

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Agama Islam dibangun atas lima rukun, persaksian bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat, menunaikan zakat, berpuasa pada bulan Ramadhan, dan menunaikan ibadah haji ke Baitullah. Sebagai rukun kelima, ibadah haji adalah ibadah penyempurna bagi kehidupan spiritual umat yang menghambakan diri kepada Allah SWT. Itulah sebabnya dalam ritual ibadah haji terdapat beragam aturan fiqih dan memiliki kandungan makna yang luar biasa, baik tersirat maupun tersurat.<sup>1</sup>

Kota Makkah dan Madinah adalah dua kota suci bagi umat muslim di seluruh dunia. Kedua kota itu memiliki nilai keutamaan lebih dibanding kota-kota lain di muka bumi. Haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi seluruh umat Islam. Bagi masyarakat muslim nusantara, haji merupakan ibadah yang sakral, sehingga ibadah haji sering dianggap sebagai puncak dari segala ibadah. Di dalam rukun Islam, ibadah haji di perintahkan oleh Allah SWT setelah adanya perintah membaca dua kalimat syahadat, mendirikan sholat, berpuasa di bulan Ramadhan, dan membayar zakat.

---

<sup>1</sup> Jazuli Imam, *Buku Pintar Haji dan Umrah* (Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2014), h. 5.

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat *Istitha'ah* sekali seumur hidupnya. Ibadah haji yang dikonsentrasikan diwaktu dan tempat tertentu tersebut, pada kenyataannya memang mengundang banyak persoalan yang harus diperhatikan oleh mereka yang akan melaksanakan ibadah haji.<sup>2</sup>

Menurut ulama tauhid mengatakan bahwa ibadah adalah meng-Esakan Allah SWT. Menurut ulama fiqih, ibadah adalah semua bentuk pekerjaan yang bertujuan memperoleh keridhaan Allah SWT, dan mendambakan pahala dari-Nya diakhirat. Secara bahasa, ibadah berarti taat, tunduk, menurut, mengikuti, dan do'a. Ibadah dalam arti taat diungkapkan dalam Q.S Yasin [36]: 60:

أَلَمْ أَعْهَدْ إِلَيْكُمْ يَبْنَىءَ آءَءَمَ أَن لَّا تَعْبُدُوا الشَّيْطَانَ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

*"Bukankah Aku telah memerintahkan kepadamu hai Bani Adam supaya kamu tidak menyembah syaitan? Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi kamu"*

Ibadah dari segi pelaksanaannya dapat dibagi dalam tiga bentuk. Pertama, ibadah jasmaniah-ruhiah (ruhaniah), yaitu perpaduan ibadah jasmani dan ruhani, seperti shalat dan puasa. Kedua, ibadah ruhiah dan

---

<sup>2</sup> Thariq As-Suwandian, *Misteri Haji dan Umrah* (Jakarta: Maghfirah Pustaka,2008), h. 8.

maliah, yaitu perpaduan antara ibadah ruhani dan harta seperti zakat. Ketiga, ibadah jasmaniah, ruhiah, dan maliah sekaligus, seperti melaksanakan haji.<sup>3</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji sudah di mulai sejak zaman Nabi Ibrahim AS, saat istri Nabi Ibrahim AS yang bernama Siti Hajar melahirkan putera pertamanya, Nabi Ismail AS. Nabi Ibrahim AS diperintahkan oleh Allah SWT untuk membawa mereka ke sebuah padang pasir yang tandus dan kemudian Nabi Ibrahim AS meninggalkan mereka dengan penuh keyakinan dari Allah SWT. Saat Siti Hajar dan Ismail kecil mengalami kehausan, Siti Hajar berinisiatif untuk mencari sumber air dan makanan dengan berlari kecil dari satu bukit ke bukit lainnya secara terus-menerus, hingga kemudian Ismail kecil menghentakkan kaki kecilnya dan keluarlah mata air yang kemudian hingga sekarang diberi nama air Zam-Zam.<sup>4</sup>

Orang muslim memiliki niat menunaikan ibadah haji dan kemampuan secara fisik untuk menjalani ritual peribadatan dan menyediakan pembiayaan perjalanannya. Semua itu tidak dapat dipenuhi secara absolut oleh dirinya sendiri, karena adanya keterkaitan dengan faktor-faktor lain yang hanya dapat disediakan oleh lingkungannya. Namun penyediaan layanan oleh lingkungan telah menempatkan calon jemaah sebagai seorang *customer* yang sering kali menginginkan pelayanan prima dan mempunyai

---

<sup>3</sup> Ahmad Thib Raya, dan Siti Musdah Mulia, *Melayani Seluk-Beluk Ibadah Dalam Islam* (Jakarta Timur: Prenada Media, 2003), h. 138.

<sup>4</sup> Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fiqih Haji Mencapai Haji Mabrur* (Jakarta: Ciputat Press, 2003), h. 2.

kebebasan untuk menentukan apa yang akan dipilihnya sesuai kemampuan dan tingkat pelayanan dikehendaki.<sup>5</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama RI sebagaimana di amanatkan oleh Undang-Undang nomor 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang sekarang sudah dirubah menjadi Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji di mana dalam pelaksanaannya melibatkan beberapa Departemen, Instansi atau lembaga dan unsur masyarakat. Karena pada dasarnya penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya sehingga dalam pelaksanaannya dapat berhasil.<sup>6</sup>

Penyempurnaan penyelenggaraan ibadah haji menjadi perhatian pemerintah karena disetiap tahun kualitas penyelenggaraan ibadah haji haruslah selalu ditingkatkan, dengan petugas dan pelayanan prima. Penyelenggaraan ibadah haji pada hakikatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Setiap pelayanan publik harus

---

<sup>5</sup> Abdul Aziz, Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 12.

<sup>6</sup> Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 342.

memperhatikan kualitas pelayanan haji, sebab hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan para jemaah yang melaksanakan haji.<sup>7</sup>

Ada 221.000 jemaah Indonesia yang berangkat pada tahun 2017-2018, dan Kotabaru berkesempatan 188 jemaah tahun 2017 dan 203 jemaah tahun 2018 berangkat haji. Dari beberapa Kecamatan yang ada di Kabupaten Kotabaru, Pulau Laut Utara adalah Kecamatan yang jumlah jemaahnya terbanyak mencapai 113 tahun 2017 dan 137 tahun 2018. Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru melakukan persiapan jauh-jauh hari dalam menghadapi musim haji, terlebih lagi masalah pemberangkatan dan pemulangan karena keberhasilan pemberangkatan dan pemulangan haji terletak pada baik tidaknya penyelenggaraan tersebut.

Berdasarkan paparan diatas maka peneliti merasa perlu mengadakan penelitian tentang **MANAJEMEN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI PADA ASPEK PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN JEMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KOTABARU TAHUN 2017-2018**

---

<sup>7</sup> Imam Syaukani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2011), h. 1.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018?
2. Apa problema-problema proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018?
3. Bagaimana respon jemaah haji terhadap proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah yang ingin penulis teliti, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018.
2. Problema-problema proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018.
3. Respon jemaah haji terhadap proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018.

#### **D. Signifikasi Penelitian**

Tujuan penelitian diatas, diharapkan dapat mendapatkan kontribusi baik pada tataran teoritis, akademis dan praktis dalam ilmu manajemen:

##### 1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi khazanah keilmuan manajemen dakwah dalam lingkup manajemen haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru dan dapat disajikan sebagai acuan dalam berbagai penulisan karya ilmiah.

##### 2. Akademis

Memberikan kontribusi teoritis dan dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan mengenai penyelenggaraan jemaah haji yang ideal.

##### 3. Praktisi/masyarakat

Memberikan gambaran dan informasi dilapangan kepada masyarakat umum khususnya pada mahasiswa(i) Manajemen Dakwah bagaimana Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan dan Pemulangan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018.

## E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap penulisan judul di atas, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah dari penelitian ini:

1. Manajemen penyelenggaraan ibadah haji adalah suatu proses pengaturan atau pengelolaan dalam kegiatan ibadah haji dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen baik itu *planning, organizing, actuating, controlling* untuk mencapai suatu tujuan, sehingga terlaksana secara efektif dan efisien.

Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses pelaksanaan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan ibadah haji pada aspek pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kemenag Kotabaru tahun 2017-2018.

2. Pemberangkatan

Pemberangkatan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan memberangkatkan jemaah haji ke tanah suci. Pemberangkatan yang dimaksud disini adalah pemberangkatan jemaah haji Kotabaru dari masjid Husnul Khatimah Kotabaru sampai ke Embarkasi Banjarmasin.

3. Pemulangan

Pemulangan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan memulangkan, pengembalian, pemulihan. Jadi pemulangan yang di maksud adalah proses memulangkan jemaah haji dari

Embarkasi Banjarmasin sampai kembali ke masjid Husnul Khatimah Kotabaru.

## **F. Penelitian Terdahulu**

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

1. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Baharuddin Harahap 13240081, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2018. Dengan penelitiannya yang berjudul “*Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017*” pendaftaran haji merupakan tahap utama dan pertama yang harus dilakukan dan dipatuhi secara administratif bagi setiap umat Islam yang hendak menunaikan rukun Islam yang kelima. Indonesia sebagai negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbanyak, menyebabkan tingkat animo masyarakat untuk melakukan pendaftaran haji cukup tinggi, sehingga semakin banyaknya masyarakat berlomba-lomba untuk mendaftarkan diri sehingga sebagai jemaah calon haji dari masa ke masa. Berdasarkan penegasan dalam penelitian ini adalah serangkaian proses pelaksanaan administrasi pendaftaran ibadah haji dengan cara membantu, melayani, dan mewadahi melalui perencanaan, pengorganisasian,

pergerakan dan pengawasan atau proses memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo.

Bentuk laporan hasil pengamatan tersebut adalah memfokuskan pada pendaftaran haji saja yang dilaksanakan oleh seksi penyelenggara ibadah haji dan umrah kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo tahun 2017. Sedangkan peneliti fokus dalam manajemen penyelenggaraan ibadah haji pada aspek pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018.

2. Penelitian skripsi 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. Penerapan manajemen yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Jakarta tahun 2014 berjalan dengan baik mulai dari penerapan perencanaan, pengorganisasian yang sudah koordinasi, penggerakkan, pengawasan, dan evaluasi. Beberapa aspek pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji adalah meliputi pelayanan masuk asrama, kesehatan, akomodasi, konsumsi, bimbingan manasik ibadah, paspor haji, gelang identitas, *living cost*, biaya hidup selama di Arab Saudi dan pelayanan keberangkatan ke Bandara Halim Perdana Kusuma. Pengawasan kinerja PPIH Demarkasi Jakarta, dilakukan Inspektur Jenderal Kementerian Agama Evaluasi yang dilakukan PPIH Embarkasi Jakarta sudah sesuai harapan untuk

menjadikan kegiatan pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji lebih baik dan meningkat pada tahun mendatang.

Penelitian ini berbeda karena fokus pembahasannya pada manajemen pelayanan panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) emberkasi Jakarta pada musim haji tahun 2014 yang memfokuskan semua penyelenggaraan ibadah haji mulai dari pendaftaran sampai kembali ketanah air. Sedangkan dalam hal peneliti lebih memfokuskan pada persoalan manajemen penyelenggaraan ibadah haji pada aspek pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sebagai gambaran dari penelitian ini, maka peneliti membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

a) Bagian awal skripsi terdiri dari

Halaman sampul, halaman logo, halaman judul, halaman pernyataan keaslian tulisan, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman transliterasi, halaman daftar isi, halaman tabel, halaman lampiran.

b) Bagian isi skripsi terdiri dari

Bab I Pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, defenisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori yang berisi tinjauan teori tentang permasalahan yang di teliti.

Bab III Metode penelitian yang berisi pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan yang berisi proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018, problema-problema proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018, respon jemaah haji terhadap proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kabupaten Kotabaru tahun 2017-2018.

Bab V Penutup yang berisi simpulan dan saran.