

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan haji merupakan amanat UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama RI. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji, sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji.¹

Kegiatan penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah. Dalam pelaksanaannya ditingkat Provinsi, Gubernur Kalimantan Selatan selaku koordinator, secara teknis

¹Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M.* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2011) Cet I, h. 1

dikoordinasikan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan bekerja sama dengan instansi, dinas dan lembaga terkait serta masyarakat.

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan selaku penanggung jawab teknis penyelenggaraan ibadah haji bersama dengan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji, secara terus menerus dan berkesinambungan berupaya melakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana.² Penyempurnaan penyelenggaraan ibadah haji menjadi perhatian pemerintah. Setiap tahun kualitas penyelenggaraan haji selalu ditingkatkan, dengan petugas yang semakin profesional dan pelayanan prima.

Penyelenggaraan haji yang baik dan kepuasan jemaah secara logis memang berkaitan erat dengan kondisi pelayanan petugas, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Jika petugas bekerja secara baik dan optimal, maka penyelenggaraan berjalan baik dan jemaah merasa puas. Jika petugasnya cukup memadai secara jumlah (proporsional), maka beban kerjanya dapat terbagi dan kepentingan jemaah secara optimal terlayani. Sementara komposisi, penyebaran dan penempatan petugas yang proporsional akan menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan. Beragamnya dimensi terkait dengan penyelenggaraan ibadah

²Kementerian Agama Prov. Kalsel, *Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin 1437 H/2016 M* (Banjarmasin: Kemenag Prov. Kalsel, 2016), h. 6

haji menyebabkan penanganan dan pengelolaan haji memiliki permasalahan sangat kompleks dan sensitif.³

Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jemaah haji, Kementerian Agama membentuk sebuah panitia yang fungsinya melayani jemaah haji selama masa pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Sebuah panitia khusus yang fungsinya melayani jemaah haji yaitu PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji). PPIH inilah yang melayani calon jemaah haji selama pemberangkatan dan pemulangan. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan dokumentasi, pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi dan transportasi serta pembinaan manasik. Upaya mensukseskan pelayanan semua itu maka dibutuhkan sebuah pemondokan haji, yang fungsinya untuk melayani jemaah haji baik sebelum pemberangkatan maupun setelah pemulangan, pemondokan itu kemudian disebut sebagai asrama haji embarkasi salah satunya adalah asrama haji embarkasi Banjarmasin, asrama haji digunakan sebagai tempat istirahat sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah haji, dan juga untuk mempersiapkan segala keperluan untuk melaksanakan ibadah haji.

Pemondokan asrama haji merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Asrama haji embarkasi Banjarmasin juga mempunyai peran dan fungsi diantaranya adalah untuk melengkapi dokumentasi haji, transportasi, katering, pelayanan kesehatan, akomodasi,

³Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. (Jakarta: Puslitbang, 2007) Cet I, h. 3

bimbingan manasik haji dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh para calon jemaah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bukanlah pekerjaan yang sederhana, khususnya dalam hal pelayanan terhadap jemaah, mengingat jumlah jemaah haji yang dikelola merupakan yang terbesar di dunia. Begitu juga pelayanan terhadap jemaah haji di asrama haji (embarkasi) dan telah terjadwal kegiatannya yang cukup padat ketika di asrama haji secara sistematis, mengingat tempat itu merupakan tempat peristirahatan dan persiapan akhir sebelum berangkat ke tanah suci.⁴

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi bertugas pada pelayanan segala persiapan dan pelaksanaan kepada jemaah haji di asrama haji embarkasi, untuk melaksanakan tugas dan fungsi PPIH dengan baik maka perlu adanya manajemen pelayanan yang baik guna menjalankan tugas dan fungsi PPIH Embarkasi agar berjalan secara optimal dan berkualitas. PPIH berperan penting dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah haji dengan pelayanan 24 jam selama berada di asrama haji embarkasi untuk mempersiapkan segala keperluan jemaah yang akan melaksanakan ibadah haji. Mengenai pelayanan tentu ada kekurangan dan kelebihan dari penyelenggaraan yang telah dilaksanakan, untuk meraih kualitas dan profesionalisme dalam hal jasa pelayanan tentu diperlukan adanya manajemen yang baik yang dapat mengatur hingga bisa mengevaluasi atau meninjau ulang kembali kekurangan dan kelebihan yang telah lalu terlaksana

⁴Ragil Purnomo, "Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Tahun 2015)" (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2015), h. 7-8

menjadi lebih baik pada penyelenggaraan di masa yang akan datang. Penting pula untuk mengetahui lebih dalam seperti apa manajemen pelayanan yang diberikan oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam melayani jemaah haji ketika berada dipemondokan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan terkait manajemen pelayanan oleh PPIH Embarkasi terkhusus pada asrama haji embarkasi Banjarmasin berbatas hanya pada fase pemberangkatan. Peneliti akan mengambil judul **“Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M”**.

B. Fokus Masalah

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin dalam menyelenggarakan persiapan ibadah haji pada tahun 1439 H/2018 M ?
2. Apa saja upaya-upaya Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaah calon haji di asrama haji embarkasi Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Manajemen Pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin.

2. Mengetahui upaya-upaya PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan kepada jemaah calon haji di asrama haji embarkasi Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

1. Sebagai bahan acuan dan pertimbangan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin dan dapat memberikan tambahan khazanah keilmuan terutama pada jurusan Manajemen Dakwah.
2. Sebagai bahan acuan secara praktis di lapangan agar upaya peningkatan kualitas/perkembangan Manajemen Pelayanan PPIH Embarkasi semakin berkembang dan berkualitas.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap penelitian judul di atas, maka peneliti akan menjelaskan beberapa istilah dari penelitian ini:

1. Manajemen

Manajemen dalam Ensiklopedi Nasional Indonesia Vol. 16 (1990: 115) disebutkan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan sumber daya manusia dan sumber daya lain untuk mencapai tujuan ataupun sasaran secara efektif dan efisien. Dalam pengertian ini, manajemen dikatakan baik, apabila suatu

organisasi/lembaga itu memiliki tujuan dan sasaran yang jelas dan diketahui oleh semua yang terlibat dalam kegiatan organisasi itu.⁵

Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan serta tahap evaluasi dari PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat memiliki. Oleh karena itu, perlu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat inilah yang biasa disebut dengan pelayanan publik atau pelayanan umum. Dalam memberikan pelayanan pemerintah harus memperhatikan keinginan masyarakat sebagai pelanggan (*customer*), karena pelanggan itu “seyogyanya didudukkan di kursi pengemudi”. Dengan demikian, baiknya pelayanan kepada masyarakat karena sesuai dengan keinginan masyarakat.⁶

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara dan bentuk pelayanan yang diberikan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi dalam melayani keperluan dan kebutuhan calon/jemaah haji. Namun dalam penelitian ini peneliti memberi batasan

⁵ Lasa H.S, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2008), h. 2

⁶Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009) h. 12

untuk pelayanannya hanya pada pelayanan di embarkasi sebelum keberangkatan menuju Arab Saudi.

3. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi merupakan sekelompok panitia yang direkrut dan diangkat resmi oleh Direktur Jenderal atas usul Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi embarkasi setempat, dan kepanitiaan ini bersifat non permanen sistem yang artinya bersifat tidak tetap. PPIH sebagai pelaksana operasional bertugas di wilayah embarkasi atau asrama haji yang berada di provinsi setempat.

PPIH Embarkasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah PPIH Embarkasi Banjarmasin, yang dibatasi pada tahun penelitian 1439 H/2018 M.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang ada untuk menghindari adanya kesan pengulangan atau tindakan plagiat dalam penelitian, maka peneliti akan memaparkan penelitian yang pernah ada dengan penelitian yang peneliti buat antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Imam Syaukani bersama dengan peneliti lainnya yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*" Penelitian tentang manajemen pelayanan ibadah haji termasuk salah satu penelitian terkait penyelenggaraan haji di Indonesia yang pernah

dilakukan Puslitbang Kehidupan Keagamaan selama kurun waktu beberapa tahun sebelum diterbitkan di tahun 2009. Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan haji yang meliputi aspek perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan yang terkait dengan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Tentu ini memiliki fokus penelitian yang begitu besar karena berskala nasional dengan beberapa dimensinya yang diteliti. Adapun hasil penelitiannya dan menjadi kesimpulan adalah manajemen pelayanan haji di beberapa daerah di Indonesia secara umum cukup baik. Beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam manajemen pelayanan, seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi dilakukan sesuai petunjuk Departemen Agama Pusat.

Penelitian ini berbeda karena fokus penelitiannya begitu besar karena berskala nasional, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada bagian Embarkasi Banjarmasin pada tahun 1439 H/2018 M.

2. Penelitian yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta Pada Musim Haji Tahun 2014*” ditulis oleh Rahmawati 1111053100017, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2015. Penelitian ini berfokus pada (1) untuk mengetahui sistem manajemen pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta pada musim haji 2014 (2) untuk mengetahui aspek pelayanan apa saja yang diberikan PPIH Embarkasi Jakarta terhadap jemaah haji tahun 2014 (3) untuk

mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta terhadap jemaah haji 2014. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Jakarta tahun 2014 berjalan dengan baik mulai dari penerapan perencanaan, pengorganisasian yang sudah dikoordinasi, penggerakkan, pengawasan, dan evaluasi berdasarkan pedoman dan SOP (*Standard Operational Procedur*).

Penelitian ini berbeda karena fokus pembahasannya ada pada salah satu rumusan masalahnya yang mengandung faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan PPIH Embarkasi Jakarta tahun 2014. Sedangkan dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan pada persoalan manajemen dalam pelayanan jemaah haji oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439H/2018 M dan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan PPIH Embarkasi Banjarmasin.

3. Penelitian yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Jemaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*" ditulis oleh Abdul Choliq MT 195408231979031001, IAIN Walisongo Semarang Tahun 2014. Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan jemaah calon haji (2) untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kepada jemaah calon haji (3) untuk mengetahui langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan jemaah calon haji terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan Pelayanan terhadap jemaah calon haji di Asrama Embarkasi Haji 2012

berjalan sesuai dengan landasan kerja penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, dan untuk memberikan kepuasan terhadap jemaah calon haji dilakukan sejalan dengan visi dan misi yang telah ditentukan. Dengan ini secara umum jemaah calon haji telah merasakan cukup memuaskan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PPIH Embarkasi Solo.

Penelitian ini berbeda dari segi objek penelitian, yang mana penelitian ini objeknya adalah tingkat kepuasan jemaah calon haji terhadap pelayanan di asrama embarkasi haji 2012. Sedangkan objek peneliti dalam hal ini lebih memfokuskan pada aspek Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi (PPIH) Banjarmasin 1439 H/2018 M.

4. Penelitian yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji (Studi Kasus PPIH Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015)*” ditulis oleh Ragil Purnomo 11240122, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pihak PPIH SOC terhadap calon jemaah haji ketika berada di Embarkasi Asrama Haji Donuhudan Boyolali pada musim haji tahun 2015.

Penelitian ini berbeda terletak pada tempat penelitian dan objek penelitiannya yaitu pada penelitian ini bertempat di Embarkasi Asrama Haji Donuhudan Boyolali pada musim haji tahun 2015 dan objek penelitiannya hanya pada penerapan manajemen pelayanan, sedangkan

peneliti bertempat di Embarkasi Asrama Haji Banjarmasin pada musim haji 1439 H/2018 M dan objek penelitiannya mengenai bagaimana manajemen pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin dan upaya-upayanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di asrama haji embarkasi Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dapat dijabarkan meliputi: Memuat latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, sistematika penulisan, kajian teori, dan teori penelitian yang mengemukakan jenis pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, hasil penelitian, penyajian data, pembahasan, analisis data dan simpulan.