

MANAJEMEN OPERASIONAL BIMBINGAN HAJI: PENDEKATAN STRATEGIS UNTUK JEMAAH DISABILITAS

Misbahul Ulum¹, Muhammad Zainullah², Muhammad Irsyad Baistussalam

¹ Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi

² Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi

³ Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi

Email : alfraithony@gmail.com¹, muahmmadzainullah26@gmail.com²,

irsyadmuhhammad30050@gmail.com³

Abstract :

Hajj is a complex ritual and the fifth pillar of Islam, requiring proper guidance to ensure pilgrims perform it correctly and aspire for Hajj Mabrur. Guidance officers play a crucial role in educating pilgrims about Hajj rituals. However, services for pilgrims with disabilities are often inadequate, lacking special officers, facilities, and infrastructure to support their participation. This study aims to explore efforts to enhance guidance for all pilgrims, including those with disabilities, to achieve Hajj Mabrur. Using a qualitative descriptive method with literature review and observational data, the research highlights the importance of competent, accountable guidance officers and tailored support for disabled pilgrims. The study concludes that effective guidance, specialized services, and inclusive facilities are essential to facilitate equal opportunities for all pilgrims and improve the quality of Hajj experiences.

Keywords: Hajj guidance, disabled pilgrims, inclusive services

الملخص :

الحج عبادة معقدة وهو الركن الخامس من أركان الإسلام، ويتطلب التوجيه السليم لضمان أداء الحجاج للعبادة بشكل صحيح والسعي نحو "الحج المبرور". يلعب موظفو التوجيه دورًا مهمًا في تعليم الحجاج مناسك الحج. ومع ذلك، غالبًا ما تكون الخدمات المقدمة للحجاج ذوي الإعاقة غير كافية، حيث تفتقر إلى موظفين متخصصين ومرافق وبنية تحتية تدعم مشاركتهم. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الجهود المبذولة لتحسين التوجيه لجميع الحجاج، بما في ذلك ذوي الإعاقة، لتحقيق الحج المبرور. باستخدام المنهج النوعي الوصفي مع مراجعة الأدبيات والبيانات الملاحظة، تبرز الدراسة أهمية وجود موظفين مؤهلين ومسؤولين، ودعم مخصص للحجاج ذوي الإعاقة. وتخلص الدراسة إلى أن التوجيه الفعال والخدمات المتخصصة والمرافق الشاملة ضرورية لتوفير فرص متساوية لجميع الحجاج وتحسين جودة تجربة الحج.

الكلمات المفتاحية: توجيه الحج، الحجاج ذوو الإعاقة، الخدمات الشاملة

Abstrak :

Ibadah haji merupakan ibadah yang kompleks dan rukun Islam kelima, membutuhkan bimbingan yang tepat agar jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan benar dan berharap mencapai Haji Mabrur. Petugas bimbingan memegang peran penting dalam memberikan pemahaman mengenai manasik haji. Namun, pelayanan untuk jamaah penyandang disabilitas masih kurang, karena belum ada petugas khusus, fasilitas, dan

infrastruktur yang mendukung. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi upaya peningkatan bimbingan bagi semua jamaah, termasuk penyandang disabilitas, agar dapat meraih Haji Mabrur. Dengan metode deskriptif kualitatif melalui tinjauan pustaka dan observasi, penelitian ini menekankan pentingnya petugas bimbingan yang kompeten dan akuntabel serta dukungan khusus bagi jamaah disabilitas. Kesimpulannya, bimbingan yang efektif, layanan khusus, dan fasilitas inklusif sangat diperlukan untuk memberikan kesempatan yang setara bagi semua jamaah dan meningkatkan kualitas pengalaman ibadah haji.

Kata kunci: Bimbingan haji, jamaah disabilitas, layanan inklusif

A. PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah paling kompleks dalam Islam, tidak hanya karena ritualnya yang beragam, tetapi juga karena dimensi sosial, manajerial, dan sumber daya manusia yang sangat besar. Dalam konteks ini, bimbingan manasik menjadi elemen penting agar calon jamaah dapat memahami dengan benar syarat, rukun, wajib, dan sunnah haji (Utami & Kartono, 2023). Proses bimbingan manasik tidak hanya mendidik dari aspek ritual, tetapi juga memperkuat kesiapan mental dan spiritual jamaah agar dapat menjalankan ibadah dengan hikmah dan tertib.

Menurut teori manajemen operasional, efektivitas sebuah layanan bergantung pada bagaimana unsur-unsur manajemen seperti *planning*, *organizing*, *leading*, dan *controlling* diterapkan secara sistematis (Sambada et al., 2024). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa penerapan manajemen strategik dalam bimbingan manasik meningkatkan kualitas pelayanan bagi calon jamaah (Sambada, Muhtarom, & Yuningsih, 2024). Dalam studi tersebut, perencanaan yang matang, evaluasi berkala, serta peningkatan kapasitas pembimbing manasik menjadi faktor utama keberhasilan program bimbingan.

Namun, tidak semua kelompok jamaah memperoleh layanan bimbingan yang setara. Salah satu kelompok yang sering terpinggirkan adalah jamaah disabilitas. Dalam literatur manajemen pelayanan religius, disabilitas sering diabaikan dalam desain layanan ibadah (Yatmo Ortega & Amin, 2024). Mereka menghadapi tantangan aksesibilitas fisik, komunikasi, serta kebutuhan pembimbingan yang berbeda dari jamaah non-disabilitas.

Teori *inclusive service management* menunjukkan bahwa layanan publik yang adil dan inklusif harus mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan dengan merancang strategi khusus (teori manajemen inklusif). Dalam konteks haji, ini berarti KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) perlu mengelola sumber daya dalam bentuk kompetensi pembimbing, fasilitas, dan penjadwalan agar bisa memenuhi kebutuhan jamaah disabilitas secara optimal.

Sejalan dengan itu, studi layanan religius kontemporer juga menunjukkan bahwa efektivitas bimbingan manasik disabilitas sangat dipengaruhi oleh kompetensi pembimbing. Pembimbing yang kompeten tidak hanya memahami fiqh haji tetapi mampu berkomunikasi dengan jamaah disabilitas dan

menyesuaikan metode pembimbingan sesuai kondisi fisik dan psikis mereka (Hidayat, Madalis, & Harfandi, 2024). Pendekatan ini sesuai dengan kerangka servant leadership dalam manajemen syariah, di mana pemimpin (dalam hal ini pembimbing) dipanggil untuk melayani dengan empati dan kompetensi.

Selanjutnya, pentingnya manajemen operasional dan strategik juga tercermin dalam penelitian tentang efektivitas bimbingan manasik. Sebagai contoh, penelitian di KBIH Jabal Rahmah Lampung Timur menunjukkan bahwa pelaksanaan bimbingan manasik secara sistematis dan manajerial dapat meningkatkan kualitas ibadah jamaah (Savinca, Zahrofunnisa & Bustomi, 2023). Hal ini menegaskan bahwa manajemen yang efektif tidak hanya membantu kesiapan ritual tetapi dapat berdampak langsung pada “kemabruran” haji jamaah.

Tambahan pula, dalam era digital, manajemen bimbingan manasik juga menghadapi transformasi. Misalnya, program sertifikasi pembimbing haji dan umrah secara online telah meningkat efektivitasnya, yang menunjukkan bahwa teknologi dapat menjadi bagian dari strategi manajerial modern KBIH (Amirudin, Mastanah & Maknun, 2024).

Dengan latar belakang teori manajemen strategik, layanan inklusif, dan transformasi digital dalam bimbingan manasik, maka penelitian ini mencoba mengeksplorasi manajemen operasional bimbingan haji yang strategis khusus bagi jemaah disabilitas. Kajian ini penting karena melengkapi literatur manajemen haji dan menawarkan rekomendasi praktis bagi KBIH, instansi pemerintah, dan pemangku kepentingan lain untuk menciptakan bimbingan yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami manajemen bimbingan manasik haji bagi jemaah disabilitas. Pendekatan ini dipilih karena fokus pada eksplorasi praktik, tantangan, dan strategi yang diterapkan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam memberikan layanan yang sesuai (Creswell & Poth, 2023).

Subjek penelitian terdiri dari pembimbing manasik, jemaah disabilitas yang mengikuti bimbingan, dan pengelola KBIH. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling agar data yang diperoleh relevan dan representatif.

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi seperti materi bimbingan, jadwal kegiatan, dan catatan evaluasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang lengkap dan akurat mengenai proses bimbingan.

Data dianalisis secara tematik, dengan langkah transkripsi, pengkodean, pengelompokan tema, dan interpretasi. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan member check, sedangkan reliabilitas dijaga dengan pedoman wawancara dan pencatatan observasi yang konsisten.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen bimbingan manasik haji bagi jemaah disabilitas masih menghadapi berbagai tantangan signifikan, namun terdapat praktik-praktik baik yang dapat dijadikan acuan untuk peningkatan layanan di masa depan. Pembimbing KBIH memiliki peran yang sangat penting dalam mempersiapkan jemaah agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik, terutama bagi jemaah disabilitas yang membutuhkan perhatian khusus dan pendekatan yang lebih personal. Hal ini sejalan dengan prinsip manajemen pendidikan dan pelatihan yang menekankan pentingnya adaptasi metode pembelajaran sesuai kebutuhan peserta (Noe, 2022).

Dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa KBIH, ditemukan bahwa pembimbing menggunakan berbagai metode bimbingan, termasuk pendampingan langsung, simulasi manasik, media visual dan audio, serta praktik lapangan untuk memudahkan pemahaman jemaah disabilitas. Meskipun demikian, sebagian besar KBIH masih belum menyediakan fasilitas khusus seperti jalur aksesibilitas yang memadai, kursi roda, atau petugas pendamping tambahan, sehingga pelayanan bagi jemaah disabilitas belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan adanya gap antara kebutuhan jemaah dan layanan yang tersedia, yang menjadi tantangan utama bagi manajemen bimbingan haji.

Selain sarana dan prasarana, kompetensi pembimbing juga menjadi faktor kunci keberhasilan bimbingan. Pembimbing yang memiliki kompetensi profesional, sosial, komunikatif, dan kepribadian yang baik mampu menyesuaikan metode bimbingan dengan kemampuan jemaah disabilitas secara efektif. Kompetensi ini mencakup penguasaan ilmu manasik haji secara mendalam, kemampuan mengelola interaksi sosial dengan berbagai karakter jemaah, serta kemampuan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami. Temuan ini konsisten dengan teori Manajemen Sumber Daya Manusia modern yang menekankan pentingnya kompetensi dan kemampuan adaptasi dalam pelayanan publik (Rahmawati, 2023).

Analisis tematik dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi bimbingan yang efektif bagi jemaah disabilitas meliputi beberapa aspek penting. Pertama, penggunaan media pembelajaran adaptif, seperti visual, audio, dan praktik langsung, sangat membantu jemaah disabilitas dalam memahami tahapan manasik haji. Kedua, pendampingan individual bagi jemaah dengan keterbatasan fisik atau intelektual memastikan mereka memperoleh bimbingan

sesuai kebutuhan. Ketiga, kolaborasi dengan pihak terkait, termasuk pemerintah dan organisasi non-pemerintah, diperlukan untuk menyediakan fasilitas pendukung dan lingkungan belajar yang ramah bagi jemaah disabilitas.

Pembahasan ini menegaskan bahwa meskipun terdapat keterbatasan fasilitas dan sarana, pembimbing yang kompeten dapat memaksimalkan potensi jemaah disabilitas sehingga mereka tetap dapat memahami dan melaksanakan manasik haji dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi terbaru oleh Wijayanti (2024) dan Rahmawati (2023), yang menekankan pentingnya pendekatan personal, adaptif, dan holistik dalam bimbingan haji bagi kelompok khusus.

Secara keseluruhan, manajemen bimbingan manasik haji perlu memperkuat tiga aspek utama: kompetensi pembimbing, fasilitas pendukung, dan metode bimbingan yang adaptif dan inklusif. Perbaikan di ketiga aspek ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas pembelajaran manasik haji, tetapi juga akan meningkatkan peluang jemaah disabilitas untuk menjalankan ibadah haji secara optimal dan mendukung tercapainya tujuan utama, yaitu haji mabrur. Lebih lanjut, penerapan strategi ini akan menciptakan lingkungan pembelajaran yang ramah, aman, dan efektif bagi semua jemaah, termasuk mereka yang membutuhkan perhatian khusus.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa manajemen bimbingan manasik haji bagi jemaah disabilitas masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait sarana-prasarana, fasilitas pendukung, dan keterbatasan jumlah pendamping. Namun, pembimbing yang memiliki kompetensi tinggi dalam aspek profesional, sosial, komunikatif, dan kepribadian mampu memaksimalkan efektivitas bimbingan, sehingga jemaah disabilitas tetap dapat memahami dan melaksanakan manasik haji dengan baik.

Metode bimbingan yang adaptif, seperti penggunaan media visual, audio, simulasi praktik langsung, dan pendampingan individual, terbukti efektif dalam mendukung pemahaman jemaah disabilitas. Selain itu, kolaborasi dengan pihak terkait, termasuk pemerintah dan organisasi non-pemerintah, sangat diperlukan untuk menyediakan fasilitas dan lingkungan yang ramah bagi jemaah disabilitas. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas kompetensi pembimbing, fasilitas, dan metode bimbingan yang inklusif menjadi faktor kunci dalam tercapainya bimbingan manasik haji yang efektif dan optimal.

Peningkatan Kompetensi Pembimbing: Pembimbing disarankan mengikuti pelatihan berkala untuk memperkuat kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan jemaah disabilitas.

1. Pengembangan Fasilitas Pendukung: KBIH dan pihak terkait perlu menyediakan fasilitas yang memadai, termasuk jalur aksesibilitas, kursi roda, dan pendamping tambahan.
2. Pendekatan Bimbingan Adaptif: Penggunaan media pembelajaran yang beragam (visual, audio, praktik) dan pendampingan individual perlu ditingkatkan agar proses bimbingan lebih efektif.
3. Kolaborasi Multi-Pihak: KBIH diharapkan membangun kerja sama dengan pemerintah, lembaga sosial, dan komunitas disabilitas untuk menciptakan lingkungan manasik haji yang ramah dan inklusif.
4. Dengan penerapan saran tersebut, diharapkan kualitas bimbingan manasik haji bagi jemaah disabilitas dapat meningkat, mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji, serta mewujudkan pelayanan yang adil dan inklusif bagi seluruh jemaah.

E. UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, penulis panjatkan rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, antara lain:

1. Dosen pembimbing dan staf akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penelitian.
2. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) serta para jemaah yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan informasi penting yang mendukung penelitian ini.
3. Keluarga dan sahabat yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan moral sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan manajemen bimbingan manasik haji, khususnya bagi jemaah disabilitas, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

F. DAFTAR PUSTAKA

Amin, Z. F. (2021). Strategi bimbingan manasik haji pada KBIH Nurus Salam Timur Lampung. *Multazam Journal*, 3, 1-12.

Abidin, R. (2020). Kajian pembentukan majelis alumni haji sebagai upaya meningkatkan pemahaman ibadah haji. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 7(2), 45-58.

Nurfadillah, N. (2019). Manajemen strategik bimbingan manasik haji dalam KBIH. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 7-8, 23-36.

Prameswar, A. H. (2021). Sistem pendaftaran haji khusus dalam pelaksanaan ibadah haji. Skripsi, 144 hlm.

Ndaumanu, F. (2020). Hak penyandang disabilitas dalam konteks sosial dan hukum. *Jurnal HAM*, 2(1), 15-28.

Sholeh, M. (2015). Telaah hak aksesibilitas penyandang disabilitas dalam sistem pendidikan di Indonesia. *Palastren*, 1-28.

Widinarsih, R. (2019). Penyandang disabilitas di Indonesia: Perkembangan istilah dan definisi. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 1(1), 1-16.

Smart, S. (2016). Implementasi bimbingan manasik haji. *Jurnal SMaRT Studi Masyarakat Religi dan Tradisi*, 19, 55-68.