika sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Pendidikan Islam bertujuan untuk menumbuhkan keseimbangan antara kecerdasan intelektual dan akhlak yang mulia, sehingga peserta didik dapat menjadi pribadi yang cerdas sekaligus berakhlak baik dalam kehidupan sehari-hari.

3. Pelatihan dalam Perspektif Islam

Secara resmi, tidak terdapat catatan yang secara khusus menjelaskan mengenai pola pelatihan dan pembinaan karyawan pada masa Nabi Muhammad. Namun, apabila kita merujuk pada sejarah Islam, dapat dilihat bahwa sejak zaman pra-Islam (Jahiliyah), praktik perbudakan telah dilakukan, di mana budak-budak ini digunakan sebagai pekerja, pembantu, atau buruh. Meskipun setelah kedatangan Islam, praktik tersebut mulai dikurangi, hal ini tetap menunjukkan adanya tradisi pelatihan dan pembinaan yang berkembang dalam masyarakat Islam. Ketika Islam hadir, Rasulullah SAW memperkenalkan berbagai prinsip etika yang baru dan mengimplementasikan perubahan

signifikan dalam cara memperlakukan pekerja, baik dari segi pekerjaan yang mereka lakukan maupun dalam proses pendidikan yang mereka jalani.

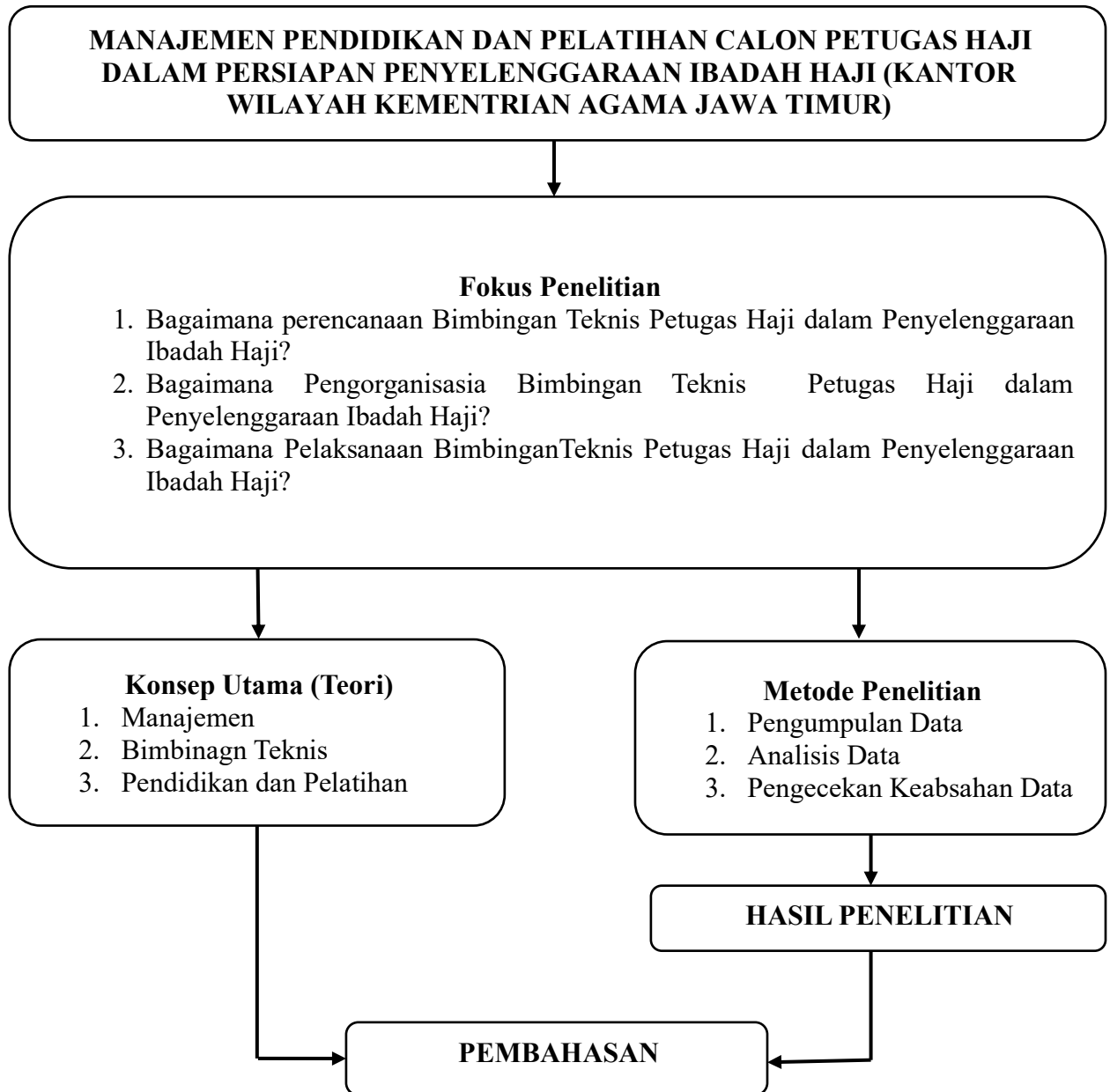
Nabi bersabda: *"Sesungguhnya Allah mewajibkan perbuatan yang dilakukan dengan baik dalam segala hal, jika kamu membunuh binatang maka lakukanlah dengan cara yang baik, jika kamu mau menyembelih maka sembelihlah dengan cara yang baik, pertajamlah alat potongnya, kemudian istirahatkanlah binatangnya."* (Matan lain: Muslim 3615, Turmudzi 1329, Abi Daud 2432, Ibnu Majah 3161, Ahmad 16490, Darimi 1888)

Jika dikaitkan dengan manajemen secara umum, ketika kita melihat hadis tersebut dari perspektif manajemen secara umum, dapat disimpulkan bahwa hadis ini memberikan dorongan kepada umat Islam untuk selalu melakukan segala sesuatu dengan cara yang baik dan berusaha untuk meningkatkan kualitas dari apa yang awalnya buruk menjadi baik, dan dari yang baik menjadi lebih baik lagi. Dalam konteks ini, manajemen dapat diartikan sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas dalam setiap tindakan yang dilakukan. Oleh karena itu, tindakan yang dianggap baik harus didasari oleh niat atau rencana yang baik pula. Selain itu, pelaksanaan dari setiap tindakan tersebut harus sesuai dengan syariat, dilaksanakan dengan penuh kesungguhan, serta tidak dilakukan secara sembarangan atau asal-asalan, agar hasilnya benar-benar bermanfaat dan memberikan dampak positif. seperti hadis Turmudzi berikut:

Rosulullah bersabda *"Diantara baiknya, indahnya keislaman seseorang adalah meninggalkan perbuatan yang tidak bermanfaat."* (Matan lain: Ibnu Majah 3966)

Tindakan yang tidak memberikan manfaat sejatinya setara dengan tindakan yang dilakukan tanpa perencanaan yang matang. Ketika suatu tindakan tidak direncanakan dengan baik, maka tindakan tersebut tidak dapat dianggap sebagai tindakan yang positif atau bermanfaat. Oleh karena itu, dalam upaya menerapkan manajemen syariah yang berkualitas, terdapat beberapa langkah penting yang harus diambil. Langkah-langkah tersebut mencakup bekerja dengan penuh dedikasi dan kesungguhan, melaksanakan aktivitas secara berkesinambungan, serta menghindari pendekatan yang sembarangan. Selain itu, kolaborasi dalam bekerja sama juga sangat penting, di mana semua pihak terlibat dalam proses tersebut. Tak kalah pentingnya, kita harus mau belajar dari pengalaman, baik itu dari keberhasilan maupun kegagalan, baik yang dialami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dengan demikian, kita dapat mengembangkan manajemen syariah yang lebih efektif dan efisien.

F. Kerangka berpikir



Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dan analitis, bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan tepat mengenai berbagai fakta serta memaparkan fenomena secara mendalam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan hasil penelitian dalam bentuk kejadian atau fenomena tertentu. Penelitian deskriptif berfokus pada penyajian gambaran atau profil dari suatu permasalahan secara verbal, untuk memperjelas jenis atau gambaran umum terkait temuan-temuan yang diperoleh.

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti diwajibkan untuk secara langsung mengunjungi dan mempelajari kondisi serta situasi yang ada di lembaga dan sekitarnya. Oleh karena itu, dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif, yang berfokus pada penyajian data objek penelitian berdasarkan informasi yang valid dan terjadi di lapangan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementrian Agama Jawa Provinsi Timur di Jl. Raya Bandara Juanda No.26, Semalang, Semabung, Kec. Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penerapan metode ini menekankan pentingnya kehadiran peneliti dalam setiap

tahapan prosedur penelitian kualitatif, sebagai pengumpulan data sekaligus instrument penelitian. Hal ini disebabkan oleh tuntutan metode kualitatif untuk memenuhi berbagai unsur penelitian, seperti perencanaan, pengumpulan data, analisis data, perumusan data, hingga pelaporan hasil penelitian

Pendekatan kualitatif deskriptif mengharuskan peneliti untuk terlibat secara langsung dalam setiap tahap penelitian, mulai dari observasi, analisis, hingga interaksi dengan subjek atau objek penelitian. Oleh karena itu, keberadaan peneliti menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan penelitian ini, karena keterlibatan langsung mereka sangat penting dalam menjamin validitas dan kelengkapan hasil penelitian.

D. Subjek Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini mengarahkan perhatian pada individu atau kelompok yang memiliki peran kunci dan menyimpan pengetahuan, pengalaman, serta informasi yang relevan dengan topik Bimbingan Teknis yang sedang diteliti. Adapun subjek penelitian ini adalah:

1. Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan berbagai aspek pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan petugas ibadah haji.
2. Kesekretariatan Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), yang membantu ketua bidang dalam pelaksanaan Bimbingan teknis.
3. Ketua Panitia Penyelenggara Bimbingan teknis petugas Haji, yang berperan sebagai fasilitator dalam Bimbingan teknis

4. Staff Kementrian Agama Jawa Timur yang turut serta dalam kepanitiaan menyelenggarakan Bimbingan Teknis Petugas Haji.

E. Data dan Sumber Data

Peneliti akan memfokuskan pengumpulan data pada aspek-aspek yang relevan dengan topik penelitian, yakni “Manajemen Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.” Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa dalam konteks penelitian, data adalah objek yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan informasi. Secara umum, ada dua kategori utama sumber data yang dapat dibedakan, yaitu:⁵⁵

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian. Proses pengumpulan data ini melibatkan beberapa informan yang memiliki kualifikasi dan pengetahuan yang relevan dengan bidang yang diteliti. Informan ini biasanya ditentukan oleh instansi terkait, dan data yang dikumpulkan juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan lembaga-lembaga yang relevan. Dengan demikian, data primer ini mencerminkan kondisi dan perspektif yang autentik dari sumber yang terlibat dalam penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang disajikan dalam bentuk terstruktur yang terdapat dalam suatu dokumen. Contoh dari data sekunder

⁵⁵ Suharsimi Arikunto, “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,” 2010.

mencakup berbagai informasi yang berkaitan dengan kondisi demografis suatu wilayah, seperti jumlah penduduk, distribusi usia, dan karakteristik sosial ekonomi. Selain itu, data ini juga dapat mencakup informasi mengenai tingkat produktivitas di sebuah universitas, termasuk hasil penelitian, angka kelulusan, dan prestasi akademik. Selain itu, data sekunder juga bisa mencakup statistik yang menunjukkan ketersediaan pangan di suatu daerah, yang mencakup informasi tentang jenis-jenis pangan, volume produksi, dan distribusi pangan. Dengan demikian, data sekunder sangat beragam dan mencakup berbagai aspek yang dapat digunakan untuk analisis dan pengambilan keputusan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian merujuk pada alat yang digunakan untuk mengumpulkan data, seperti pedoman wawancara, pedoman pengamatan, atau daftar pertanyaan. Instrumen ini disusun agar peneliti dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan.⁵⁶ Berdasarkan metode yang digunakan, instrumen tersebut bisa berupa pedoman wawancara, pedoman pengamatan, kuesioner, atau pedoman dokumentasi. Dalam penelitian, pengumpulan data dapat dilakukan melalui berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Bentuk Instrumen dalam Observasi

Instrumen observasi dalam penelitian kualitatif berperan sebagai pendukung teknik wawancara yang sudah dilaksanakan. Pengamatan ini

⁵⁶ Budur Anufia and Thalha Alhamid, "Instrumen Pengumpulan Data," 2019.

bertujuan untuk mengamati dan mengidentifikasi objek penelitian secara langsung, sehingga peneliti dapat mencatat serta mengumpulkan data yang diperlukan guna memperkuat penelitian yang tengah dilakukan. Dalam penelitian mengenai manajemen pendidikan serta pelatihan petugas ibadah haji, peneliti menggunakan metode observasi yang tidak terstruktur, yaitu pengamatan yang dilaksanakan tanpa pedoman baku. Oleh karena itu, peneliti mengembangkan pengamatan berdasarkan situasi dan dinamika yang terjadi di lapangan.⁵⁷

2. Bentuk Instrumen dalam Wawancara (*Interview*)

Secara umum, wawancara dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu terstruktur dan tidak terstruktur (bebas). Pada wawancara bebas, pewawancara memiliki kebebasan untuk mengajukan berbagai pertanyaan kepada narasumber tanpa harus mengikuti daftar pertanyaan atau panduan yang telah disusun sebelumnya.⁵⁸

Dalam penelitian yang berfokus pada manajemen pendidikan serta pelatihan petugas ibadah haji, peneliti menggunakan metode wawancara semi-terstruktur sebagai salah satu instrumen observasi. Wawancara semi-terstruktur ini dimulai dengan pengenalan kata kunci, agenda, atau daftar topik yang akan dibahas. Meskipun demikian, tidak ada pertanyaan yang telah ditetapkan sebelumnya, kecuali untuk wawancara pertama.

⁵⁷ Thalha Alhamid and Budur Anufia, "Resume: Instrumen Pengumpulan Data," *Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)*, 2019.

⁵⁸ Alhamid and Anufia.

3. Bentuk Instrumen dalam Dokumentasi

Dalam pedoman dokumentasi, peneliti hanya perlu memberikan tanda centang di kolom yang sesuai dengan gejala yang diamati, sementara dalam daftar periksa (check-list), peneliti menandai setiap kemunculan gejala dengan memberikan tanda tally.⁵⁹

Instrumen dokumentasi dapat dikategorikan menjadi dua bentuk utama. Yang pertama adalah pedoman dokumentasi, yang berfungsi untuk mengarahkan peneliti dengan menyediakan kategori atau panduan terkait data yang perlu dikumpulkan. Pedoman ini memberikan petunjuk yang jelas mengenai informasi yang dibutuhkan, sehingga mempermudah proses pengumpulan data. Bentuk kedua adalah daftar periksa, yang berisikan variabel-variabel yang harus dicatat. Daftar ini dirancang untuk memastikan bahwa seluruh variabel yang relevan tercatat dengan lengkap, tanpa ada yang terlewatkan selama proses pengumpulan data.

Perbedaan mendasar antara kedua jenis instrumen ini terletak pada tingkat kejelasan dan intensitas gejala yang diteliti. Pedoman dokumentasi lebih bersifat umum dan fleksibel, sementara daftar periksa lebih terstruktur dan spesifik, memfokuskan pada aspek-aspek tertentu dari gejala yang ingin diamati. Dengan memahami perbedaan ini, peneliti dapat memilih instrumen yang paling sesuai untuk tujuan penelitian mereka.

⁵⁹ Alhamid and Anufia.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi

Metode observasi merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengamati dan mencatat secara sistematis fenomena yang dianggap bermasalah.⁶⁰ Dengan menggunakan indera manusia, metode ini melibatkan pencatatan yang rinci terhadap objek yang diteliti. Observasi ini diterapkan untuk mengumpulkan informasi terkait kondisi fisik, posisi geografis, serta khususnya mengenai “Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.”

2. Teknik Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara digunakan untuk mengumpulkan data melalui interaksi tanya jawab. Sutrisno Hadi menjelaskan bahwa wawancara adalah proses pengumpulan informasi melalui tanya jawab satu arah yang dilakukan dengan cara terstruktur dan berorientasi pada tujuan penelitian.⁶¹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur yang mengikuti pedoman yang telah disiapkan secara sistematis dan menyeluruh, serta wawancara tidak terstruktur yang lebih bersifat bebas. Pada wawancara yang tidak terstruktur, peneliti tidak mengikuti pedoman yang baku, dengan tujuan agar narasumber merasa lebih nyaman dan tidak terkesan kaku dalam menyampaikan pendapatnya.

⁶⁰ Arikunto, “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.”

⁶¹ Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi* (Penerbit Andi, 2004).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang mengandalkan dokumen-dokumen tertulis, seperti buku, arsip, laporan, catatan harian, statistik, makalah, peraturan, buletin, dan lainnya.⁶² Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi mencakup buku-buku yang relevan dengan manajemen, sejarah pendidikan dan pelatihan petugas, profil lembaga, serta dokumentasi foto yang diperoleh selama observasi. Foto-foto tersebut menggambarkan kondisi staf, sarana dan prasarana, serta elemen lain yang mendukung analisis dalam penelitian ini.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Terdapat beberapa jenis triangulasi yaitu triangulasi peneliti, di antaranya:⁶³

1. Triangulasi Sumber merujuk pada pendekatan untuk memverifikasi keabsahan informasi dengan cara membandingkan berbagai referensi. Teknik ini melibatkan penggunaan satu metode pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, namun dengan melibatkan tiga pihak yang berbeda sebagai sumber informasi.
2. Triangulasi Metode adalah pendekatan yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data, seperti observasi dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis secara menyeluruh. Data yang diperoleh dari metode ini selanjutnya diperiksa dan dibandingkan dengan hasil

⁶² Muhamad Mustari and M Taufiq Rahman, "Pengantar Metode Penelitian" (Laksbang Pressindo, 2012).

⁶³ Et.al Fiantika, Wasil M, Jumiya, Honesti, Wahyuni, Jonata, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2022, <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>.

wawancara yang dilakukan dengan informan, guna memastikan konsistensi dan validitas informasi yang diperoleh.

3. Triangulasi Waktu adalah elemen yang seringkali mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap informasi yang dikumpulkan. Untuk memperoleh data yang lebih akurat, penting untuk melakukan pengecekan dengan berbagai teknik, seperti wawancara dan observasi, pada waktu atau kondisi yang berbeda. Jika terdapat perbedaan informasi, maka perlu dilakukan verifikasi berulang hingga diperoleh kejelasan yang pasti. Salah satu cara yang digunakan dalam triangulasi waktu adalah dengan membandingkan hasil penelitian dari tim lain yang memiliki tugas serupa dalam mengumpulkan data.

I. Analisis Data

Menurut Miles Huberman dan Saldana, analisis data terbagi tiga: (1) kondensasi data (data condensation), (2) presentasi data (data display), dan (3) inferensi/validasi (conclusion drawing/verification). Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut.⁶⁴

1. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada suatu proses yang melibatkan pemilihan, penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data dari berbagai sumber seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen,

⁶⁴ Fiantika, Wasil M, Jumiyyati, Honesti, Wahyuni, Jonata.

serta materi empiris lainnya.⁶⁵ Pada tahap ini, peneliti menggunakan observasi untuk mengkondensasi berbagai aspek dari manajemen pendidikan dan pelatihan petugas haji, yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, strategi, dan evaluasi di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

2. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman, penyajian data adalah penyusunan informasi secara sistematis yang memungkinkan proses penarikan kesimpulan. Langkah ini mencakup penyusunan dan penyajian data yang terorganisir dengan tujuan untuk memudahkan pengambilan kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang relevan dan mengelompokkannya agar tidak terjadi tumpang tindih antar data. Pengelompokan ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penyajian data tersebut.⁶⁶

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

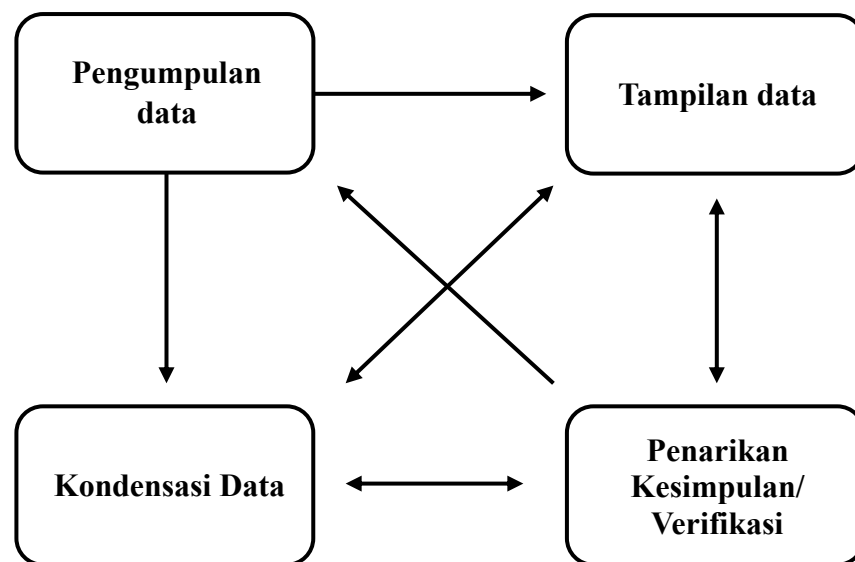
Pada tahap akhir, peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi terhadap data yang telah diperoleh.⁶⁷ Pada fase ini, peneliti membandingkan informasi yang diberikan oleh subjek penelitian dengan makna yang terkandung di dalamnya untuk memastikan bahwa data yang

⁶⁵ Dian Eka Susanti, Sudirman Sudirman, and Fahrudin Fahrudin, "Peran Asesmen Kebutuhan Dan Perencanaan Pendidikan Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Khusus (ABK)," *JPAP (Jurnal Praktisi Administrasi Pendidikan)* 5, no. 2 (2021): 64–68.

⁶⁶ Helmi Herawati, "Pentingnya Laporan Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan," *JAZ: Jurnal Akuntansi Unihaz* 2, no. 1 (2019): 16–25.

⁶⁷ Rizki Ananda, Fadhilaturrehmi Fadhilaturrehmi, and Imam Hanafi, "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pembelajaran Tematik Di Sekolah Dasar," *Jurnal Basicedu* 5, no. 3 (2021): 1689–94.

didapatkan sesuai dan relevan dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Proses ini penting untuk memastikan kesesuaian antara data yang terkumpul dan kondisi nyata yang diamati, sehingga peneliti dapat memahami lebih dalam mengenai hubungan antara informasi yang didapat dan konteks yang ada di lokasi penelitian.



Sumber: Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.

J. Prosedur Penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan melalui empat tahapan utama sebagai berikut:

1. Tahap pertama adalah persiapan sebelum pelaksanaan penelitian di lapangan, yang mencakup penyusunan desain penelitian, pemilihan lokasi, pengurusan izin, penyesuaian diri dengan kondisi di lokasi, serta persiapan alat-alat yang dibutuhkan untuk penelitian.
2. Tahap kedua melibatkan kegiatan pengumpulan data di lapangan, di mana peneliti akan mengumpulkan semua informasi yang diperlukan untuk analisis.

3. Tahap ketiga berfokus pada proses analisis data yang telah terkumpul, yang kemudian akan disusul dengan penyusunan laporan penelitian pada tahap terakhir.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Provinsi Jawa Timur dikenal sebagai salah satu daerah dengan jumlah calon jemaah haji dan umrah terbesar di Indonesia. Tingginya minat masyarakat terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umrah memerlukan adanya pelayanan yang memenuhi standar profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas. Untuk mengakomodasi kebutuhan tersebut, Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur mendirikan Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), yang berfungsi sebagai unit yang bertanggung jawab dalam mengatur penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tingkat provinsi.

Bidang PHU berada di bawah koordinasi langsung Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan berkedudukan di Jl. Raya Juanda No. 26, Sidoarjo.

1. Visi dan Misi Bidang PHU

a. Visi

Mewujudkan penyelenggaraan haji dan umrah yang berkualitas, profesional, dan berkeadilan .

b. Misi

- Meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah .
- Meningkatkan kualitas pembinaan dan bimbingan manasik haji dan umrah .

- Meningkatkan kualitas pengelolaan data dan informasi haji dan umrah .
- Meningkatkan kualitas keandalan dan profesionalitas penyelenggaraan haji dan umrah .
- Meningkatkan kualitas kerukunan antar umat beragama dalam penyelenggaraan haji dan umrah .

2. Tugas dan Fungsi Bidang PHU

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 19 Tahun 2019 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Bidang PHU memiliki tanggung jawab utama dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis, memberikan layanan, melaksanakan bimbingan teknis, melakukan pembinaan, mengelola sistem informasi, serta menyusun rencana dan laporan terkait penyelenggaraan haji dan umrah. Beberapa fungsi yang dijalankan oleh Bidang PHU antara lain adalah:⁶⁸

- a. Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
- b. Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah.
- c. Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, pembinaan haji reguler, advokasi haji, pembinaan penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah.

⁶⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Agama, Instansi Vertikal Kementerian,” *Indonesia, Kementerian Agama*, no. 879 (2014): 2004–6, kemenag.go.id.

- d. Koordinasi pelayanan di asrama haji, termasuk pengelolaan fasilitas dan layanan bagi Jemaah.
- e. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

3. Struktur Organisasi Bidang PHU

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bidang PHU

Kepala Kantor Wilayah Kementrian Agama Jawa Timur Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M.Pd.I				
Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Drs. Mohammad As'sadul Anam, M.Ag				
Pendaftaran, Pembatalan Dan Dokumen Haji Reguler	Bina Penyelenggara Umrah Dan Haji Khusus	Bina Haji Reguler Dan Advokasi Haji	Akomodasi, Transportasi Dan Perlengkapan Haji Reguler	Administrasi Dana Haji Dan Sistem Informasi Haji Dan Umrah
Ketua Tim: Mohammad Muflih, S.Kom	Ketua Tim: Eliana, S.Th.I	Ketua Tim: Edi Susilo, S.Kom	Ketua Tim: Fentin Istifa'iyah, S.Ag, M.Si	Ketua Tim: Ahmad Mudofar, S.Pd.I.
Anggota: • Mochammad Anas • Husna Arifah	Anggota: • Yusuf Effendi, S.Kom • Ahmad Khoiruddin, S.Pd.L • Hanafi, S.E	Anggota: • Endriani Septi Munanza. S. • Umar Tajuddin, S.Ab. M.M	Anggota: • Riski Septiawan, S.Kom.I. • Arif Misbahul Masruri, S.E	Anggota: • Laely Fauzia, S. Kom., M.Ap. • Khusnul Khotimah, Se • Cesar Yuni Ariyanto, S.Kom

Sumber SK TIM KERJA NOMOR 900 TAHUN 2024

B. Paparan Data Penelitian

1. Perencanaan Bimbingan Teknis Calon Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

a. Proses Perencanaan

Manajemen berfungsi sebagai perencanaan, yang mencakup pemilihan serangkaian aktivitas dan pengambilan keputusan terkait dengan langkah-langkah yang harus dilakukan, waktu pelaksanaan, metode yang digunakan, serta pihak yang bertanggung jawab. Agar kegiatan atau program yang direncanakan dapat berjalan dengan optimal, persiapan yang matang dan rinci mengenai langkah-langkah yang akan diambil sangat diperlukan.

Bimbingan Teknis merupakan program yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) untuk menghasilkan tenaga petugas haji yang kompeten dan profesional. Program ini diselenggarakan oleh Bidang PHU Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur.

Bapak Edi Susilo, S.Kom sebagai Kepala Seksi Pembinaan Haji dan Umrah juga sebagai Pelaksana Bimbingan Teknis Petugas Haji mengatakan:

“Perencanaan bimbingan teknis tertuju kepada surat edaran dirjen dengan pedoman teknis bimbingan teknis PHD Setelah mendapatkan surat dari Dirjen PHU terkait dengan pelaksanaan bimbing teknis. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur ini menindaklanjuti dalam bentuk penjadwalan, koordinasi”⁶⁹

berdasarkan pernyataan diatas program ini digalakan untuk memenuhi program yang diadakan oleh Dirjen PHU dalam perkembangan yang terus

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Edi Susilo, S.Kom, tanggal 16 Maret 2025

berkembang khususnya kebijakan penyelenggaraan Ibadah Haji itu sendiri. Perencanaan pelaksanaan bimbingan teknis bagi Petugas Haji Daerah (PHD) didasarkan pada Surat Edaran Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) *No. B-07125/DJ/Dt.II.I.2/HJ.02/03/2025* yang memuat pedoman teknis pelaksanaan bimbingan teknis. Surat edaran tersebut menjadi acuan formal dan legal dalam proses pelaksanaan kegiatan bimtek di tingkat daerah.

Penjelasan disampaikan oleh Anggota Pelaksana Bapak Umar Tajuddin, S.Ab. M.M beliau menyatakan bahwa:

“Bimbingan teknis calon petugas haji dilaksanakan ini sudah ada perencanaan sejak telah ditetapkannya petugas yang dinyatakan lolos seleksi tahap 2”⁷⁰

Seperti yang di sampaikan oleh Ketua Panitia Bimbingan Teknis Bapak Edi Susilo, S.Kom bahwa:

“Hasil seleksi tahap 2 CAT dan perencanaan diusulkan kepada dirjen PHU untuk selanjutnya dilakukan bimbingan teknis kepada yang lolos tersebut, setelah mendapatkan surat dari Dirjen PHU terkait dengan pelaksanaan bimbing teknis Baru Kanwil Kementerian Agama Provinsi Timur ini menindaklanjuti dalam bentuk penjadwalan, koordinasi”⁷¹

Setelah pelaksanaan seleksi tahap 2 berupa Computer Assisted Test (CAT) dan proses perencanaan, nama-nama peserta yang lolos seleksi kemudian diajukan kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU). Usulan tersebut menjadi dasar bagi Dirjen PHU untuk menerbitkan surat

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Umar Tajuddin, S.Ab, Tanggal 15 Maret 2025

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Edi Susilo, S.Kom, Tanggal 16 Maret 2025

resmi terkait pelaksanaan bimbingan teknis bagi para peserta yang dinyatakan lolos.

Setelah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Timur menerima surat dari Dirjen PHU, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menindaklanjuti pelaksanaan bimbingan teknis tersebut. Tindak lanjut ini meliputi penyusunan jadwal dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait melalui Surat Edaran No. B-1420/Kw.13.05/HJ.02/03/2025 kepada setiap daerah.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
Jalan Raya Bandara Juanda Nomor 26 Sidoarjo 61253
Telepon (031) 8686014; Faksimile (031) 8674123
Website: www.jatim.kemenag.go.id; E-mail: kanwiljatim@kemenag.go.id

Nomor : B-1420/Kw.13.05/HJ.02/03/2025 11 Maret 2025
Sifat : Segera
Lamp. : 1 (satu) berkas
Hal : Bimbingan Teknis PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah serta Petugas Kesehatan Terintegrasi Tahun 1446H/2025M

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota se Jawa Timur

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor B-07125/DJ/Dt.II.1.2/HJ.02/03/2025 tanggal 7 Maret 2025 perihal Edaran Pelaksanaan Bimbingan Teknis PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah (PHD) serta Petugas Kesehatan Terintegrasi Tahun 1446H/2025M, bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Bimbingan teknis PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah (PHD), serta Petugas Kesehatan akan dilaksanakan bersamaan, terpadu dan terintegrasi di Embarkasi Surabaya dibawah koordinasi Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
2. Setiap PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah (PHD) serta Petugas Kesehatan harus memiliki wawasan, kompetensi yang sama dalam memahami tugas dan fungsi serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, pembinaan serta perlindungan kepada jemaah haji.
3. Pemblayaan Bimbingan Teknis Petugas Haji Daerah (PHD) serta Petugas Kesehatan menggunakan anggaran masing-masing.
4. Mengingat adanya efisiensi anggaran, Bimbingan Teknis terintegrasi dilaksanakan dengan metode blended (sebagian penerbit menyampaikan secara online sebagian offline).
5. Bimbingan teknis PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah (PHD) dimulai serentak dari tanggal 15 s.d 19 Maret 2025, dimana Petugas Kesehatan bergabung pada tanggal 17 s.d 19 Maret 2025, mengacu kepada KMA Nomor 77 Tahun 2025 tentang Pedoman Bimbingan Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji.
6. Calon PPIH Kloter yang dinyatakan lolos seleksi tahap 2 sebanyak 4 orang (Ketua Kloter 2 orang dan Pembimbing Ibadah Kloter 2 orang), diwajibkan mengikuti Bimbingan Teknis PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah (PHD) serta Petugas Kesehatan Terintegrasi terintegrasi selama 5 (lima) hari, dari tanggal **15 s.d. 19 Maret 2025** di Asrama Haji Embarkasi, Jl. Manyar Kertoadi Sukolilo Surabaya;
7. **Peserta *Chek-in* pada Jum'at, tanggal 14 Maret 2025 pukul 20.00 WIB s.d 22.00 WIB**
8. Persyaratan dokumen yang wajib diserahkan ke panitia pada saat *chek-in* sebagai berikut:
 - a. Surat Tugas dari Kepala Kantor Kemenag Kabupaten/Kota;
 - b. Paspor biasa (*ordinary passport*), dengan jumlah halaman 48 lembar, nama minimal 2 (dua) kata, contoh Suci Jarwali, dengan masa berlaku paspor minimal tanggal **21 November 2025**;

Dokumen ini telah difandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Gambar 4.1 Dokumen SE No. B-1420/Kw.13.05/HJ.02/03/2025

b. Tujuan Bimbingan Teknis

Bapak Mohammad Muflih, S.Kom sebagai salah satu panitia Bimbingan Teknis Petugas Haji menjelaskan:

“Sejak awal, program ini telah dirancang oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) dan diimplementasikan oleh Kementerian Agama (Kemenag) Jawa Timur melalui Bidang PHU, dengan tujuan untuk mengatasi berbagai masalah yang sering muncul dalam pelaksanaan ibadah haji, khususnya terkait dengan rangkaian ibadah haji itu sendiri. Hal ini mengingat bahwa penilaian keberhasilan ibadah haji seseorang ditentukan oleh kelancaran dan kesempurnaan dalam menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji. Oleh karena itu, program ini diharapkan dapat menjadi langkah penting dalam mewujudkan petugas haji yang profesional dan kompeten.”⁷²

Petugas Haji sebagai tenaga profesional yang harus memiliki pengetahuan dan pengalaman saat melaksanakan ibadah haji sehingga memiliki kesempatan untuk membimbing calon jamaah haji sampai ketanah suci dan pulang dengan keadaan sehat wal afiat. Sebagai petugas yang profesional, petugas haji tentu memiliki komitmen tinggi terhadap kewajiban, hak dan etikanya.

Tujuan dari pelaksanaan Bimtek ini adalah untuk memberikan pembekalan teknis, administratif, serta penguatan mental dan spiritual kepada para petugas haji, sebagaimana berikut:

- a. Menyiapkan petugas haji agar mampu menjalankan tugas secara profesional, cepat, tepat, dan manusiawi.

⁷² Wawancara dengan Mohammad Muflih, S.Kom, Tanggal 17 Maret 2025

- b. Memberikan pemahaman menyeluruh mengenai sistem penyelenggaraan ibadah haji, termasuk regulasi, mekanisme pelayanan, hingga penggunaan teknologi.
- c. Melatih kemampuan teknis dan komunikasi interpersonal, agar petugas dapat menangani jemaah dengan berbagai karakter, latar belakang, dan kondisi fisik.
- d. Meningkatkan koordinasi dan kerja sama antarpetugas dan antarinstansi, baik di dalam negeri maupun dengan mitra di Arab Saudi.
- e. Membentuk sikap mental petugas yang tangguh, ikhlas, dan penuh empati, mengingat medan tugas yang penuh tekanan.

c. **Penyusunan Kurikulum**

Mengenai materi dan kurikulum juga disampaikan oleh Anggota Pelaksana

Bapak Umar Tajuddin, S.Ab. M.M menyatakan:

“kurikulum yang dipakai dalam bimbingan langsung dari pusat di bagian seperti embarkasi di Jawa Timur tinggal melaksanakan apa yang tercantum dalam kurikulum tersebut”⁷³

Maksud dari pernyataan tersebut adalah bahwa semua perencanaan dan desain kurikulum untuk pelatihan petugas haji berasal dari otoritas pusat, sehingga tidak ada kebebasan atau kewajiban bagi daerah atau embarkasi untuk melakukan perubahan besar terhadap materi yang sudah ada. Di tingkat embarkasi, seperti di Jawa Timur, peran utamanya adalah melaksanakan kegiatan pelatihan sesuai dengan kurikulum tersebut. Hal ini memastikan keseragaman

⁷³ Wawancara dengan Umar Tajuddin, S.Ab, Tanggal 15 Maret 2025

standar pelatihan di seluruh wilayah Indonesia dan memudahkan pengawasan serta evaluasi dari pusat. Dengan kata lain, embarkasi fokus pada *implementasi* atau eksekusi dari kurikulum yang sudah dirancang pusat, sehingga konsistensi kualitas pelatihan dapat terjaga.

Penyusunan kurikulum untuk pelatihan petugas haji disusun oleh pihak-pihak yang berkompeten, meliputi pejabat dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU), petugas yang terlibat langsung dalam urusan haji, serta individu yang memiliki pengalaman mendalam dalam pelaksanaan tugas haji. Proses penyusunan ini sepenuhnya mengikuti ketentuan yang berlaku dari Dirjen Haji. Berikut ini disajikan kurikulum pelatihan yang disusun oleh Dirjen PHU:

Tabel 4.2 Materi Pelatihan

No.	Materi Pelatihan	Waktu	
		Teori	Praktik
1.	Wawasan: a) Kebijakan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji b) Ta'limul Haji dan Organisasi Penyelenggaraan Ibadah Haji c) Pembinaan Moral dan Mental Petugas Haji		
2.	Inti: a) Kebijakan Teknis Operasional Pemandokan dan Katering Jamaah Haji b) Aplikasi Kinerja Pelayanan Prima c) Tugas dan Fungsi Petugas Haji Non Kloter d) Tugas dan Fungsi Petugas Haji Kloter e) Pengelolaan Kesehatan Haji f) Manasik Haji bagi Petugas g) Penanganan Kasus-Kasus Haji h) Telaah Silang (<i>Croos Review</i>) Tugas Non Kloter dan Kloter		
3.	Aktualisasi:		

	a) Building Service Commitmen b) Rencana Kerja Operasional c) Gladi Posko		
4.	Lain Lain: a) Pembukaan dan Penutup b) Penjelasan Program c) Pra Test dan Post Test (Ujian) d) Wawancara dan Penandatanganan Kontrak e) Kuliah Subuh f) Praktek Manasik g) Munajat		
Jumlah			

***Sumber Direktorat penyelenggaraan haji dan umrah desain
program iv/c.8 2019***

Pelatihan bagi petugas haji mengadopsi pendekatan andragogi, yang menekankan pada pembelajaran orang dewasa. Pendekatan ini mengakui bahwa peserta memiliki keinginan untuk dihargai serta didengarkan terkait pengalaman dan gagasan mereka. Pengalaman dan gagasan tersebut menjadi aset penting bagi tim pelatih dalam mendalami berbagai topik materi.

d. Peserta Bimbingan Teknis

Peserta bimbingan teknis tahun 2025 berjumlah 234 orang berdasarkan hasil akhir seleksi Petugas Haji Daerah berasal dari berbagai daerah yang merupakan petugas:

- a. Petugas Kloter (TPHI, TPIHI, TKHI) dari seluruh kabupaten/kota se-Jawa Timur.
- b. Petugas Non-Kloter (PPIH Arab Saudi, PPIH Embarkasi Surabaya).
- c. Unsur pendamping kesehatan dan pendamping ibadah.

Pada Bab 3, khususnya pada Bagian Ketiga, Paragraf 3, Pasal 23 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dijelaskan mengenai ketentuan sebagai berikut:⁷⁴

- (1) Gubernur atau bupati/wali kota memiliki kewenangan untuk mengajukan calon petugas haji daerah kepada Menteri.
- (2) Calon petugas haji daerah yang telah diusulkan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) akan melalui proses seleksi yang diselenggarakan oleh Menteri.
- (3) Untuk memenuhi syarat menjadi petugas haji daerah, calon tersebut harus memenuhi kriteria berikut:
 - a. beragama Islam;
 - b. Memiliki kompetensi dan pemahaman terkait penyelenggaraan Ibadah Haji;
 - c. memiliki dokumen yang sah; dan
 - d. lulus seleksi.
- (4) Petugas haji daerah yang berhasil lolos seleksi sebagaimana diatur pada ayat (2) akan diangkat oleh Menteri.

Sebagaimana peran petugas haji dijelaskan di atas dalam Bab 3 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Bagian Ketiga Paragraf 3 pasal 25 ayat 1 pada UU No. 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah yaitu;⁷⁵

⁷⁴ Undang-Undang RI, “Undang-Undang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,” *Direktorat Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*, no. 004251 (2019): 3, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/966350>.

⁷⁵ Undang-Undang RI.

Dalam Pasal 23 ayat (4), disebutkan bahwa petugas haji di tingkat daerah terdiri dari:

- a. Petugas yang bertanggung jawab atas pelayanan umum;
- b. Petugas yang berperan sebagai pembimbing Ibadah Haji, yang diangkat dari KBIHU serta organisasi-organisasi kemasyarakatan Islam; dan
- c. petugas yang menyediakan layanan kesehatan.

2. Pengorganisasian Bimbingan Teknis Calon Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

a. Proses Pengorganisasian

Dalam rangka memperoleh pemahaman Teori Geore R. Terry yang lebih mendalam mengenai proses pengorganisasian bimbingan teknis (bimtek) bagi petugas haji, berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Panitia Pelaksana Bapak Umar Tajuddin, S.Ab. M.M:

“Setelah turun Surat Edaran dari dirjen, Pengorganisasian bimbingan teknis dilakukan secara terstruktur. Kami mulai dengan penyusunan jadwal dan penetapan tempat pelaksanaan. Kemudian kami mengikuti narasumber dari pusat dan daerah. Para petugas haji yang telah ditetapkan, baik TPHI, TPIHI, maupun TKHI, diwajibkan mengikuti seluruh rangkaian kegiatan yang berlangsung selama 5 hari.”⁷⁶

Pengorganisasian bimtek petugas haji dilakukan secara sistematis. Langkah awal adalah penjadwalan dan penetapan tempat pelaksanaan.

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Umar Tajuddin, S.Ab, Tanggal 15 Maret 2025

Selanjutnya dilakukan penetapan narasumber dan penyiapan materi. Peserta bimtek adalah seluruh petugas yang telah lulus seleksi, meliputi

- 1) TPHI : Merupakan petugas yang mendampingi jemaah dalam aspek administratif dan manajerial, yang diwakili oleh Ketua Kloter.
- 2) TPIHI : TPIHI adalah petugas yang berperan dalam memberikan bimbingan terkait ibadah kepada jemaah, yang dikenal sebagai Pembimbing Ibadah.
- 3) TKHI : Petugas yang mendampingi jemaah dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik itu tenaga medis seperti dokter maupun perawat, termasuk dalam kategori TKHI.

Kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Haji dilaksanakan selama lima hari, dimulai pada tanggal 15 hingga 19 Maret 2025. Seluruh rangkaian kegiatan tersebut berlangsung di Asrama Haji Sukolilo, Surabaya, yang merupakan lokasi strategis dan representatif untuk pelaksanaan pelatihan intensif. Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari mulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB, dengan rangkaian acara yang padat dan terstruktur guna memaksimalkan pemahaman serta kesiapan para peserta dalam menjalankan tugas di lapangan.



Gambar 4.2 Tempat/Lokasi Pelaksanaan Bimbingan Teknis

Pemilihan lokasi ini dilakukan berdasarkan fasilitas dari Kementerian Agama Jawa timur sendiri, seperti kelengkapan fasilitas, kapasitas daya tampung yang memadai, serta kemudahan akses bagi peserta dari berbagai daerah di Jawa Timur. Asrama Haji Sukolilo dikenal sebagai salah satu tempat pelatihan dan pertemuan resmi yang representatif, karena menyediakan sarana penunjang seperti ruang pertemuan, akomodasi, ruang makan, fasilitas ibadah, serta lingkungan yang kondusif untuk kegiatan pembelajaran dan diskusi.

Bimbingan teknis berlangsung selama lima hari penuh, sebagaimana rangkaian bimbingan sebagai berikut:

- Hari pertama dilaksanakan di Gedung Graha Bir Ali untuk difokuskan pada proses registrasi, pembukaan kegiatan, serta pengantar materi mengenai kebijakan penyelenggaraan ibadah haji.
- Hari kedua dilaksanakan di Gedung Graha Bir Ali lantai 2 berisi penyampaian materi teknis dan praktik simulasi terkait tugas pembimbingan, termasuk pengelolaan jamaah dan penyelesaian masalah di lapangan.
- Hari ketiga dilaksanakan di Gedung Graha Bir Ali lantai 2, peserta mengikuti diskusi kelompok, studi kasus, evaluasi pemahaman materi, serta kegiatan penutupan.
- Hari keempat yang merupakan serangkaian praktik ibadah haji secara menyeluruh dilaksanakan di lingkungan sekitar Asrama Haji yang difasilitasi berupa Replika tempat ibadah haji hingga selesainya ibadah haji dan penutupan ibadah haji.

- Hari kelima dilaksanakan di Gedung Graha Bir Ali lantai 2, petugas haji mendapat materi terakhir dan juga beserta penutupan Bimbingan Teknis Petugas Haji.

Seluruh rangkaian kegiatan dirancang untuk memberikan pemahaman menyeluruh sekaligus keterampilan praktis yang diperlukan dalam menjalankan peran sebagai ketua kloter dan pembimbing ibadah. Dengan dukungan fasilitas yang memadai dan penyusunan waktu yang sistematis, kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan kesiapan peserta dalam menghadapi dinamika penyelenggaraan ibadah haji secara profesional dan bertanggung jawab.

b. Kepanitiaan Pelaksana Bimbingan Teknis

Secara internal, tim dari Kanwil Kementerian Agama, khususnya bidang PHU, mengambil peran penting dalam menyusun materi dan koordinasi peserta. Bimbingan teknis diselenggarakan dengan melibatkan beberapa instansi terkait, Kemenag Kanwil, Petugas dari dinas Kesehatan, maskapai penerbangan, dan perwakilan dari PPIH Arab Saudi turut dilibatkan untuk memberikan materi atau simulasi teknis.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Panitia Pelaksana Bapak Umar Tajuddin, S.Ab. M.M menuturkan:

“Beberapa pihak yang terlibat. Dari dalam Kementerian Agama. kami melibatkan langsung bidang PHU dari Kanwil Kemenag Jatim dan Kemenag pusat. Dan juga perwakilan dari Kantor Kesehatan, maskapai penerbangan, dan pihak PPIH Arab Saudi. Semua itu untuk memastikan petugas mendapat gambaran menyeluruh.”⁷⁷

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Umar Tajuddin, S.Ab, Tanggal 15 Maret 2025

Berdasarkan pernyataan di atas ada beberapa pihak yang terlibat dalam kegiatan ini. Dari internal Kementerian Agama, keterlibatan datang dari Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang ada di tingkat Kantor Wilayah (Kanwil) maupun di tingkat pusat. Keterlibatan mereka penting untuk memberikan informasi dan kebijakan terkini terkait penyelenggaraan ibadah haji.

Tabel 4.3 Panitia Pelaksana

Jabatan / Peran	Nama / Keterangan	Keterangan Tambahan
Penanggung Jawab	Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M.Pd.I. / Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	Bertanggung Jawab atas Pelaksanaan
Ketua Pelaksana Utama	Drs. Mohammad As'sadul Anam, M.Ag / Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah	Pengorganisasian Panitia dari Surat Edaran yang turun dari Dirjen PHU
Ketua Panitia Pelaksanaan	Edi Susilo, S.Kom / Ketua Tim Bina Haji Reguler Dan Advokasi Haji	Ketua panitia Bimtek
Anggota Pelaksana	Anggota Tim Bina Phu Kemenag Jatim • Umar Tajuddin, S.Ab. M.M • Mohammad Muflih, S.Kom • Ahmad Allauddin S.E • Endriani Septi Munanza. S.P • Cesar Yuni Ariyanto, S.Kom • Ahmad Khoiruddin, S.Pd.L	Pelaksana
Fasilitator Kemenag	Petugas dari Dirjen PHU Kemenag dengan keahlian penyelenggaraan haji	Memberikan materi teknis dan bimbingan
Fasilitator Kemenkes	Petugas Dari Kementerian Kesehatan	Memberikan materi terkait kesehatan jamaah haji

c. Pemilihan Narasumber

Pemilihan narasumber bimtek berdasarkan kompetensi dan pengalaman, khususnya mereka yang pernah bertugas langsung di Arab Saudi. Materi kesehatan disampaikan oleh pihak KKP atau tenaga kesehatan profesional.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Panitia Pelaksana Bapak Umar Tajuddin, S.Ab. M.M menjelaskan bahwa:

“Narasumber dipilih berdasarkan memiliki pengalaman langsung waktu pelaksanaan ibadah haji. Tidak luput dari mantan petugas haji atau pejabat dari Kemenag pusat yang paham teknis pelaksanaan haji”⁷⁸

Penjelasan di atas diperkuat lagi dengan pernyataan dari bapak Edi Susilo, S.Kom sebagai salah ketua panitia Bimbingan Teknis Petugas Haji yang peneliti wawancarai mengenai hal ini menuturkan:

“Pemateri ini sudah ditetapkan oleh Dirjen PHU pusat, tetapi untuk materi yang internal itu ditentukan oleh kanwil embarkasi masing-masing, tentunya kriterianya ya tentu narasumber yang memiliki kompetensi terhadap materi yang sebagaimana sudah ada di dalam kurikulum BIMTEK yang diberikan dari pusat”⁷⁹

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa narasumber penetapan pemateri dalam kegiatan Bimbingan Teknis (BIMTEK) petugas haji kloter dilakukan melalui dua mekanisme utama yaitu Internal Kanwil dan Penetapan Dirjen PHU. Untuk materi-materi yang bersifat nasional dan telah distandarisasi, pemateri ditetapkan langsung oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Umar Tajuddin, S.Ab, Tanggal 15 Maret 2025

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Edi Susilo, S.Kom, Tanggal 16 Maret 2025

(Dirjen PHU) pusat. Penunjukan ini dimaksudkan agar seluruh peserta bimbingan teknis di berbagai embarkasi mendapatkan materi yang seragam, sesuai dengan kebijakan dan pedoman nasional yang berlaku.



Gambar 4.3 Penyampaian Materi

Sementara itu, untuk materi yang bersifat internal atau kontekstual yakni materi yang disesuaikan dengan kebutuhan penetapan pemateri menjadi wewenang kantor wilayah atau embarkasi masing-masing. Meski demikian, pemilihan narasumber internal tetap mengacu pada standar yang telah ditentukan, yakni harus memiliki kompetensi dan pemahaman yang sesuai dengan materi yang tercantum dalam kurikulum bimbingan teknis yang telah disusun oleh Dirjen PHU pusat. Dengan demikian, kendati ada otonomi dalam pemilihan pemateri internal, pelaksanaan bimbingan teknis tetap berjalan sesuai dengan acuan kurikulum nasional.

3. Pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

a. Proses Pelaksanaan

Program pelatihan untuk petugas haji dilaksanakan dalam rentang waktu lima hari, dengan fokus pada berbagai aspek penting, termasuk pemahaman tugas, pembinaan kompetensi, pelayanan umum, pelayanan kesehatan, pendampingan dalam ibadah haji, serta perlindungan yang optimal bagi petugas. Selain itu, program ini juga mencakup materi yang relevan dengan pelaksanaan tugas para petugas haji.

Bapak Edi Susilo, S.Kom selaku ketua panitia menjelaskan dalam wawancara bahwa:

“Tujuan utama dari pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis untuk para Petugas Haji itu sebenarnya adalah untuk memberikan pembekalan dan pelatihan yang cukup menyeluruh. Para calon petugas ini nantinya mampu memberikan pembinaan yang baik, pelayanan umum yang maksimal, bimbingan ibadah yang sesuai dengan tuntunan syariat, serta pelayanan kesehatan dan perlindungan yang optimal kepada seluruh jamaah haji. Dengan begitu, para jamaah bisa menjalankan rangkaian ibadah haji mereka dengan lancar, aman, dan sesuai dengan ajaran agama Islam yang benar”⁸⁰

Kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) bagi petugas haji memegang peranan krusial dalam mendukung kelancaran ibadah haji. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelatihan yang komprehensif, mencakup aspek mental, spiritual, dan teknis, guna memastikan kesiapan petugas dalam memberikan layanan terbaik kepada jamaah haji.

Penjelasan di atas diperkuat lagi dengan pernyataan dari bapak Mohammad Muflih, S.Kom sebagai salah satu panitia Bimbingan Teknis Petugas Haji yang peneliti mengenai hal ini menuturkan bahwa:

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Edi Susilo, S.Kom, Tanggal 16 Maret 2025

“Program pembimbingan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) dan dijalankan oleh Kementerian Agama (Kemenag) Jawa Timur melalui Bidang PHU, bertujuan untuk menjadi solusi dalam mengatasi berbagai masalah yang sering muncul dalam pelaksanaan ibadah haji, khususnya yang berkaitan dengan rangkaian ibadah haji itu sendiri. Hal ini dikarenakan indikator keberhasilan ibadah haji seseorang terletak pada kelancaran dan kesempurnaan dalam menjalani seluruh rangkaian ibadah. Selain itu, program ini juga berfungsi sebagai langkah strategis dalam menciptakan petugas haji yang profesional.”⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menjelaskan bahwa sejak awal perancangan program ini, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) telah meyakini bahwa program tersebut dapat menjadi salah satu solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang kerap muncul dalam pelaksanaan ibadah haji. Permasalahan tersebut terutama berkaitan dengan pelaksanaan rangkaian ibadah haji yang sering tidak berjalan secara tertib dan sempurna. Narasumber menegaskan bahwa keberhasilan ibadah haji sangat ditentukan oleh pelaksanaan rangkaian ibadah secara menyeluruh dan teratur, karena hal tersebut menjadi tolok ukur kemabruran haji seseorang. Oleh karena itu, program ini juga dipandang sebagai upaya strategis untuk menciptakan petugas haji yang profesional dan mampu mendampingi jemaah dengan baik dalam menjalankan seluruh tahapan ibadah haji.

b. Metode Pelaksanaan

Adapun berikut jenis-jenis metode yang akan digunakan dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis Calon Petugas Haji:

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Mohammad Muflih, S.Kom, Tanggal 17 Maret 2025

1. Ceramah yang disertai dengan media visual

Metode ini terbukti efektif hanya dalam situasi dengan keterbatasan waktu. Dalam konteks ceramah, proses penyampaian informasi umumnya bersifat satu arah. Penggunaan media visual atau alat bantu lainnya sangat mendukung dalam memperjelas materi yang disampaikan melalui metode ini.



Gambar 4.4 Ceramah Disertai Media Visual

2. Diskusi

Metode ini lebih mengutamakan partisipasi aktif daripada metode ceramah tradisional. Dalam kegiatan diskusi, peserta pelatihan didorong untuk berpikir secara bersama-sama dan menyampaikan pendapat mereka. Dengan cara ini, pemahaman tentang materi akan muncul, baik di dalam diri peserta itu sendiri, antar peserta, maupun terhadap isu yang sedang dibahas.



Gambar 4.5 Diskusi

3. Bermain Peran/Simulasi

Bermain peran merupakan sebuah teknik yang bertujuan untuk membantu peserta pelatihan dalam mentransformasikan masalah yang bersifat teoretis atau tertulis menjadi sebuah pengalaman praktis atau dramatisasi nyata yang menggambarkan masalah tersebut.



Gambar 4.6 Proses Bermain Peran/simulasi

4. Pengalaman Terstruktur

Latihan atau permainan yang dirancang dengan teliti bertujuan untuk menciptakan pengalaman tertentu bagi peserta yang terjadi selama proses pembelajaran.



Gambar 4.7 Sharing Pengalaman

5. Studi Kasus

Metode ini memfokuskan pada pembelajaran yang bertujuan untuk menciptakan perubahan dalam ranah kognitif, afektif, atau keterampilan berpikir, dengan mengandalkan kemampuan analisis dan nalar dari para peserta didik.



Gambar 4.8 Pernyataan Studi kasus

Metodologi yang digunakan dalam bimbingan teknis (bimtek) mencakup berbagai pendekatan pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta secara optimal. Pendekatan tersebut meliputi ceramah sebagai sarana penyampaian materi secara teoritis, diskusi kelompok untuk mendorong interaksi dan pemecahan masalah secara kolaboratif, serta simulasi lapangan (role play) yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk mempraktikkan situasi nyata yang relevan dengan topik bimtek. Pendekatan *andragogy* ini diharapkan dapat menciptakan proses pembelajaran yang efektif dan aplikatif.

C. Temuan Penelitian

Tabel 4.1 Temuan Penelitian

No	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Perencanaan Bimtek	1. Proses Perencanaan - Perencanaan bimtek mengacu pada Surat Edaran Dirjen PHU No. B-07125/DJ/Dt.II.I.2/HJ.02/03/2025. - Perencanaan dilakukan setelah tahap seleksi calon petugas haji selesai dan nama-nama peserta lolos diajukan ke Dirjen PHU pusat. 2. Tujuan Bimtek - Bimtek bertujuan untuk membekali petugas haji secara teknis, administratif, spiritual, dan mental. - Petugas dapat memberikan layanan yang profesional, cepat, tepat, dan manusiawi kepada jamaah haji. 3. Kurikulum: - Kurikulum dikembangkan oleh Dirjen PHU pusat dan disesuaikan untuk diterapkan di tingkat embarkasi (misalnya Jawa Timur). - Pendekatan pembelajaran menggunakan metode andragogi (pembelajaran orang dewasa).

No	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
2.	Pengorganisasian Bimtek	Kegiatan bimtek melibatkan PHU Kanwil Kemenag Jatim, Dirjen PHU pusat, Kantor Kesehatan Pelabuhan, maskapai penerbangan, dan PPIH Arab Saudi.
3.	Pelaksanaan Bimtek	a. Metode pelatihan meliputi ceramah, diskusi, simulasi, studi kasus, dan pengalaman terstruktur. b. Pelatihan berlangsung selama lima hari dengan kegiatan yang intensif dan variatif untuk memastikan kesiapan petugas dalam menjalankan tugas.
4.	Evaluasi Bimtek	a. Evaluasi dilakukan setelah bimtek untuk menilai kehadiran, partisipasi, dan pemahaman peserta. b. berkelanjutan dilakukan saat petugas selesai melaksanakan tugas yang ada di Arab Saudi dengan menilai laporan kinerja Petugas.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Perencanaan Bimbingan Teknis Calon Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

Perencanaan adalah tahapan pertama dalam proses manajerial dan berfungsi sebagai dasar utama untuk menjalankan aktivitas yang telah direncanakan. Menurut George Terry, perencanaan dapat dipahami sebagai proses pemilihan dan penetapan berbagai tugas yang perlu dilaksanakan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁸² Dalam konteks bimbingan teknis untuk petugas haji, perencanaan dilakukan berdasarkan surat edaran yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), yang menjadi acuan untuk pelaksanaan teknis di tingkat daerah. Hal ini menunjukkan bahwa proses perencanaan tersebut mengadopsi model perencanaan top-down, yang merupakan pendekatan umum dalam sistem birokrasi pemerintahan.

Dalam konteks bimbingan teknis (bimtek) petugas haji, perencanaan dilakukan berdasarkan surat edaran Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), yang menjadi acuan normatif dan administratif bagi Kanwil Kementerian Agama di tingkat provinsi. Model perencanaan ini mencerminkan pendekatan *top-down planning*, di mana kebijakan dan instruksi berasal dari tingkat pusat dan diimplementasikan oleh unit pelaksana di daerah. Hal ini sejalan dengan karakter birokrasi pemerintahan yang menuntut keseragaman standar dalam pelayanan publik.

⁸² Wijayanti and Wicaksana, "Implementasi Fungsi Manajemen George R Terry Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan."

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa perencanaan bimbingan teknis ini dilakukan secara terstruktur dan sistematis, dimulai dari tahap seleksi petugas melalui Computer Assisted Test (CAT), dilanjutkan dengan proses verifikasi dan validasi oleh panitia pusat, hingga penyusunan jadwal dan kurikulum pelatihan oleh Kanwil Kemenag Jawa Timur. Perencanaan yang detail dan menyeluruh ini menunjukkan penerapan prinsip *strategic planning* sebagaimana dikemukakan oleh David, yaitu perencanaan strategis yang memperhatikan dinamika internal organisasi serta tuntutan eksternal, seperti kebutuhan jamaah dan perkembangan regulasi.⁸³

Temuan penelitian menunjukkan bahwa perencanaan dilakukan dengan sangat sistematis, dimulai dari proses seleksi petugas hingga penyusunan jadwal dan kurikulum pelatihan. Hal ini mencerminkan penerapan teori manajemen modern yang menekankan pentingnya “strategic planning” dalam konteks pendidikan dan pelatihan, yakni rencana yang tidak hanya merinci prosedur teknis, tetapi juga mengantisipasi tantangan dan kebutuhan lapangan.

Data menunjukkan bahwa dalam menindaklanjuti surat edaran tersebut, Kanwil Kemenag Jawa Timur menyusun rencana operasional dengan langkah-langkah sebagai berikut: menentukan waktu pelaksanaan, memilih lokasi yang representatif (yakni Asrama Haji Sukolilo Surabaya), menetapkan narasumber yang kredibel, serta menyusun kurikulum pelatihan yang mencakup aspek teoritis dan praktis. Kurikulum tersebut mencakup materi-materi seperti manasik haji, simulasi

⁸³ Falih Suaedi, *Dinamika Manajemen Strategis Sektor Publik Di Era Perubahan* (Airlangga University Press, 2019).

layanan di lapangan, tanggap darurat, pelayanan lansia dan disabilitas, hingga penguatan karakter spiritual petugas.

Paparan data menunjukkan bahwa Kanwil Kemenag Jawa Timur merespons surat edaran tersebut dengan menyusun jadwal pelaksanaan, menentukan lokasi, dan merancang kurikulum pelatihan. Kurikulum pelatihan telah ditetapkan dari pusat dan disusun oleh pejabat yang berpengalaman di bidang haji, mencerminkan prinsip perencanaan terpusat untuk menjamin keseragaman standar layanan. Kurikulum ini mencakup materi teoritis dan praktik seperti manasik haji, teknik pelayanan, penanganan kasus-kasus haji, serta penguatan mental dan spiritual.

Perencanaan ini juga sejalan dengan teori sistem menurut Ludwig von Bertalanffy⁸⁴, di mana setiap bagian (input, proses, output) saling berkaitan dan dipengaruhi oleh lingkungan eksternal. Dalam hal ini, input berupa seleksi petugas dan kebijakan pusat; proses berupa pelatihan intensif; dan output berupa petugas haji yang kompeten.

Perencanaan yang baik tidak hanya fokus pada apa yang akan dilakukan, tetapi juga bagaimana, kapan, oleh siapa, dan untuk siapa. Hal ini sesuai dengan pandangan Robbins dan Coulter bahwa perencanaan yang efektif harus menetapkan tujuan spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu (SMART goals)⁸⁵. Misalnya, tujuan dari pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga membentuk karakter pelayanan yang humanis, responsif, dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Jadwal pelatihan telah dirancang secara rinci

⁸⁴ Ludwig Von Bertalanffy, "The History and Status of General Systems Theory," *Academy of Management Journal* 15, no. 4 (1972): 407–26.

⁸⁵ Mary Coulter, "Stephen P. Robbins," *Management*. Pearson, 2012.

selama lima hari penuh, dengan sesi yang terukur dan ditargetkan agar mampu memberikan dampak maksimal terhadap kesiapan peserta.

Pendekatan perencanaan ini juga menunjukkan adanya integrasi antara pendekatan administratif dan humanistik. Kurikulum bimtek disusun oleh Dirjen PHU dan dilaksanakan oleh Kanwil Jawa Timur dengan menyesuaikan konteks lokal serta kebutuhan jamaah haji dari daerah. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pelatihan yang diterapkan tidak hanya berorientasi pada kognitif, tetapi juga afektif dan psikomotorik.

Pendekatan yang digunakan juga memadukan dua dimensi penting dalam manajemen pelatihan, yaitu pendekatan administratif dan humanistik. Dari sisi administratif, kurikulum ditentukan oleh Dirjen PHU agar terdapat standar nasional. Namun, dari sisi humanistik, pelaksanaan di daerah dilakukan dengan menyesuaikan karakteristik peserta dan budaya lokal, termasuk pemberian ruang diskusi interaktif dan simulasi lapangan yang adaptif. Ini mengacu pada prinsip-prinsip andragogi dari Malcolm Knowles, bahwa pelatihan bagi orang dewasa harus memperhatikan pengalaman peserta, kebutuhan praktis, dan kemandirian dalam belajar.

B. Pengorganisasian Bimbingan Teknis Calon Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

Fungsi pengorganisasian merupakan tahap dimana struktur organisasi disusun, peran dan tanggung jawab didistribusikan, dan sumber daya dikelola secara

efisien. Manullang menyebutkan bahwa organizing adalah keseluruhan proses pembagian kerja kepada para anggota organisasi, penetapan tanggung jawab, serta pengkoordinasian aktivitas.⁸⁶

Pengorganisasian merupakan proses membagi tugas dan mengoordinasikan sumber daya agar tujuan dapat dicapai secara efisien. Dalam teori manajemen oleh Henri Fayol, pengorganisasian mencakup pembentukan struktur organisasi, pembagian kerja, dan koordinasi tugas.⁸⁷ Temuan lapangan menunjukkan bahwa Kanwil Kemenag Jawa Timur mengorganisasikan pelaksanaan bimbingan teknis secara sistematis melalui pembentukan panitia, pembagian peran, dan penyusunan jadwal kegiatan.

Dengan mengacu pada pandangan George R. Terry, pengorganisasian tidak hanya sebatas pembagian tugas, tetapi juga penetapan hubungan kerja yang menunjukkan siapa bertanggung jawab kepada siapa. Hal ini terlihat dalam struktur kepanitiaan Bimbingan Teknis Petugas Haji di Kanwil Kemenag Jawa Timur yang dirancang secara sistematis, di mana terdapat garis komando yang jelas mulai dari penanggung jawab utama hingga koordinator lapangan dan tim pendukung lainnya. Kejelasan struktur ini memungkinkan proses kerja berjalan lebih efisien karena menghindari tumpang tindih peran dan mempercepat proses pengambilan keputusan.

Pemilihan lokasi pelatihan di Asrama Haji Sukolilo, Surabaya, mencerminkan pertimbangan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya. Selain

⁸⁶ Wijayanti and Wicaksana, "Implementasi Fungsi Manajemen George R Terry Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan."

⁸⁷ Mildred Golden Pryor and Sonia Taneja, "Henri Fayol, Practitioner and Theoretician—Revered and Reviled," *Journal of Management History* 16, no. 4 (2010): 489–503.

memiliki fasilitas lengkap, lokasi ini juga strategis dan mampu menampung peserta dari seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur. Kegiatan pelatihan dilaksanakan selama lima hari dengan jadwal yang sudah ditetapkan secara rinci, mulai dari pembukaan, penyampaian materi, simulasi, hingga evaluasi.

Dalam praktiknya, pengorganisasian juga memfasilitasi pembagian tugas berdasarkan keahlian (*division of labor*), yang sejalan dengan prinsip spesialisasi dari Fayol. Misalnya, penerbangan dari PHU pusat fokus menyampaikan kebijakan nasional, sementara tenaga medis dari Kementerian Kesehatan bertugas memberikan pelatihan terkait kesehatan jemaah. Demikian juga peran maskapai dan PPIH Arab Saudi difokuskan pada aspek transportasi dan teknis pelaksanaan di luar negeri. Pembagian ini memperlihatkan adanya efisiensi kerja karena setiap pihak menjalankan tugas sesuai dengan kompetensinya.

Kepanitiaan melibatkan berbagai unsur: internal Kemenag (PHU pusat dan daerah), Kementerian Kesehatan, maskapai penerbangan, hingga PPIH Arab Saudi. Kolaborasi lintas sektor ini menunjukkan penerapan prinsip koordinasi yang kuat serta pendekatan manajemen partisipatif. Hal ini sesuai dengan prinsip organisasi modern yang mengedepankan kerja tim (*teamwork*) dan komunikasi horizontal antar unit kerja.

Keterlibatan banyak instansi juga memerlukan sistem koordinasi yang adaptif. Dalam konteks teori kontingensi (*contingency theory*), keberhasilan struktur organisasi tergantung pada kesesuaian antara desain organisasi dengan

lingkungannya.⁸⁸ Dalam hal ini, kompleksitas pelaksanaan ibadah haji menuntut struktur organisasi yang luwes namun terkontrol. Oleh karena itu, walaupun bersifat hierarkis, kepanitiaan juga mengadopsi prinsip fleksibilitas dalam pelaksanaan teknis, seperti penyesuaian jadwal, metode penyampaian materi, dan pembagian kelompok peserta saat simulasi.

Organisasi yang baik juga memerlukan kejelasan struktur. Hal ini sejalan dengan teori struktur organisasi dari Mintzberg, yang menyatakan bahwa organisasi yang efektif adalah yang mampu mengadaptasi struktur terhadap kompleksitas tugas dan lingkungan.⁸⁹ Dalam konteks bimtek ini, struktur kepanitiaan dan alur koordinasi antar pihak telah dirancang secara hierarkis namun tetap fleksibel dalam pelaksanaan.

Unsur penting dari pengorganisasian ini adalah kolaborasi lintas sektoral, termasuk keterlibatan Dirjen PHU pusat, Kantor Kesehatan Pelabuhan, maskapai penerbangan, dan PPIH Arab Saudi. Kolaborasi ini sejalan dengan teori sistem terbuka (*open system theory*), yang menyatakan bahwa organisasi harus mampu menjalin relasi eksternal yang baik untuk mencapai tujuan secara efisien.

Keberhasilan pengorganisasian ini juga ditentukan oleh komunikasi yang berjalan dua arah antara pusat dan daerah. Model komunikasi ini mendukung prinsip "*decentralized management*"⁹⁰ di mana daerah diberikan ruang untuk menyesuaikan teknis pelaksanaan sesuai dengan kebutuhan lokal, tetapi tetap

⁸⁸ Afifi Nudita, "Implementasi Teori Kontingensi Dalam Pengambilan Keputusan Manajerial Pada UMKM," *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi* 1, no. 2 (2025): 481–86.

⁸⁹ Fred C Lunenburg, "Organizational Structure: Mintzberg's Framework," *International Journal of Scholarly, Academic, Intellectual Diversity* 14, no. 1 (2012): 1–8.

⁹⁰ Kholilur Rahman, "Reorientasi Manajemen Pendidikan Pesantren," *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam* 7, no. 2 (2016): 247–63.

mengacu pada standar pusat. Inilah bentuk nyata dari integrasi antara manajemen pusat dan lokal yang berorientasi pada efektivitas program.

Sinergi lintas sektor ini juga memperkuat akuntabilitas pelaksanaan bimtek, karena setiap pihak memiliki peran dan tanggung jawab yang terukur. Dalam teori akuntabilitas publik, keberadaan aktor-aktor eksternal dalam struktur pelaksana program publik (seperti haji) dapat meningkatkan transparansi dan tanggung jawab kolektif. Di sinilah pengorganisasian bukan hanya soal teknis pembagian tugas, tetapi juga bentuk pertanggungjawaban publik yang terstruktur.

C. Pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

Pelaksanaan atau *actuating* adalah proses menjalankan rencana dengan menggerakkan orang-orang dalam organisasi. Menurut George Terry, *actuating* adalah proses membimbing dan memotivasi anggota organisasi untuk mencapai tujuan.⁹¹ Dalam pelaksanaan bimtek, kegiatan berjalan sesuai jadwal dan metode pelatihan yang digunakan menekankan pada pendekatan andragogi, sebagaimana dikembangkan oleh Malcolm Knowles, Teori ini menekankan bahwa cara orang dewasa belajar berbeda dari anak-anak (pedagogi), karena mereka memiliki kebutuhan, motivasi, dan pendekatan belajar yang khas.⁹²

Pelaksanaan atau *actuating* adalah fungsi manajemen untuk mengarahkan orang-orang dalam organisasi agar menjalankan tugasnya sesuai dengan rencana.

⁹¹ Wijayanti and Wicaksana, "Implementasi Fungsi Manajemen George R Terry Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan."

⁹² Malcolm Shepherd Knowles, "Theory of Andragogy," *A Critique. International Journal of Lifelong. Cambridge MA*, 1984.

Dalam konteks bimtek ini, pelaksanaan dilakukan dalam bentuk kegiatan intensif selama lima hari. Materi yang diberikan meliputi teori dan praktik, yang disampaikan oleh narasumber berkompeten dari pusat maupun daerah.

Pelaksanaan atau *actuating* merupakan fungsi manajerial yang menitikberatkan pada penggerakan sumber daya manusia guna mewujudkan rencana kerja yang telah disusun sebelumnya. Menurut George R. Terry, *actuating* adalah proses membimbing anggota organisasi agar mereka dapat bekerja secara efektif dan efisien menuju tujuan bersama. Dalam konteks bimbingan teknis (bimtek) petugas haji di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, fungsi ini diimplementasikan melalui serangkaian kegiatan yang terstruktur, sistematis, dan berbasis pada pendekatan pembelajaran orang dewasa (*andragogi*).

Pendekatan *andragogi* menekankan bahwa peserta didik dewasa (dalam hal ini para petugas haji) memiliki pengalaman dan motivasi internal yang kuat untuk belajar. Oleh karena itu, pelatihan dirancang dengan metode ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, dan simulasi. Simulasi manasik dan studi kasus nyata dalam pelayanan haji di lapangan menjadi nilai tambah yang penting dalam proses pembelajaran.

Pelaksanaan kegiatan yang melibatkan narasumber dari kalangan praktisi terutama yang pernah menjadi petugas haji sebelumnya menjadi strategi yang efektif dalam mentransfer pengalaman praktis. Hal ini mendukung teori *experiential*

learning dari David Kolb,⁹³ yang menyatakan bahwa pengalaman langsung adalah dasar utama dalam pembelajaran orang dewasa.

Pelaksanaan bimtek berlangsung selama lima hari secara intensif, dengan jadwal dan kurikulum yang telah dirancang sebelumnya oleh panitia pelaksana. Materi yang diberikan tidak hanya mencakup teori manasik, regulasi haji, dan tugas pokok petugas kloter maupun sektor, tetapi juga disertai praktik langsung seperti simulasi layanan jemaah dan studi kasus dari pengalaman di lapangan. Narasumber yang dihadirkan berasal dari kalangan profesional dan praktisi, termasuk para mantan petugas haji yang telah memiliki pengalaman nyata dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Dalam teori pelatihan menurut Moekijat,⁹⁴ pelatihan harus memenuhi tiga syarat: (1) membantu peningkatan kemampuan; (2) membentuk perubahan sikap terhadap pekerjaan; dan (3) relevan dengan tugas yang akan dilakukan. Ketiga syarat ini terpenuhi dalam pelaksanaan bimtek yang berbasis pada pengalaman langsung, pemecahan masalah, dan praktik nyata di lapangan.

Pendekatan *andragogi* yang dikembangkan oleh Malcolm Knowles sangat relevan diterapkan dalam pelatihan ini. Knowles menekankan bahwa pembelajaran orang dewasa sebaiknya berbasis pada pengalaman mereka sendiri, bersifat mandiri, dan terkait erat dengan kebutuhan aktual mereka.⁹⁵ Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam pelaksanaan bimtek bersifat partisipatif—meliputi ceramah

⁹³ Sarwo Edy Kinanti Kusuma Widuri and Syaiful Huda, “Analisis Kompetensi Sosio Emosional Siswa Dalam Pembelajaran Matematika Ditinjau Dari Gaya Belajar David Kolb,” n.d.

⁹⁴ Heru Setiawan, “Manajemen Pelatihan,” *Aktualita: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 8, no. 2 (2018): 32–47.

⁹⁵ S Pd Sutangsa, *Membuka Pintu Belajar: Landasan Teori Dan Praktik Pendidikan Orang Dewasa Dengan Pendekatan Andragogi* (Penerbit Adab, n.d.).

interaktif, diskusi kelompok, role-play, dan simulasi manasik haji. Peserta diajak aktif dalam membahas persoalan-persoalan lapangan, sehingga terbentuk pemahaman kontekstual dan keterampilan adaptif.

Pelatihan ini juga dilengkapi dengan pendekatan partisipatif berbasis andragogi yang mengakui pengalaman peserta sebagai modal utama pembelajaran. Metode ini diyakini lebih efektif untuk orang dewasa, khususnya dalam membentuk keterampilan interpersonal dan ketangguhan menghadapi situasi krisis di tanah suci.

Dalam konteks ini pula, pelaksanaan pelatihan menunjukkan bahwa organisasi memberikan ruang bagi transfer pengetahuan horizontal (*peer learning*), di mana peserta tidak hanya menerima materi dari pemateri, tetapi juga berbagi pengalaman antar sesama peserta. Ini mencerminkan praktik belajar kolaboratif yang sangat dianjurkan dalam konteks pelatihan profesi.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen perencanaan bimbingan teknis calon petugas haji di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah dilaksanakan secara terstruktur dan sistematis. Perencanaan ini dimulai dari penerimaan surat edaran dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) sebagai dasar hukum pelaksanaan bimbingan teknis di tingkat daerah. Proses perencanaan mencakup penetapan waktu pelaksanaan, tempat kegiatan, penyusunan kurikulum pelatihan, hingga daftar peserta yang lulus seleksi tahap dua. Pendekatan perencanaan ini tidak hanya bersifat administratif dan teknis, tetapi juga memperhatikan kesiapan spiritual dan mental peserta, sehingga selaras dengan prinsip-prinsip manajemen strategis dan humanistik. Kurikulum pelatihan dirancang oleh pusat namun diimplementasikan dengan pendekatan lokal berbasis andragogi, yang menghargai pengalaman peserta sebagai orang dewasa.
2. Fungsi pengorganisasian dalam pelaksanaan bimbingan teknis dilakukan melalui penyusunan struktur organisasi kegiatan yang melibatkan berbagai pihak lintas sektor. Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur berperan sebagai koordinator utama yang menjalin sinergi dengan instansi pusat, tenaga kesehatan, maskapai penerbangan, dan perwakilan PPIH Arab Saudi. Pengorganisasian kegiatan dilakukan dengan membentuk panitia pelaksana,

menetapkan narasumber, serta mengatur alur koordinasi yang jelas. Pemilihan lokasi pelatihan di Asrama Haji Sukolilo, Surabaya, juga mencerminkan pertimbangan strategis berdasarkan ketersediaan fasilitas, kenyamanan peserta, dan efektivitas pelaksanaan kegiatan. Dengan model organisasi seperti ini, terlihat bahwa pelaksanaan bimtek mengadopsi prinsip-prinsip tata kelola modern yang berbasis pada kolaborasi, efisiensi, dan koordinasi antarunit kerja.

3. Pelaksanaan bimbingan teknis bagi calon petugas haji berlangsung selama lima hari dan dirancang menggunakan berbagai metode pembelajaran partisipatif. Pelatihan ini menggabungkan metode ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, simulasi praktik manasik haji, dan pengalaman terstruktur. Penerapan pendekatan andragogi sangat terasa, dimana peserta dilibatkan secara aktif dalam proses belajar dan didorong untuk merefleksikan pengalaman mereka masing-masing. Pelatihan ini tidak hanya menekankan aspek teknis pelayanan, tetapi juga membangun karakter dan etika profesional petugas haji, termasuk pembentukan sikap empatik, sabar, dan tangguh dalam menghadapi dinamika ibadah haji di lapangan. Kegiatan ini memberikan pengalaman yang utuh kepada peserta—secara kognitif, afektif, dan psikomotorik.
4. Evaluasi dalam pelaksanaan bimbingan teknis dilakukan secara berlapis dan berkelanjutan. Evaluasi awal dilakukan melalui pre-test dan post-test, observasi selama pelatihan, serta penilaian partisipasi dan pemahaman peserta. Setelah pelatihan selesai, dilakukan evaluasi lanjutan melalui

pengamatan terhadap kinerja petugas saat menjalankan tugasnya di Arab Saudi. Evaluasi ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup sikap, keterampilan, dan dampak langsung terhadap pelayanan kepada jemaah. Evaluasi menyeluruh ini kemudian digunakan sebagai bahan laporan ke Dirjen PHU pusat, sekaligus menjadi masukan penting untuk perbaikan kurikulum, metode pelatihan, dan sistem manajemen pelatihan di masa mendatang. Dengan demikian, fungsi evaluasi tidak hanya berperan sebagai mekanisme kontrol, tetapi juga sebagai dasar untuk siklus peningkatan mutu yang berkelanjutan (*continuous improvement*).

Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa manajemen bimbingan teknis petugas haji yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah mencerminkan penerapan teori manajemen modern secara komprehensif dimulai dari perencanaan yang sistematis, pengorganisasian yang kolaboratif, pelaksanaan yang partisipatif, hingga evaluasi yang berkelanjutan. Model ini dapat menjadi rujukan bagi daerah lain dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan petugas haji di Indonesia.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur:

Disarankan untuk terus meningkatkan sistem dokumentasi dan digitalisasi hasil evaluasi kegiatan bimbingan teknis, agar dapat menjadi basis data jangka panjang dan digunakan dalam proses penyusunan pelatihan di

tahun berikutnya. Selain itu, penguatan pelatihan dalam aspek krisis handling dan komunikasi interpersonal perlu diperluas agar petugas haji siap menghadapi berbagai kondisi tidak terduga di lapangan, terutama bagi jemaah lansia dan berkebutuhan khusus.

2. Bagi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

Pusat:

Disarankan agar kurikulum pelatihan bersifat lebih dinamis dengan memberi ruang adaptasi lokal. Meskipun standar nasional penting untuk menjamin keseragaman, namun fleksibilitas dalam memilih metode dan penyajian materi akan mempermudah daerah dalam menyesuaikan pelatihan dengan kebutuhan peserta setempat. Dirjen PHU juga dapat mempertimbangkan pembuatan modul digital atau LMS (*Learning Management System*) untuk pelatihan daring sebagai pelengkap bimtek tatap muka.

3. Bagi Petugas Haji yang Mengikuti Bimtek:

Diharapkan untuk mengikuti kegiatan pelatihan dengan sungguh-sungguh dan menjadikan pengalaman ini sebagai bagian penting dari persiapan diri. Petugas haji harus mampu mengintegrasikan ilmu teknis yang diperoleh dengan sikap ikhlas dan tanggung jawab moral yang tinggi. Karena tugas ini bukan hanya administratif, tetapi merupakan bentuk pelayanan

ibadah yang menuntut komitmen, kesabaran, serta kepedulian tinggi terhadap jemaah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan memperluas fokus. Penelitian kuantitatif dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pelatihan berdasarkan indikator kompetensi dan kepuasan jemaah. Selain itu, kajian terhadap perbandingan model bimtek antar provinsi juga dapat memberikan gambaran yang lebih luas tentang keberhasilan manajemen pelatihan haji secara nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- abdullah, M. "Sistem Rekrutmen Petugas Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Dki Jakarta Tahun 2018." *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 2019. <https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/47193%0ahttps://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/47193/1/MulyaAbdullah-Fdk.Pdf>.
- Ahmad, Dadan Irwani. "Skripsi: Optimalisasi Fungsi Manajemen Organisasi Dalam Pemberdayaan Zakat Di Lazisnu Tanggamus." Uin Raden Intan Lampung, 2024.
- Alhamid, Thalha, And Budur Anufia. "Skripsi: Instrumen Pengumpulan Data." *Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stain)*, 2019.
- Alhojailan, Mohammed Ibrahim. "Thematic Analysis: A Critical Review Ofits Process And Evaluation." In *Wei International European Academic Conference Proceedings, Zagreb, Croatia*. Citeseer, 2012.
- Alkhotob, Imam Taufik. "Urgensi Manajemen Dalam Da'wah: Konsep Pengembangan Dan Ruang Lingkup Pembahasannya." *Jurnal Bina Ummat: Membina Dan Membentengi Ummat* 3, No. 01 (2020): 27–46.
- Ananda, Rizki, Fadhilaturrahmi Fadhilaturrahmi, And Imam Hanafi. "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pembelajaran Tematik Di Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 5, No. 3 (2021): 1689–94.
- Andina, Fadillah, Syahidah Awaliyah, And Hasraful Fadila. "Pelaksanaan Struktur Organisasi Pramuka Pandega: Girl Scout, Organization." *Journal Of Community Devation* 1, No. 1 (2024): 31–40.
- Andri, Seno. "Pengaruh Program Pendidikan Dan Latihan Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan." *Jurnal Aplikasi Bisnis* 1, No. 2 (2011): 64–77.
- Anufia, Budur, And Thalha Alhamid. "Instrumen Pengumpulan Data," 2019.
- Bertalanffy, Ludwig Von. "The History And Status Of General Systems Theory." *Academy Of Management Journal* 15, No. 4 (1972): 407–26.
- Bestari, Cindy Aulia, And Dindy Sinta Megasari. "Manajemen Perencanaan Usaha Pada Pelayanan Di Putry Wedding Organizer." *Jurnal Tata Rias* 9, No. 1 (2020).

- Buxton, Savannah Gloria. *Beyond The Fragments: A Healing Path For Dissociative Identity Disorder*. Jstone Publishing, 2024.
- Chaerudin, Ali. *Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan SDM*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Chantica, Jessy Angelliza, Regita Cahyani, And Achmad Romadhon. “Peranan Manajemen Pengawasan: Komitmen, Perencanaan, Kemampuan Karyawan (Literature Review Msdm).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, No. 3 (2022): 247–56.
- Faidatin, Lily Awanda. “Manajemen Pelayanan Petugas Haji Perempuan Terhadap Jemaah Haji Perempuan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019.” Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- Fiantika, Wasil M, Jumiyati, Honesti, Wahyuni, Jonata, Et.Al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin, 2022. <https://Scholar.Google.Com/Citations?User=O-B3ejyaaaaj&Hl=En>.
- Fitria, Fitriatul Islamiyah, And Fania Mutiara Safitri Fania. “Kajianliteratur: Pengukuran Kinerja Pemandu Haji.” *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management And Business* 2, No. 1 (2023): 130–38. <https://doi.org/10.31004/Sharing.V2i1.10434>.
- Habibi, B. A. *Peran Kinerja Petugas Haji dalam Pelayanan Calon Jemaah di Embarkasi Jakarta tahun 2019* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Habibie, Rijki Hidayat. “Sistem Seleksi Petugas Haji Di Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan.” UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023.
- Hadi, Sutrisno. *Analisis Regresi*. Penerbit Andi, 2004.
- Haikal, M. Fikri. “Manajemen Pendidikan Islam Perspektif Al-Qur’an Dan Hadist.” *Journal Of Education* 5, No. 4 (2023): 103–13.
- Hasibuan, S P, Menurut Frank, P Sherwood, And H Best. “Modul Manajemen Diklat,” No. 3 (2000): 1–32.
- Herawati, Helmi. “Pentingnya Laporan Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan.” *JAZ: Jurnal Akuntansi Unihaz* 2, No. 1 (2019): 16–25.

- Husaini, Husaini, And Happy Fitria. "Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam." *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)* 4, No. 1 (2019): 43–54.
- Indonesia, Kementerian Agama Republik. "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Agama, Instansi Vertikal Kementerian." *Indonesia, Kementerian Agama*, No. 879 (2014): 2004–6. Kemenag.Go.Id.
- KAMILA, TASYA. "PENGARUH KEBIJAKAN BIMBINGAN TEKNIS TERHADAP KINERJA LEGISLASI (Studi Di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pesawaran)," 2022.
- Kenmandola, Dini. "Kualitas Pendidikan Di Indonesia," 2022.
- Khairi, Muhammad Yudil. "Evaluasi Learning Penyelenggaraan Pelatihan Jarak Jauh Tata Naskah Dinas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Oleh Balai Diklat Keagamaan Banjarmasin." *Diklat Review: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan* 5, No. 2 (2021): 151–60.
- Kinanti Kusuma Widuri, Sarwo Edy, And Syaiful Huda. "Analisis Kompetensi Sosio Emosional Siswa Dalam Pembelajaran Matematika Ditinjau Dari Gaya Belajar David Kolb," N.D.
- Knowles, Malcolm Shepherd. "Theory Of Andragogy." *A Critique. International Journal Of Lifelong. Cambridge MA*, 1984.
- Lunenburg, Fred C. "Organizational Structure: Mintzberg's Framework." *International Journal Of Scholarly, Academic, Intellectual Diversity* 14, No. 1 (2012): 1–8.
- Mangkunegara, Menurut Anwar Prabu, And Menurut Malayu S P Hasibuan. "2.2 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA," 2000.
- Mukhtar, Abdul Latif. "Tujuan Pendidikan Islam Dan Tujuan Pendidikan Nasional." In *Cirebon: Panitia Seminar Dan Lokakarya Nasional Ilmu Pendidikan Islam*, 1995.
- Mustari, Muhamad, And M Taufiq Rahman. "Pengantar Metode Penelitian." Laksbang Pressindo, 2012.
- Naa, Abner. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Distrik Bintuni Kabupaten Teluk Bintuni." *Jurnal*

Renaissance 2, No. 02 (2017): 167–76.

Negara, Lembaga Administrasi, And Buku Pelajaran Pengetahuan Perkantoran. *Lembaga Administrasi Negara*. Lembaga Administrasi Negara, 1961.

Noviani. “Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Salma Amanah Wisata Kota Metro.” *Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Salma Amanah Wisata Kota Metro*, 2023, 92.

Nudita, Afifi. “Implementasi Teori Kontingensi Dalam Pengambilan Keputusan Manajerial Pada UMKM.” *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi* 1, No. 2 (2025): 481–86.

Nupus, Ilmiyatin. “Strategi Pembinaan Petugas Haji Indonesia Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.” Jakarta: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2018.

Nur, Laila Utami. “Fungsi Manajemen Dalam Pembinaan Akhlak Santri Di Pondok Pesantren Modern Daarul Ikrom Kecamatan Kedondongkabupaten Pesawaran.” Uin Raden Intan Lampung, 2024.

Nurhalimah, Nurhalimah, Randhi Nanang Darmawan, And Kanom Kanom. “Bimbingan Teknis Digitalisasi Promosi Berbasis Website Dan Media Sosial Daya Tarik Wisata Air Terjun Kedung Angin Desa Pakel Kecamatan Licin Kabupaten Banyuwangi.” *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 1, No. 2 (2021): 223–30.

Nurlatifah, Milati, Maya Ulfa Fauziyah, Winda Herawati, And Sandi Wahyuni. “Penerapan Model Project Based Learning Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Kelas V Sekolah Dasar.” *Journal Of Innovation In Primary Education* 1, No. 2 (2022): 99–106.

Oktabela, Maria Evani. “Pelaksanaan Pembangunan Kawasan Industri Di Piyungan Kabupaten Bantul Berdasarkan Peraturan Daerah Bantul Nomor 4 Tahun 2011.” UAJY, 2019.

Pradini, I. K., Rochanah, S., & Muhammad, A. (2016). Manajemen Mutu dalam Upaya Peningkatan Prestasi Sekolah: Studi di SDN Tanah Tinggi 3 Kota Tangerang dan SD Islam Al-Ikhlas Kota Tangerang. *IMPROVEMENT: Jurnal Ilmiah untuk peningkatan mutu manajemen pendidikan*, 3(1), 83-94.

- Pratamasidi, Rayhan. "Tinjauan Pelaksanaan Program Pelatihan Karyawan Pada Pt. Nusantara Turbin Dan Propulsi Bandung." Universitas Widyatama, 2012.
- Pryor, Mildred Golden, And Sonia Taneja. "Henri Fayol, Practitioner And Theoretician—Revered And Reviled." *Journal Of Management History* 16, No. 4 (2010): 489–503.
- Rahmahsari, Z. C. *Efektivitas Sistem Rekrutmen Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (Ppih) Arab Saudi Pada Ditjen Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Ri Tahun 2022* (Bachelor's Thesis, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Rahman, Abd, Sabhayati Asri Munandar, Andi Fitriani, Yuyun Karlina, And Yumriani. "Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan Dan Unsur-Unsur Pendidikan." *Al Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam* 2, No. 1 (2022): 1–8.
- Rahman, Kholilur. "Reorientasi Manajemen Pendidikan Pesantren." *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam* 7, No. 2 (2016): 247–63.
- Reni, Astuti. "MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG." UIN Raden Intan Lampung, 2023.
- Reza, F. "Strategi Petugas Haji Dalam Melayani Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Banda Aceh,," 2023. [https://Repository.Arraniry.Ac.Id/Id/Eprint/26834/%0Ahttps://Repository.Arraniry.Ac.Id/Id/Eprint/26834/1/Fahrul Reza%2C 160404085%2C FDK%2C MD%2C 082339597937.Pdf](https://Repository.Arraniry.Ac.Id/Id/Eprint/26834/%0Ahttps://Repository.Arraniry.Ac.Id/Id/Eprint/26834/1/Fahrul%20Reza%20160404085%20FDK%20MD%20082339597937.Pdf).
- Sari, Aida Malan, And Nuri Aslami. "Strategi Komunikasi Pemasaran Asuransi Syariah." *Transformasi Manageria: Journal Of Islamic Education Management* 2, No. 1 (2022): 57–72.
- Setiawan, Heru. "Manajemen Pelatihan." *Aktualita: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 8, No. 2 (2018): 32–47.
- Stufflebeam, Daniel L. "The CIPP Model For Evaluation." In *Evaluation Models: Viewpoints On Educational And Human Services Evaluation*, 279–317. Springer, 2000.
- Suaedi, Falih. *Dinamika Manajemen Strategis Sektor Publik Di Era Perubahan*.

Airlangga University Press, 2019.

Sulaiman, A, And L T Handoko. "The Effects Of Bio-Fluid On The Internal Motion Of DNA." *Journal Of Computational And Theoretical Nanoscience* 8, No. 1 (2011): 124–32.

Suratman, Suratman, And Eka Eriyanti. "Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan." In *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*, 2020.

Suryadi, Andri. "Perancangan Aplikasi Game Edukasi Menggunakan Model Waterfall." *PETIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 3, No. 1 (2017): 8–13.

Susanti, Dian Eka, Sudirman Sudirman, And Fahrudin Fahrudin. "Peran Asesmen Kebutuhan Dan Perencanaan Pendidikan Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Khusus (ABK)." *JPAP (Jurnal Praktisi Administrasi Pendidikan)* 5, No. 2 (2021): 64–68.

Sutangsa, S Pd. *Membuka Pintu Belajar: Landasan Teori Dan Praktik Pendidikan Orang Dewasa Dengan Pendekatan Andragogi*. Penerbit Adab. 2025

Syukran, Muhammad, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, And Rifdan Rifdan. "Konsep Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perwujudan Kepentingan Manusia." *Publik* 9, No. 1 (2022): 95–103.

Umar, Husein. "Evaluasi Kinerja Perusahaan: Teknik Evaluasi Bisnis Dan Kinerja Perusahaan Secara Komprehensif, Kuantitatif, Dan Modern." *Indonesia: PT. Gramedia Pustaka Utama*, 2005.

Undang-Undang RI. "Undang-Undang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah." *Direktorat Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*, No. 004251 (2019): 3. <https://Haji.Kemenag.Go.Id/V5/Detail/966350>.

Wahid, Abd. "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji." *Syaikhuna: Jurnal Pendidikan Dan Pranata Islam* 10, No. 1 (2019): 126–43.

Wijayanti, Neri, And Febrian Arif Wicaksana. "Implementasi Fungsi Manajemen George R Terry Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan." *Jurnal Cerdik: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran* 3, No. 1 (2023).

LAMPIRAN

Kegiatan Di Asrama Haji Sukolilo









**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR**

Jalan Raya Bandara Juanda Nomor 26 Sidoarjo 61253
Telepon (031) 8686014; Faksimile (031) 8674123
Website: www.jatim.kemenag.go.id; E-mail: kanwiljatim@kemenag.go.id

Nomor : B-1420/Kw.13.05/HJ.02/03/2025 11 Maret 2025
Sifat : Segera
Lamp. : 1 (satu) berkas
Hal : Bimbingan Teknis PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah serta Petugas Kesehatan Terintegrasi Tahun 1446H/2025M

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota se Jawa Timur

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor B-07125/DJ/Dt.II.1.2/HJ.02/03/2025 tanggal 7 Maret 2025 perihal Edaran Pelaksanaan Bimbingan Teknis PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah (PHD) serta Petugas Kesehatan Terintegrasi Tahun 1446H/2025M, bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Bimbingan teknis PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah (PHD), serta Petugas Kesehatan akan dilaksanakan bersamaan, terpadu dan terintegrasi di Embarkasi Surabaya dibawah koordinasi Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
2. Setiap PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah (PHD) serta Petugas Kesehatan harus memiliki wawasan, kompetensi yang sama dalam memahami tugas dan fungsi serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, pembinaan serta perlindungan kepada jemaah haji.
3. Pembiayaan Bimbingan Teknis Petugas Haji Daerah (PHD) serta Petugas Kesehatan menggunakan anggaran masing-masing.
4. Mengingat adanya efisiensi anggaran, Bimbingan Teknis terintegrasi dilaksanakan dengan metode blended (sebagian penerbitan menyampaikan secara online sebagian offline).
5. Bimbingan teknis PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah (PHD) dimulai serentak dari tanggal 15 s.d 19 Maret 2025, dimana Petugas Kesehatan bergabung pada tanggal 17 s.d 19 Maret 2025, mengacu kepada KMA Nomor 77 Tahun 2025 tentang Pedoman Bimbingan Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji.
6. Calon PPIH Kloter yang dinyatakan lolos seleksi tahap 2 sebanyak 4 orang (Ketua Kloter 2 orang dan Pembimbing Ibadah Kloter 2 orang), diwajibkan mengikuti Bimbingan Teknis PPIH Kloter dan Petugas Haji Daerah (PHD) serta Petugas Kesehatan Terintegrasi terintegrasi selama 5 (lima) hari, dari tanggal **15 s.d. 19 Maret 2025** di Asrama Haji Embarkasi, Jl. Manyar Kertoadi Sukolilo Surabaya;
7. **Peserta *Chek-in* pada Jum'at, tanggal 14 Maret 2025 pukul 20.00 WIB s.d 22.00 WIB**
8. Persyaratan dokumen yang wajib diserahkan ke panitia pada saat *chek-in* sebagai berikut:
 - a. Surat Tugas dari Kepala Kantor Kemenag Kabupaten/Kota;
 - b. Paspor biasa (*ordinary passport*), dengan jumlah halaman 48 lembar, nama minimal 2 (dua) kata, contoh Suci Jarwati, dengan masa berlaku paspor minimal tanggal **21 November 2025**;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

- c. Pas photo berwarna dengan **latar belakang putih** berpakaian jas dan berdasi bagi pria dan bagi wanita berpakaian *blazer*, tampak muka/wajah 70%-80%, dengan ukuran 3x4 cm sebanyak 4 lembar, ukuran 2x3 sebanyak 6 lembar, (tidak bermasker/cadar/burka, berpeci dan berkacamata, belakang foto ditempel dengan *double-selotip* dan ditulis nama);
 - d. Pas photo berwarna dengan **latar belakang merah**, berpakaian jas dan berdasi bagi pria, dan bagi wanita berpakaian *blazer*, tampak wajah/muka normal, ukuran 4x6 cm sebanyak 2 lembar (tidak bermasker/cadar/burka, berpeci dan berkacamata, belakang foto ditempel dengan *double-selotip* dan ditulis nama);
 - e. Foto copy rekening Bank Mandiri pada halaman yang memuat nama dan nomor rekening dan surat keterangan rekening aktif dari Bank bersangkutan (apabila dinyatakan lulus, rekening akan digunakan juga untuk penerimaan uang harian PPIH Kloter saat bertugas di Arab Saudi);
 - f. Foto copy nomor pokok wajib pajak (NPWP);
 - g. Surat keterangan bebas Narkoba (bagi yang belum);
 - h. Membawa materai senilai Rp. 10.000,- sebanyak 3 (tiga) lembar;
 - i. Foto copy Sertifikat Pembimbing Manasik Haji bagi **Pembimbing Ibadah Haji**
 - j. Mengisi dan menyerahkan DRH (form terlampir);
 - k. Lembar asli pakta Integritas, Surat Pernyataan Laporan Digital dan Surat Pernyataan PPIH yang sudah di upload di aplikasi petugas.
9. Seluruh persyaratan nomor 8 agar dimasukkan ke dalam *stopmap* plastik resleting/kancing.
 10. Setiap peserta Bimtek PPIH Kloter telah memiliki hasil tes kesehatan Medical Check Up (MCU) yang dikeluarkan dari Rumah Sakit Pemerintah, sesuai lampiran 2.
 11. Peserta mencetak Kartu Bimtek dari aplikasi petugas dengan ketentuan plastic Glue Card, ukuran B3, adapun tali id card untuk Ketua Kloter warna biru, untuk Pembimbing Ibadah Haji Kloter warna hijau
 12. Ketentuan pakaian
 - a. Untuk Pria
 - 1) Baju kemeja warna putih lengan panjang berdasi dan celana panjang formal warna hitam (bukan *blue jeans*) untuk kegiatan siang hari.
 - 2) Baju kemeja batik lengan panjang untuk acara pembukaan/penutupan dan malam hari.
 - 3) Pakaian kaos dan sepatu olah raga
 - 4) Baju Ihram
 - b. Untuk Wanita
 - 1) Baju Muslimah kemeja warna putih lengan panjang, jilbab warna hitam dan bawahan warna hitam untuk siang hari
 - 2) Baju Muslimah batik lengan panjang untuk acara pembukaan/penutupan dan malam hari
 - 3) Pakaian kaos dan sepatu olah raga
 - 4) Baju Ihram

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

-
13. Bagi peserta Bimtek PPIH Kloter yang meninggalkan kegiatan tanpa alasan yang dibenarkan dan izin tertulis lebih dari 8 (delapan) jam pelajaran, dinyatakan **gugur/mengundurkan Diri**;
 14. Apabila ada peserta yang dinyatakan tidak memenuhi persyaratan dari aspek kesehatan dan aspek penilaian saat Bimtek berlangsung, maka proses penggantian dan pemberhentian PPIH dilakukan dengan berpedoman pada regulasi yang berlaku;
 15. Pelaksanaan Bimtek PPIH Kloter menjadi bagian dari proses seleksi lulus atau tidaknya calon PPIH Kloter. Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur akan mengusulkan calon PPIH Kloter yang telah lulus mengikuti Bimbingan Teknis kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk ditetapkan sebagai PPIH Kloter;
 16. Seluruh peserta WAJIB mengikuti dan wajib mentaati peraturan.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

an. Kepala Kantor Wilayah
Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan
Umrah



Mohammad As'adul Anam

Tembusan:

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
2. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
