



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i5>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Persepsi Calon Jamaah Haji Tahun 2025 Tentang Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di KBIHU Nahdatul Ulama (NU) Kota Semarang

Aida Saskia Cahyani<sup>1\*</sup>, Abdul Rozaq<sup>2</sup>

<sup>1</sup>UIN Walisongo Semarang, Semarang, Indonesia, [2101056002@student.walisongo.ac.id](mailto:2101056002@student.walisongo.ac.id)

<sup>2</sup>UIN Walisongo Semarang, Semarang, Indonesia, [abdul\\_rozaq@walisongo.ac.id](mailto:abdul_rozaq@walisongo.ac.id)

\*Corresponding Author: [2101056002@student.walisongo.ac.id](mailto:2101056002@student.walisongo.ac.id)

**Abstract:** *This study was conducted to understand the views of prospective Hajj pilgrims regarding the quality of Hajj guidance organized by the Nahdatul Ulama (NU) Hajj and Umrah Guidance Group (KBIHU) as measured by established guidelines. Coupled with the stable number of registrants, it is necessary to analyze the suitability of the implementation of Hajj guidance with the guidelines established by the government. These guidelines are called Standard Operating Procedures (SOP) contained in the Decree of the Director General of Hajj and Umrah Organization Number 59 of 2019 concerning Operational Guidelines for Guidance Groups in Chapter VI concerning Guidance Implementation. With this analysis, it is able to provide considerations to prospective Hajj pilgrims in choosing a place to carry out Hajj guidance. The method used in this study is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The informants were selected through purposive sampling techniques, where each informant had the opportunity to be selected. The results of the study indicate that KBIHU Nahdatul Ulama (NU) has implemented Hajj guidance in accordance with Standard Operating Procedures (SOP). This is proven by the perceptions expressed by 20 informants, they stated that the Hajj guidance carried out by KBIHU Nahdatul Ulama (NU) was in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) determined by the government.*

**Keywords:** *Perception, Guidance, Hajj*

**Abstrak:** Studi ini dilakukan untuk memahami pandangan calon jamaah haji mengenai mutu pembimbingan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Nahdatul Ulama (NU) yang diukur melalui pedoman yang sudah ditetapkan. Ditambah jumlah pendaftar yang stabil membuat perlunya analisis tentang kecocokan pelaksanaan bimbingan ibadah haji dengan pedoman yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Pedoman ini disebut Standar Operasional Prosedur (SOP) yang termuat dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah Nomor 59 Tahun 2019 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan pada Bab VI tentang Pelaksanaan Bimbingan. Dengan adanya analisis ini mampu memberikan pertimbangan kepada calon jamaah haji dalam memilih tempat pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Metode yang digunakan penelitian ini yaitu

kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Narasumber yang dipilih melalui Teknik *purposive sampling*, dimana setiap informan memiliki kesempatan untuk dipilih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIHU Nahdatul Ulama (NU) telah melaksanakan bimbingan ibadah haji sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini dibuktikan dengan persepsi yang diutarakan oleh 20 informan, mereka menyatakan kesesuaian bimbingan ibadah haji yang dilaksanakan oleh KBIHU Nahdatul Ulama (NU) dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditentukan pemerintah.

**Kata Kunci:** Persepsi, Bimbingan, Haji

## PENDAHULUAN

Menunaikan ibadah haji termasuk bagian dari lima rukun Islam yang harus dilakukan oleh umat Muslim yang mampu (Islam et al., 2023). Haji secara bahasa diartikan sebagai sengaja menuju suatu tempat yang dimuliakan yaitu Mekkah (Baitullah) yang terletak di negara Arab Saudi (Noor, 2018). Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar, pemerintah Indonesia memiliki kewajiban untuk mengatur pelaksanaan ibadah haji. Hal ini telah diatur oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) yang termuat dalam undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 6 yang menyatakan bahwa pemerintah berkewajiban membina, melayani, dan melindungi jamaah haji dengan menyediakan berbagai fasilitas, seperti layanan administrasi, bimbingan ibadah, tempat tinggal, transportasi, kesehatan, keamanan, serta kebutuhan pendukung lainnya (Undang-Undang (UU) Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, 2008). Serta dalam undang-undang (UU) nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, dengan kewajiban untuk melaksanakan bimbingan ibadah haji bagi calon jamaah haji yang memuat doa-doa, tata cara ibadah haji dan informasi seputar ibadah haji (Ansar et al., 2021).

Setiap tahun proses penyelenggaraan ibadah haji mengalami perubahan yang diliputi inovasi dan penyempurnaan pelayanan yang menyesuaikan dengan keadaan yang terjadi, sehingga memerlukan manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang sesuai, dan petugas haji yang berkualitas, dimana tidak hanya berfokus pada pekerjaannya namun juga niatnya untuk melayani tamu-tamu Allah SWT (H. L. Hakim & Abstrak, 2017). Hal ini menjadikan pelayanan haji harus memiliki kualitas yang baik apalagi berkaitan dengan negara lain yaitu Arab Saudi, yang mana menyangkut nama baik bangsa Indonesia. Maka dari itu pemerintah Indonesia mengharapkan seluruh komponen bangsa untuk menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji termasuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).

KBIHU merupakan mitra pemerintah yang membantu jamaah dalam proses melaksanakan bimbingan ibadah haji dan umrah, dengan tugas utama membimbing serta mendampingi para jamaah. Perlu diketahui bahwa sebelum menunaikan ibadah haji, calon jamaah haji harus mengetahui pelaksanaan ibadah haji yaitu dengan cara mengikuti bimbingan ibadah haji. Hal ini bertujuan agar ibadah berjalan lancar dan meminimalisir risiko kesalahan saat beribadah (Billah & Tijani, 2024).

Adanya KBIHU menjadikan calon jamaah haji merasa terbantu selama menunaikan ibadah haji sehingga memiliki kepercayaan yang besar terhadap KBIHU (Manajemen et al., 2018). Maka dari itu KBIHU memiliki peran yang besar dalam proses sahnya ibadah haji calon jamaah haji. Hal ini menjadikan perlunya kualitas dan optimalisasi pelayanan yang memadai agar ilmu yang disampaikan mampu diterima dan diamalkan dengan baik oleh calon jamaah haji. Pastinya banyak upaya yang dilakukan setiap KBIHU untuk memberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji. Namun, perlu diketahui bahwa pelayanan itu haruslah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) atau pedoman terkait

penyelenggaraan bimbingan ibadah haji kepada calon jamaah haji yang ditentukan oleh Kemenag RI. *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut dimuat dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah Nomor 59 Tahun 2019 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan pada Bab VI tentang Pelaksanaan Bimbingan (Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 59 Tahun 2019 Tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan, 2019)

Tidak terlepas dari KBIHU Nahdatul Ulama (NU) yang terletak di Kota Semarang, Jawa tengah yang akan penulis teliti. Dimana KBIHU Nahdatul Ulama (NU) yang terletak di Kota Semarang, Jawa tengah memiliki peserta bimbingan ibadah haji tahun 2025 yang masi mempertahankan tinggi jumlah peminat bimbingan ibadah haji disana dari tahun sebelumnya. Dikarenakan memiliki jumlah peserta bimbingan ibadah haji yang tinggi perlulah adanya penelitian tentang kesesuaiannya dengan *Standard Operating Procedure* (SOP), sehingga tidak menimbulkan kesenjangan antara pemerintah dengan mitra pemerintah.

**Tabel 1. Data KBIHU Nahdatul Ulama**

TAHUN	JUMLAH
2022	158
2023	161
2024	267
2025	257

Sumber : Hasil Riset

Berdasarkan hasil observasi, terdapat 257 calon jamaah haji pada tahun 2025 yang mengikuti program bimbingan ibadah haji di KBIHU Nahdatul Ulama (NU) Kota Semarang. Selain itu, pada tahun-tahun sebelumnya juga tercatat banyak peserta yang mengikuti bimbingan di tempat tersebut, menunjukkan angka yang cukup tinggi. Fenomena ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan bimbingan haji yang diselenggarakan oleh KBIHU Nahdatul Ulama (NU). Penulis akan mengulik tentang pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIHU Nahdatul Ulama (NU) sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) atau syarat dan ketentuan yang ditentukan oleh Kementrian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) atau malah sebaliknya. Serta mengambil persepsi yang diberikan oleh calon jamaah haji tahun 2025 yang telah mengikuti bimbingan ibadah haji disana untuk menentukan kualitas bimbingan manasik haji sesuai dengan *Standar Operasional Prosedure* (SOP) tersebut. Sebab menurut Lupiyono bahwa pengetahuan tentang kualitas pelayanan secara serentak mencakup tiga hal yakni persepsi pelanggan, produk atau pelayanan, dan proses (Candra Teddy, Stefani Candra, 2020). Maka dari itu penulis akan menjabarkan lebih dalam terkait persepsi yang diberikan calon jamaah haji setelah mengikuti bimbingan ibadah haji untuk mengukur kualitas bimbingan ibadah haji di KBIHU Nahdatul Ulama (NU) Kota semarang yang disesuaikan dengan *Standar Operasional Prosedure* (SOP).

## METODE

Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu bentuk riset yang mengandalkan analisis deskriptif untuk menguraikan tahapan dan esensi dari suatu kajian, serta menggunakan teori sebagai dasar untuk menentukan fokus penelitian (Handayani, 2020). Mengambil lokasi penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Nahdatul Ulama (NU) Kota Semarang, Jawa Tengah, dengan pemilihan informan sebanyak 20 orang yang dipilih berdasarkan *purposive sampling* yakni pemeliharaan informan berdasarkan kriteria tertentu (Ummah, 2019). Disini penulis mengambil kriteria calon jamaah haji tahun 2025 dan domisili kota Semarang. Pemilihan lokasi penelitian

dengan alasan banyaknya jumlah peminat calon jamaah haji tahun 2025 untuk mengikuti bimbingan ibadah haji di KBIHU Nahdatul Ulama (NU), sehingga perlulah penelitian tentang kualitas bimbingan ibadah haji disana. Penulis mengukur kualitas berdasarkan *Standar Operasional Prosedure* (SOP) yang ditentukan Kementerian Agama.

Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga teknik, yakni observasi, wawancara, serta dokumentasi. Wawancara yang digunakan adalah jenis semi-terstruktur, di mana peneliti mengajukan pertanyaan terbuka kepada narasumber, sehingga mereka dapat memberikan jawaban secara fleksibel selama masih relevan dengan tema yang dibahas (Asiva Noor Rachmayani, 2015). Selanjutnya dokumentasi sebagai pendukung observasi dan wawancara sehingga lebih valid. Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer didapatkan melalui pengumpulan langsung oleh peneliti, sementara data sekunder bersumber dari berbagai referensi yang sudah ada sebelumnya

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Teori Persepsi

Istilah 'persepsi' diambil dari bahasa Inggris *perception*, yang pada dasarnya berasal dari kata Latin *percepto* dan *percipio*. Secara umum, persepsi merujuk pada proses pengorganisasian, pengenalan, serta interpretasi informasi yang diterima melalui indra manusia untuk memaknai lingkungan di sekitarnya (Ariska et al., 2024). Persepsi sendiri merupakan cara seseorang dalam melihat seseorang atau sesuatu dengan menggunakan padangannya sendiri. Persepsi merupakan suatu proses yang diawali dengan pengindraan, dimana seseorang menerima rangsangan melalui indra atau alat sensorik (F. B. Hakim et al., 2021). Para ahli sebenarnya telah memberikan pandangan yang beragam tentang persepsi, yang mana secara keseluruhan memiliki makna yang sama. Menurut definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), persepsi adalah tanggapan spontan terhadap suatu objek atau cara seseorang menafsirkan sesuatu berdasarkan indranya. Di sisi lain, Robbin dalam (Akbar, n.d.) mendefinisikan persepsi sebagai suatu mekanisme ketika seseorang mengorganisasi dan menginterpretasi berbagai rangsangan indrawi yang diterimanya guna memahami lingkungan sekitar. Dengan kata lain, perilaku seseorang dipengaruhi oleh bagaimana mereka memersepsikan realitas, bukan oleh realitas itu sendiri. Persepsi ini umumnya berkaitan erat dengan sensasi, yaitu saat otak menerima rangsangan baru yang belum diintegrasikan dengan rangsangan lainnya, tetapi sudah mampu menghasilkan suatu makna.

Menurut Walgito dalam (Nisa et al., 2023) persepsi adalah proses dalam diri seseorang untuk mengorganisasi dan menafsirkan rangsangan yang diterimanya sehingga memiliki makna. Persepsi adalah aktivitas yang terinternalisasi dalam setiap orang, dimana rangsangan yang akan mendapatkan respons tergantung pada sejauh mana rangsangan tersebut menarik perhatian orang yang bersangkutan. Miftah Thoha dalam (Fitri Jayanti, n.d.) juga mengungkapkan bahwa pada dasarnya persepsi merupakan proses kognitif yang memungkinkan seseorang memahami informasi dari lingkungannya melalui alat indra seperti pendengaran, penglihatan, pengalaman batin, dan perasaan. Sementara itu, menurut Sarlito Wirawan Sarwono dalam (Suroya, 2018) persepsi adalah kemampuan individu dalam mengorganisasi hasil pengamatannya, yang mencakup kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, dan memusatkan perhatian. Meskipun objek yang dilihat sama, setiap individu dapat memiliki pandangan yang berbeda terhadap objek tersebut. Menurut Thoha, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi persepsi seseorang ;

- 1) Faktor internal yaitu persepsi dipengaruhi dari faktor yang berasal dari sikap, perasaan, karakteristik, ekspektasi, proses pembelajaran, kondisi fisik, psikologis, prinsip hidup, serta ketertarikan pribadi.

- 2) Faktor eksternal yaitu persepsi dipengaruhi dari faktor yang berasal dari informasi yang didapatkan, latar belakang keluarga, pengetahuan, kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, hal-hal baru terhadap suatu objek.

Sedangkan menurut Walgito faktor-faktor persepsi itu ada 3 yakni :

- 1) Objek yang dipersepsikan yaitu adanya objek mampu memberikan rangsangan pada indra manusia. Jadi stimulus bisa datang dari luar diri seseorang bahkan bisa dari dalam diri seseorang.
- 2) Alat indra, syaraf, dan susunan syaraf berarti alat indra menerima stimulus, dan syaraf sensorik mengirimkan stimulus ke otak, reseptor pusat susunan syaraf. Adanya motoris yang membentuk persepsi seseorang diperlukan untuk berfungsi sebagai alat yang mengadakan respon..
- 3) Perhatian yaitu pemusatan yang dituju oleh seseorang terhadap suatu objek. Hal yang diperlukan seseorang dan langkah utama untuk persiapan dalam mengadakan persepsi.

Dari teori di atas dapat dikemukakan bahwa persepsi muncul dari dalam diri seseorang bahkan dari luar diri seseorang yang melalui suatu indra dalam mengartikan suatu objek. sehingga seseorang memperoleh anggapan-anggapan baik itu berguna atau tidak berguna, penting atau tidak penting, baik atau buruk. Hal ini juga dapat berubah berdasarkan informasi baru yang diterima oleh lingkungan seseorang.

### **Profil Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Nadhalatul Ulama (NU) Kota Semarang**

Menurut keterangan Bapak Umam, salah seorang pengurus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Nahdatul Ulama (NU), lembaga ini berfokus pada penyediaan layanan bimbingan manasik haji dan umrah. KBIHU NU terletak di Jalan Puspogiwang I Nomor 47, Kelurahan Gisikdrono, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang. KBIHU NU didirikan pada tahun 2002 oleh Pengurus Cabang Nahdatul Ulama (PCNU) Kota Semarang, dengan inisiator utamanya Drs. Ahmad Hadlor Ihsan dan KH. A. Busyairi Harits. KBIHU Nahdatul Ulama (NU) terbentuk karena banyak jamaah haji saat itu yang memiliki masalah tentang fiqh haji terutama saat di Tanah Suci. Maka PCNU ingin memfasilitasi jamaah haji dengan memberikan bimbingan melalui pembimbing yang memiliki wawasan keilmuan luas, mampu memahami kitab fiqh, dan profesional dalam memberikan solusi. Pendirian KBIHU NU memiliki landasan hukum berupa Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 390 A Tahun 1998, serta AD/ART Nahdatul Ulama yang disahkan pada Muktamar ke-31 di Kediri. Berdasarkan hal tersebut, PCNU Kota Semarang merasa memiliki kewajiban moral untuk turut serta dalam memfasilitasi pelaksanaan ibadah haji dengan menyelenggarakan bimbingan manasik haji.

KBIHU NU secara resmi memperoleh izin operasional sebagai lembaga penyelenggara bimbingan ibadah haji sejak 30 Juni 2003, yang tertuang dalam Surat Keterangan dari Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah dengan Nomor: Wk/4.a/Hj.02/1405/2003. Lembaga ini memiliki visi untuk mewujudkan haji yang mabrur berlandaskan ajaran *Ahlussunnah wal Jamaah*. Adapun misi yang diusung terdiri dari empat poin, yang pertama adalah memberikan bimbingan ibadah haji berdasarkan pemahaman fiqh *Ahlussunnah wal Jamaah*. Misi kedua adalah memberikan pendampingan secara menyeluruh kepada calon jamaah haji, mulai dari keberangkatan di tanah air hingga tiba di tanah suci. Misi ketiga, menyampaikan materi manasik haji yang lengkap dan mendalam. Sedangkan misi keempat adalah menyediakan layanan serta pendampingan dalam seluruh tahapan, mulai dari proses pendaftaran, keberangkatan, pelaksanaan ibadah, hingga pemulangan jamaah ke tanah air. KBIHU NU juga memiliki empat belas pembimbing ibadah haji beberapa diantaranya merupakan pengurus KBIH dan telah tersertifikasi sebagai pembimbing manasik haji profesional.



KBIHU Nahdatul Ulama (NU) menyelenggarakan bimbingan ibadah haji sebanyak 22 kali dengan materi antara lain silaturahmi dan pembukaan manasik profil KBIHU Nahdatul Ulama (NU), tawassuf/akhlak haji, adab, hikmah dan fadilah haji, Perjalanan haji gelombang 1 dan 2, fiqh haji 1 sampai 5, praktek ibadah ihram, praktek ibadah umrah, kebijakan pemerintah 1 dan 2, adat istiadat dan sejarah masyarakat arab, kesehatan haji 1 dan 2, amalan-amalan sunah ibadah haji, fiqh hoharah, fiqh salat, fiqh wanita (haid), percakapan bahasa arab keseharian, senam haji, gambaran kegiatan di tanah suci, fiqh haji wanita 2 (haji dan umrah), kiat-kiat mempertahankan haji mabrur, suntik vaksin pneumonia dan influenza, amalan-amalan sunnah ibadah haji, pembentukan dan koordinasi regu rombongan, praktek ibadah haji, pendalaman materi sebanyak 2 kali, koordinasi dan konsolidasi rombongan, praktek ibadah haji dan umrah, penglepasan calon haji.

### **Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Bimbingan**

Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) telah menetapkan pedoman resmi bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) dalam melaksanakan kegiatan bimbingan haji. Panduan ini tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 59 Tahun 2019 mengenai Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan, khususnya pada Bab VI yang membahas pelaksanaan bimbingan. Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada bimbingan yang diberikan kepada calon jamaah haji sebelum keberangkatan, yang terdiri dari empat poin utama.:

- 1) Kelompok Bimbingan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan bimbingan bagi jamaah haji sebelum keberangkatan, dengan ketentuan bahwa pertemuan dilakukan secara tatap muka minimal sebanyak 15 kali. Dalam bimbingan tersebut, materi yang disampaikan mencakup berbagai aspek yang bersangkutan dengan pelaksanaan ibadah haji yakni :
  - a. Kebijakan Pemerintah dalam Penyelenggaraan Haji
  - b. Manasik Haji Teori dan Praktek
  - c. Spiritual Haji
  - d. Ahklakul Karimah
  - e. Kesehatan Haji
  - f. Hak dan Kewajiban Jamaah Haji
  - g. Kiat Meraih Haji Mabrur dan Pelestariannya
- 2) Pedoman manasik haji yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama merupakan dasar untuk materi bimbingan manasik haji.
- 3) Pembinaan untuk jamaah haji lebih difokuskan dengan menerapkan pendekatan andragogi (pembelajaran untuk orang dewasa), yang dilaksanakan menggunakan berbagai teknik, termasuk sesi tanya-jawab, diskusi kelompok, simulasi praktik, pemberian tugas, role play, serta penggunaan media audio visual.
- 4) Memberikan panduan kepada calon jamaah haji dalam proses bimbingan dengan memanfaatkan berbagai media pembelajaran. Beberapa contoh alat peraga yang digunakan antara lain patung atau boneka berpakaian ihram, replika kecil Masjidil Haram, Ka'bah, dan Masjid Nabawi, simulasi lokasi sa'i, maket atau ilustrasi tenda saat wukuf di Arafah, tempat bermalam di Muzdalifah dan Mina, area lempar jumrah, serta video demonstrasi tata cara manasik haji.

Keputusan tersebut menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus di taati bagi setiap KBIHU dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji termasuk KBIHU Nahdatul Ulama (NU).

### **Analisis Persepsi Calon Jamaah Haji tentang Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Studi ini menggunakan sampel yang terdiri dari 20 partisipan yang dipilih dari 257

calon jamaah haji terdaftar pada tahun 2025, dengan kriteria khusus sebagai peserta bimbingan haji yang diselenggarakan oleh KBIHU Nahdatul Ulama (NU). Sampel dipilih secara acak dari beberapa calon jamaah, antara lain H, ZA, HR, N, M, S, Y, SW, S, UM, I, NA, TNC, R, IM, Y, Z, D, A, dan SR.

Dari data yang diperoleh melalui proses wawancara, peneliti mengkaji pandangan potensial peserta ibadah tentang kualitas bimbingan ibadah haji di KBIHU Nahdatul Ulama (NU) dengan menyesuaikan *Standar Operasional Prosedure* (SOP) yang berlaku.

**Tabel 2. Hasil Wawancara Calon Jamaah Haji**

<b>Standar Operasional Prosedur (SOP)</b>	<b>Persepsi calon jamaah haji</b>
Pelaksanaan bimbingan dilakukan minimal sebanyak 15 kali pertemuan, dengan materi yang mencakup kebijakan pemerintah terkait penyelenggaraan ibadah haji, teori dan praktik manasik haji, makna serta hikmah ibadah haji, pembinaan akhlak mulia (akhlakul karimah), kesehatan selama berhaji, hak dan kewajiban jamaah, serta strategi untuk meraih predikat haji yang mabrur.	KBIHU Nahdatul Ulama (NU) telah melaksanakan bimbingan lebih dari 15 kali yaitu sebanyak 22 kali
Isi materi bimbingan manasik haji disusun berdasarkan buku paket resmi yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.	Myang disampaikan sudah sesuai buku paket yang diterbitkan Kementrian Agama serta setiap calon jamaah haji diberikan buku paket tersebut.
Metode andragogi menjadi landasan utama dalam membimbing jamaah haji, dengan penerapan melalui beragam teknik seperti penyampaian materi secara lisan, interaksi tanya jawab, forum diskusi, simulasi langsung di lapangan, pemberian tugas, role playing, serta penggunaan media audio visual.	Pembimbing haji telah menerapkan metode androgogi dengan tanya jawab, diskusi, praktik, tugas, role playing, serta media. Bahkan pembimbing melakukan pendekatan kepada setiap jamaah yang kurang memahami.
Proses bimbingan bagi calon jamaah haji memanfaatkan berbagai media pembelajaran, antara lain boneka berbusana ihram, replika Masjidil Haram dan Ka'bah serta Masjid Nabawi, ilustrasi atau model tempat sa'i, tenda simulasi wukuf di Arafah, area mabit di Muzdalifah dan Mina, spot lempar jumrah, serta pemutaran video tata cara manasik haji.	Adanya replika tempat pelaksanaan ibadah haji atau umrah belum disediakan, namun KBIHU Nahdatul Ulama (NU) menyediakan alternatif lain dengan mengajak calon jamaah melaksanakan praktik haji di tempat pelaksanaan latihan manasik haji yang menyerupai tempat pelaksanaan ibadah haji.

Sumber : Data Riset

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi calon jamaah haji tentang bimbingan ibadah haji yang dilaksanakan KBIHU Nahdatul Ulama memberikan pengetahuan yang mudah diterima dan manfaat untuk pribadi calon jamaah dalam menunjang kesiapan dalam menunaikan ibadah haji. Pasalnya bimbingan ibadah haji yang dilakukan di KBIHU Nahdatul Ulama (NU) dilaksanakan sebanyak 22 kali pertemuan dengan cara bertahap dan berulang. Hal ini sudah melampaui 15 kali pertemuan yang ditentukan. Sehingga mampu memberikan kefahaman lebih bagi calon jamaah haji terutama bagi yang tidak mengikuti pertemuan di hari sebelumnya. Materi yang diberikan telah memenuhi ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP), termasuk seluruh bahan ajar yang wajib diajarkan kepada calon peserta haji.

Para calon jamaah haji berpendapat bahwa konten materi yang diberikan telah selaras dengan pedoman manasik haji resmi dari Kementerian Agama RI. Di samping itu, KBIHU Nahdatul Ulama (NU) turut menyediakan buku panduan yang jelas, referensi berguna, serta memudahkan akses informasi kapanpun dibutuhkan oleh calon jamaah.

Persepsi calon jamaah haji tentang metode yang dipakai pembimbing dalam menyampaikan materi sudah sesuai yaitu melalui ceramah, sesi tanya jawab, diskusi, praktik langsung di lapangan, pemberian tugas, simulasi peran (role playing), serta penggunaan media audio visual sehingga jamaah merasa ilmu yang disampaikan mudah difahami. Calon jamaah haji juga menyatakan jika KBIHU Nahdatul Ulama (NU) juga menyediakan zoom meeting dan video materi bimbingan ibadah haji yang memungkinkan jamaah yang memiliki kesibukan mampu mengikuti bimbingan ibadah haji tanpa datang ke lokasi yang telah ditentukan. Calon jamaah haji mengapresiasi pembimbing sebab penyampaian materi mudah diterima dan pembimbing berasal dari latar belakang intelektual yang bagus. Ilmu yang disampaikan oleh para pembimbing mampu dicerna oleh seluruh elemen calon jamaah baik yang muda hingga yang sudah lanjut usia. Tidak sedikit calon jamaah haji memilih mengikuti bimbingan ibadah haji karna melihat pembimbingnya dan KBIHU Nahdatul Ulama (NU) menyediakan pembimbing ibadah haji yang memiliki integritas

Persepsi calon jamaah haji alat bantu bimbingan atau alat peraga meliputi miniatur ihram, miniatur Masjidil Haram/ Ka'bah dan Masjid Nabawi, miniatur atau gambar tempat sai, miniatur atau gambar kemah tempat wukuf di Arafah, mabit di Muzdhalifah dan kemah tempat mabit di Mina, minitur atau gambar tempat melontar jamrah memang belum tersedia namun KBIHU Nahdatul Ulama (NU) telah menyajikan proyektor dan video tempat pelaksanaan ibadah haji atau film manasik haji serta menyajikan simulasi praktis dengan mempersiapkan tempat yang menyerupai Masjidil Haram, Arafah dan tempat melempar jumrah sehingga calon jamaah haji dapat mempraktekan langsung ritual haji seperti Tawaf, Sai, Wukuf dan melempar jumrah. Hal ini menjadikan calon jamaah haji menyatakan sudah merasa cukup memahami praktek ibadah haji walaupun tidak terdapat minitur tersebut.

Secara keseluruhan, calon jamaah haji merasa bahwa bimbingan ibadah haji di KBIHU Nahdatul Ulama (NU) telah memenuhi dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang ditentukan pemerintah. Serta telah memenuhi kebutuhan jamaah dan mampu menjawab keresahan yang dialami calon jamaah haji sebelum menunaikan ibadah haji. Mereka juga merasa lebih siap dan percaya diri serta mampu meningkatkan pengalaman spiritualnya. Sehingga calon jamaah haji mampu menjalankan ibadah haji dengan baik tanpa tanpa keraguan apapun.

Fakta ini membuktikan bahwa KBIHU Nahdatul Ulama (NU) telah melaksanakan pembinaan ibadah haji secara profesional bagi para calon jamaah, selaras dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 59 Tahun 2019, terutama terkait Panduan Operasional Kelompok Bimbingan pada Bab VI.

## KESIMPULAN

Ibadah haji sebagai salah satu ibadah yang mahal dan tidak semua umat muslim mampu untuk menunaikannya. Dikarenakan tidak bisa dijalankan setiap hari seperti ibadah shalat, maka perlu adanya bimbingan ibadah haji. Bimbingan ibadah haji dan umrah dilaksanakan sebagai langkah untuk mengurangi potensi kesalahan yang mungkin dibuat oleh para calon jamaah selama menunaikan ibadah haji dan umrah. Oleh karena itu, pemerintah bekerja sama dengan mitra tertentu dalam menyelenggarakan proses bimbingan tersebut. Mitra ini dikenal sebagai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), yang berperan dalam memberikan panduan serta pendampingan kepada jamaah haji dan umrah. Pemilihan lokasi bimbingan haji merupakan aspek penting yang harus dipertimbangkan karena berkaitan dengan keabsahan ibadah. Pemerintah telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi KBIHU sebagai acuan dalam pelaksanaan bimbingan. Penelitian ini dilakukan di KBIHU Nahdatul Ulama (NU) yang berlokasi di Kota Semarang. Tingginya antusiasme jamaah dalam memilih KBIHU Nahdatul Ulama (NU) Semarang mendorong penulis untuk melakukan



penelitian lebih mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 257 calon jamaah haji yang terdaftar untuk mengikuti bimbingan di tempat tersebut.

Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis terhadap kualitas KBIHU Nahdatul Ulama (NU) berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku melalui persepsi calon jamaah haji. Hasil penelitian terhadap 20 responden menunjukkan bahwa KBIHU Nahdatul Ulama (NU) dinilai sebagai tempat yang nyaman dalam mempersiapkan calon jamaah haji. Selain itu, pelaksanaan bimbingan haji di KBIHU Nahdatul Ulama (NU) juga telah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan pemerintah. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek SOP yang belum sepenuhnya terpenuhi, seperti penyediaan alat peraga bimbingan, termasuk manekin ihram, miniatur Masjidil Haram, Ka'bah, Masjid Nabawi, serta gambar atau replika lokasi sai, kemah wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, dan Mina. Namun, KBIHU Nahdatul Ulama (NU) telah mengompensasi kekurangan tersebut dengan menyediakan proyektor dan video simulasi manasik haji, serta membuat praktik langsung di lokasi yang didesain menyerupai Masjidil Haram, Arafah, dan tempat lempar jumrah. Hal ini memungkinkan calon jamaah untuk mempraktikkan langsung ritual seperti tawaf, sai, wukuf, dan lempar jumrah. Dengan demikian, calon jamaah haji merasa lebih percaya diri dan siap mengikuti bimbingan ibadah haji di KBIHU Nahdatul Ulama (NU). Dengan hal ini, KBIHU Nahdatul Ulama (NU) telah memiliki kualitas yang memadai untuk menjadi tempat pelaksanaan bimbingan ibadah haji.

Harapan dari penelitian ini adalah setiap umat muslim yang akan menjalankan ibadah haji memiliki pandangan dan rekomendasi untuk memilih tempat pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Sehingga jamaah tidak asal memilih tempat pelaksanaan bimbingan ibadah haji karena ini menyangkut keabsahan suatu ibadah. Penulis juga berharap setiap umat muslim nantinya lebih teliti dan mempertimbangkan tempat melaksanakan bimbingan ibadah haji. Dimana tidak sekedar ikut-ikutan namun juga dipilih dengan seleksi yang ketat. Dikarenakan ibadah ini hanya bisa dilaksanakan satu kali (Khan & Shambour, 2018). Mengingat waktu tunggu untuk melaksanakan ibadah haji yang cukup panjang serta biaya yang diperlukan juga relatif besar.

## REFERENSI

- Akbar, R. F. (n.d.). *Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus*. 10(1), 189–210.
- Ansar, T., Musin, Y., Universitas, D., & Unaaha, L. (2021). *Manajemen pelayanan ibadah haji kantor kementerian agama kabupaten konawe, sulawesi tenggara*. 03(01), 55–61.
- Ariska, S., Hasanah, N., Agustina, D., Ningsih, O., & Nopriyanti, I. (2024). *Teori Tentang Persepsi dan Teori Atribusi Kelley*. 3(1).
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *Teknik Pengumpulan Data Kualitatif*. 6.
- Billah, M., & Tijani, A. (2024). *Problematika Bimbingan Manasik Haji Pada KBIH Nurul Haramain*. 4, 9257–9267.
- Candra Teddy, Stefani Candra, L. H. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Fitri Jayanti, N. T. A. U. T. M. (n.d.). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan universitas Trunojoyo Madura. *Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo Madura*, 205–223. <https://journal.trunojoyo.ac.id/kompetensi/article/download/4958/3366#:~:text=Pakar ilmu perilaku organisasi dari,penglihatan%2C pendengaran%2C dan penciuman>.
- Hakim, F. B., Yunita, P. E., Supriyadi, D., Isbaya, I., & Ramly, A. T. (2021). Persepsi, Pengambilan Keputusan, Konsep diri dan Value. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 1(3). <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v1i3.3972>
- Hakim, H. L., & Abstrak, S. A. M. S. (2017). Kualitas Pelayanan Haji oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang. *Jurnal Politikom*

- Indonesiana*, 2 (1), 29–29.  
<https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/download/937/773>
- Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Islam, M. S., Ekiz, E., & Buhalis, D. (2023). Hajj and Umrah. *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*, 2019, 485–489.  
<https://doi.org/10.4337/9781800377486.hajj.and.umrah>
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 59 Tahun 2019 Tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan, Pub. L. No. 50 (2019).  
[https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/4\\_Buku\\_direktori\\_rev\\_6\\_4\\_21\\_9e9d103073.pdf](https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/4_Buku_direktori_rev_6_4_21_9e9d103073.pdf)
- Khan, E. A., & Shambour, M. K. Y. (2018). An analytical study of mobile applications for Hajj and Umrah services. *Applied Computing and Informatics*, 14(1), 37–47.  
<https://doi.org/10.1016/j.aci.2017.05.004>
- Manajemen, K., Dan, H., Studi, P., Dakwah, M., Ilmu, F., Dan, D., Komunikasi, I., Islam, U., & Syarif, N. (2018). *Optimalisasi Bimbingan Manasik pada Jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al- Awwabin Jakarta Selatan Tahun 2018*. 11140530000045.
- Nisa, A. H., Hasna, H., Yarni, L., Islam, U., Sjech, N., & Djambek, M. D. (2023). *Persepsi Pendahuluan Metode*. 2(4), 213–226.
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 38–42.  
<https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>
- Suroya, N. (2018). Analisis persepsi mahasiswa terhadap kompetensi dosen dalam mengajar pada program studi pai fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan uin raden fatah palembang. *Tadrib*. <https://media.neliti.com/media/publications/257023-analisis-persepsi-mahasiswa-terhadap-kom-68ea94fe.pdf>
- Ummah, M. S. (2019). Pengantar Statistika. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Undang-Undang (UU) Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pub. L. No. 13 (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39044/uu-no-13-tahun-2008>
- Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/106346/uu-no-8-tahun2019#:~:text=ABSTRAK PERATURAN&text=Salah satu jaminan negara atas,dan sesuai dengan ketentuan syariat.>
- Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, n.d.