

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Haji berarti mengunjungi ka'bah untuk beribadah kepada Allah dengan rukun-rukun dan kewajiban yang sudah ditentukan serta mengerjakannya pada waktu tertentu juga, yaitu pada bulan Zulhijjah. Kewajiban berhaji ini dilakukan sekali seumur hidup sebagai acara tahunan yang akan dilaksanakan oleh muslimin berbagai penjuru dunia satu kali seumur hidupnya, dengan mengunjungi ka'bah (baitullah) serta beberapa tempat yang telah ditentukan di Makkah Al Mukarramah. Haji termasuk salah satu ibadah wajib umat Islam. Setiap muslim tentu mempunyai tujuan menunaikan ibadah haji, dan siapapun yang melaksanakan istita'ah wajib menunaikan haji. Menjalankan ibadah haji ialah wajib bagi yang sanggup, sepadan dengan kalam Allah pada Q.S. Ali-Imran /3: 97 yakni :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ <sup>ط</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا <sup>ط</sup> وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ  
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

*Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah.<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* h.205

Rasulullah SAW. Bersabda :

تَابِعُوا بَيْنَ الْحَجِّ وَالْعُمْرَةِ فَإِنَّهُمَا يَنْفِيَانِ الْفَقْرَ وَالذُّنُوبَ كَمَا يَنْفِي الْكَبِيرُ حَبَثَ  
الْحَدِيدِ

*Laksanakanlah haji dan umrah, karena keduanya menghapus kefakiran dan dosa sebagaimana api menghilangkan karat dari besi<sup>2</sup>*

Seperti halnya diterangkan didalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 29 menjamin adanya kesempatan terhadap setiap penduduk untuk menganut agama dan keyakinan setiap masing-masing sesuai dengan agama dan kepercayaannya. Bentuk jaminan pemerintah, seperti adanya payung hukum sebagai peraturan, undang-undang tidak resmi sebagai pengganti peraturan undang-undang tidak resmi, dan sebagainya, yang memungkinkan warga untuk menerapkan pelajaran agamanya. Ini termasuk beberapa payung hukum bagi umat Islam untuk menjalankan aktivitas agama mereka. Pelajaran amalan misalnya Peraturan Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Sepertinya mungkin kita ketahui, minat dan kapasitas pemeluk agama Islam per tahun ke tahun semakin meningkat buat menunaikan ibadah haji. Peningkatan ini tidak hanya perlu memberikan pendidikan yang luas kepada masyarakat umum tentang hakikat perjalanan haji dan cara menyelesaikannya sesuai pedoman agama dan layanan yang diberikan oleh otoritas publik. Perjalanan haji adalah impian setiap muslim untuk memenuhi komitmennya se-

<sup>2</sup> http <https://muslim.or.id/26279-haji-dan-umrah-bisa-menghilangkan-kemiskinan.html>. Diakses tanggal 15 September 2023, pukul 07.34.

bagai contoh pengabdian kepada Allah. Haji Mabruur merupakan tujuan haji yang tidak sulit untuk diungkapkan, namun karena kendala-kendala yang muncul dalam menjalankannya, ternyata sederhana dan merepotkan.<sup>3</sup>

Nidjam dan Hanan menjelaskan bahwa ada enam komponen mendasar terhadap pelaksanaan ibadah haji yang perlu diperhatikan, yaitu: calon haji, pendanaan, perangkat pemerintah, lembaga perhubungan, hubungan antar negara, lembaga pelaksana. Keenam komponen yang dimaksud sangat berhubungan dengan satu dan lainnya, dimana masing-masing keenam komponen tersebut memerlukan jaminan dalam terselenggaranya perjalanan haji terkait dengan: Sebagai permulaan, calon jemaah haji yang sudah tercatat secara benar dan memenuhi persyaratan dapat berangkat ke Saudi Arabia. Kedua, semua rombongan haji yang saat ini berlokasi di Tanah Suci dapat berbahagia dengan kenyamanan, makanan, dan pengangkutan. Ketiga, semua jemaah haji yang saat ini berada di tempat yang terkenal surganya, dapat menyelesaikan usaha wukuf di padang Arafah dan berbagai macam cara lainnya dalam menunaikan ibadah haji.

Keempat, semua jemaah haji yang sudah menyelesaikan perjalanan haji dapat pulang ke tempat awal dengan selamat. Perjalanan haji merupakan perjalanan suci, selain membutuhkan banyak perubahan, anda juga perlu mempersiapkan diri secara sungguh-sungguh dan intelektual serta informasi tentang ibadah haji selama proses pelaksanaannya. Pengerjaan pembinaan ja-

---

<sup>3</sup> Julius, M. St. 2011. *Manajemen Perjalanan Haji Reguler*. Malang : Universitas Brawijaya Press. hlm. 1

maah haji juga merupakan pembinaan, administrasi dan pengamanan bagi jamaah haji yang merupakan salah satu kewajiban otoritas publik seperti mana diatur dalam Peraturan Nomor 13 Tahun 2008.

Jemaah haji di Indonesia bukanlah sesuatu yang serupa atau berganti individu setiap tahunnya, yang mana di sinilah hal itu akan sangat menarik terhadap informasi tentang administrasi perjalanan haji. Selama ini petugas haji yang ada di Indonesia bukanlah sesuatu yang sama atau berganti-ganti individu, hal ini karena akan sangat berdampak pada informasi mengenai penyelenggaraan haji, baik petugas haji yang melayani jemaah dari kelompok maupun petugas kloter ataupun tidak, yang pada umumnya selalu berubah-ubah, dalam hal ini cara mengubah tingkat administrasi yang diberikan. Kenyamanan jemaah yang akan datang mengandalkan pemberian pemerintah. Karena semua calon jamaah haji pasti membutuhkan bantuan yang besar dan benar.

Upaya untuk lebih mengembangkan penyelenggaraan haji sebagaimana direncanakan dalam program khusus untuk mengkoordinasikan haji, khususnya meningkatkan penyelenggaraan haji kepada calon jamaah haji dimulai dari mereka melakukan pendaftaran, Setelah berada pada Saudi Arabia hingga kembali ke kampung halaman, dalam menyelesaikan ibadah haji, para pemudik datang dimulai bermacam-macam latar belakang dan situasi sosial yang tidak sama, mulai dari pihak berwenang, penjabat, peternak, petani, pedagang, pegawai dan lain-lain. Jadi masih ada yang tidak tahu apa yang harus dilaksanakan. Persoalan yang sedang berlangsung adalah Kemenerian

Agama sebagai koordinator perjalanan haji, mengingat Peraturan Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, sampai dinilai kurang cocok untuk memenuhi jaminan tersebut.

Meski sudah berlangsung cukup lama, namun tetap saja terdapat permasalahan, mulai dari kesalahan pengecekan calon jemaah haji yang sedang hamil (dalam rentang waktu yang telah ditentukan), bentrok desain penerbangan atau terlambat dan tidak sesuai dengan yang ditentukan. Kali ini, perumahan jemaah haji yang tidak membahagiakan, tidak sesuai norma. Mengingat, petugas haji tidak menyetujui pertemuan tersebut dan jika diperlukan ia tidak hadir, banyak terjadi kecurangan terkait penerbangan haji yang dilakukan oleh masyarakat dan koordinator haji lainnya seperti Travel dan lainnya.

Porsi haji semakin bertambah sehingga daftar penantian semakin lama serta semakin panjang, biaya berangkat haji semakin meningkat setiap tahunnya, sehingga banyak calon jemaah haji yang membatalkan perjalanannya karena tidak mampu membayar biaya penerbangan hajinya. Dari kesalahan sebelumnya, Kementerian Agama disalahkan atas hal ini. Meski Kementerian Agama setiap tahunnya melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan perjalanan haji, namun mereka justru tidak fokus melakukan perbaikan terhadap kesalahan yang dialami pada tahun sebelumnya sehingga pada tahun mendatang kejadian serupa akan terulang kembali. Dari kenyataan-kenyataan tersebut, nampaknya penting bagi kita untuk mengetahui Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dikoordinasikan sama Kementerian Agama.

Pada situasi ini, kerangka penyelenggara haji harus dijalankan dengan kemampuan penyajian yang ada untuk melakukan perjalanan haji dengan aman, tenteram, menyenangkan, lancar, disengaja, tepat, bijaksana, layak dan efisien. Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler pada Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala sebenarnya disusun oleh Segmen Program Haji dan Umroh. Untuk menuntaskan komitmen penyelenggaraan haji dan umroh, pada bagian Tata Usaha Kemenag Pemerintahan Barito Kuala pada dasarnya memanfaatkan ruas-ruas yang berada di bawah aturan Kabupaten Penyelenggara Haji dan Umrah karena mempunyai komitmen dan kapasitas masing-masing seseorang. Sehingga dalam penyelenggaraan haji diusahakan untuk menyesuaikan diri dengan peraturan dan pedoman yang telah dilaksanakan, baik dari pedoman wilayah tertentu maupun dari pedoman fokus yang telah dijalankan.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah jemaah haji asal Kabupaten Barito Kuala yang mendaftar pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 sebanyak 1.887 orang, yakni tahun 2019 sejumlah 829 orang, tahun 2020 sejumlah 579 orang, tahun 2021 sejumlah 286 orang, dan untuk tahun 2022 informasinya pada pemasukan terakhir sampai bulan agustus jumlah tidak tetapnya adalah 193 orang.<sup>4</sup> Permasalahan selama pendaftar bakal para jemaah haji adalah administrasi jemaah haji yang akan datang diselesaikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala sendiri, tanpa ada titik batas pembagian atau nomor ruas haji umum. Dengan demikian, para penghuni

---

<sup>4</sup> Wawancara pada tanggal 23 mei 2023

mempunyai kelayakan untuk melakukan perjalanan haji, khususnya untuk melaporkan diri di tempat kerja Kemenag Kabupaten Barito Kuala sesuai dengan kebutuhan dan metodologi yang berlaku saat ini yang tidak seluruhnya diatur oleh Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala. Pemerintahan Barito Kuala.

Dalam rangka mempersembahkan layanan pendaftaran bagi calon jamaah haji, Kemenag Kabupaten Barito Kuala menemukan beberapa permasalahan, antara lain kesalahan antara catatan kepribadian calon calon jamaah haji dan laporan pendukungnya, misalnya pernikahan, wasiat atau pengakuan dengan arsip pokok pada calon jamaah haji yang berbentuk kartu pengenalan(KTP) dan Kartu Keluarga. Demikian masalah ini menimbulkan tantangan dalam memperoleh visa bagi Jemaah haji. Selain itu, ada juga calon-calon haji yang berusia lebih tua dan tidak mempunyai dokumen tambahan, misalnya surat nikah, akta nikah, dan akta kelahiran untuk syarat pendaftaran calon wali haji sehingga diharapkan menyampaikan laporan kekurangan tersebut. Sementara cara penanganan dan pembuatannya yang paling umum memerlukan investasi besar dan belum bisa dipastikan kapan akan selesai karena terhubung langsung dengan kantor atau instansi pemerintah lainnya.

Dari beberapa permasalahan maka saya sebagai penulis sekaligus peneliti merasa terdorong untuk melakukan penelitian tentang “ *MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI REGULER PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BARITO KUALA TAHUN 2023* “.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan merujuk pada konteks masalah yang diterangkan sebelumnya, maka dibuatlah rumusan masalah yaitu Manajemen Pelayanan Haji Reguler pada Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala dapat dianalisis pada tahun 2023?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di sebutkan di atas, maka tujuan penulisan ini adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Manajemen pelayanan Ibadah haji Reguler pada Kementerian agama kabupaten Barito Kuala Tahun 2023?

## **D. Signifikasi Penelitian**

Secara lengkap signifikansi guna penelitian pada skripsi ini mencakup dua hal secara hipotesis dan praktis:

1. Secara hipotetis, memberikan uraian tentang Manajemen pelayanan untuk membagikan informasi dan klarifikasi kepada masyarakat umum mengenai komitmen menunaikan ibadah haji.
2. Secara praktis penelitian ini bertujuan untuk:
  - Bakal data dan sharing pertimbangan bagi para pendidik profesional, pakar dan masyarakat pada umumnya berkaitan dengan Penyelenggaraan Haji Reguler pada Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala

- Bahan data dan korelasi bagi pihak yang akan memimpin penelitian pada subjek serupa dengan berbagai judul dan strategi.
- Berbagi pertimbangan untuk memeriahkan nuansa perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin secara keseluruhan dan perpustakaan Dakwah secara khusus sebagai usulan.

### **E. Definisi operasional**

Untuk menghindari salah paham mengenai susunan karangan skripsi di atas, peneliti menjelaskan makna yang jelas dan terarah dalam penyusunannya melalui definisi berikut:

1. Manajemen yang dimaksud merupakan suatu kelangsungan perencanaan, pengorganisasian, pengkondisian, dan pengontrol asal daya agar mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Dengan demikian pada pendalaman ini, yang diartikan ialah aktivitas yang dijalankan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala, diawali dari menata, memilah, merakit hingga memeriksa untuk menggapai arah yang dituju.
2. Pelayanan adalah gerakan atau gambaran aktivitas langsung dalam komunikasi antara satu orang pada orang lain atau mesin sebenarnya, dan memberikan keputusan kepada klien<sup>5</sup>. Layanan yang dicirikan dalam karangan ini adalah kegiatan atau perbuatan yang diselesaikan dengan lugas dari Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala terhadap melayani bakal

---

<sup>5</sup> Dr. Marjoni Rachman. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*.: Tahta media Group h. 5

jamaah haji agar memudahkan mereka dalam mengatur keperluan yang akan dikumpulkan.

3. Haji Reguler ialah Penyelenggaraan ibadah haji yang dijalankan oleh Pemerintah mencakup manajemen, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama, Penyelenggaraan Ibadah Haji Regular merujuk pada serangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji. Kegiatan tersebut melibatkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji yang diorganisir oleh Pemerintah. Dalam konteks penelitian ini, haji reguler mengacu pada serangkaian aktivitas perjalanan menuju Ka'bah, yang mencakup pelaksanaan semua rukun haji. Ibadah ini dapat diikuti oleh mereka yang memiliki kemampuan fisik dan mental untuk melaksanakannya, dan diatur oleh pemerintah, khususnya oleh Kementerian Agama.
4. Manajemen Pelayanan Haji merujuk pada suatu proses kegiatan pelayanan di sektor haji, yang melibatkan fungsi-fungsi manajemen seperti *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling* guna mencapai tujuan yang optimal. Dalam konteks penelitian ini, fokusnya adalah tugas yang diemban oleh Kementerian Agama atau Kantor Urusan Agama dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan pelayanan haji. Mereka bertanggung jawab menjalankan kebijakan pelayanan perhajian sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, dengan penerapan fungsi-fungsi manajemen yang mencakup *Planning, Organizing, Actuating dan Controlling*.

Berdasarkan beberapa definisi operasional diatas maka yang dimaksudkan dengan penelitian yang berjudul:

*MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI REGULER PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BARITO KUALA TAHUN 2023* ialah menjelaskan Tentang Pelayanan Haji Reguler dari berbagai sisi Haji yang dikelola oleh pemerintah dengan penyelenggara haji dalam pemeriksaan ini merupakan sarana yang dapat digunakan oleh Kementerian Agama untuk melaksanakan pendekatan haji sesuai arah yang ingin diusahakan dengan kemampuan manajemen ialah *Planning, Organizing, Actuating dan Controlling*.

## **F. Sistematika Penulisan**

Didalam susunan pengarang skripsi ini akan dihadirkan dalam 5 bab, penjabarannya seperti dibawah ini:

1. Bab 1 Ialah Pendahuluan, memuat hal latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikasi penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan,
2. Bab 2 memuat Landasan Teori, meliputi pengertian dan penjelasan tentang Manajemen, Pelayanan, Haji Reguler, Manajemen Pelayanan Haji dan Kerangka Teori.
3. Bab 3 yaitu Metode Penelitian yang didalamnya terdapat Jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data dan keabsahan data.

4. Bab 4 adalah Gambaran umum lokasi penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan.
5. Bab 5 memuat Penutup, Simpulan serta Rekomendasi.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **1. Landasan Teori**

##### **A. Manajemen**

###### **a. Pengertian Manajemen**

Manajemen secara etimologis memiliki akar kata dari berbagai bahasa. Pada awalnya, dalam bahasa Perancis kuno, kata manajemen berasal dari "*menagement*," yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Selanjutnya, dalam bahasa Italia, berasal dari kata "*meneggiare*," yang memiliki arti mengendalikan. Sementara itu, dalam bahasa Inggris, manajemen berasal dari kata "*to manage*," yang artinya mengelola atau mengatur. Mengenai penjelasan secara istilah adalah tindakan memilah atau memilah. Berikutnya ialah pengertian manajemen dari berbagai spesialis: Manajemen ialah siklus umum yang tersusun dari pengaturan, koordinasi, arahan serta pengendalian pekerjaan yang dijalankan agar mengambil dan mencapai fokus yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan memakai sumber daya manusia serta sumber yang berbeda.

Manajemen ialah ahli dalam mencapai hasil yang paling ekstrim dengan sedikit usaha untuk mencapai kemakmuran dan kebahagiaan terbesar, baik bagi para perintis dan buruh, serta memberikan dukungan besar kepada daerah setempat. Manajemen adalah sebuah keahlian. Setiap pekerjaan dapat

diselesaikan dengan pekerjaan lain.<sup>6</sup> Manajemen adalah metode yang terlibat dalam pengaturan, penyortiran, penggerak, dan pengendalian yang dilakukan oleh individu-individu yang berwenang dan memanfaatkan setiap aset individu-individu organisasi agar tercapai tujuan-tujuan metode yang telah ditentukan sebelumnya. Aset organisasi yang dimaksud adalah sumber daya yang diklaim oleh asosiasi, termasuk individu, kemampuan, informasi, dan pengalamannya. serta mesin, komponen mentah, inovasi, gambaran hierarki, lisensi, modal moneter, serta dedikasi pekerja dan klien.<sup>7</sup>

#### **b. Fungsi Manajemen**

Dalam penelitian ini hipotesis yang dipakai adalah teori George Robert Terry yakni kemampuan manajemen yang tersusun dari empat tujuan yaitu secara spesifik perencanaan(*planning*), pengorganisasian(*organizing*), pelaksanaan(*actuating*) serta yang terakhir evaluasi(*controlling*). Kegiatan manajemen meliputi keadaan yang begitu luas sehingga bisa menentukan arah organisasi kedepannya agar tercapainya tujuan yang ditentukan. Maka dari itu untuk mencapai apa yang diinginkan manajemen harus mempunyai fungsi-fungsi yang harus dilaksanakan. Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dimaksud ialah seperti ini:

---

<sup>6</sup> Roni Angger Aditama, S.Sos., M.M. 2020. *Pengantar Manajemen : teori dan aplikasi*. Malang : AE Publishing h.2

<sup>7</sup> John Suprianto, 2014. *Manajemen*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press hlm.4

### a) Perencanaan

Perencanaan bermaksud penalaran tujuan dan perencanaan sesuai tata cara yang akan dipakai agar tercapainya tujuan. Perencanaan juga salah satu hal yang penting dan perlu dibuat dalam mencapai suatu tujuan. Perencanaan adalah tindakan sadar dan proses pengambilan keputusan yang dipertimbangkan secara matang terkait dengan aktivitas yang akan dilakukan oleh sebuah organisasi dalam rentang waktu aktivitas yang akan dilakukan oleh sebuah organisasi dalam rentang waktu mendatang. Ini dilakukan dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Perencanaan memiliki empat tujuan krusial, yaitu:

1. Mengurangi dan menyesuaikan diri terhadap ketidakpastian serta perubahan di masa depan;
2. Menyelaraskan perhatian dengan sasaran yang ditetapkan;
3. Memastikan proses mencapai tujuan dan menjamin keberhasilan;
4. Mempermudah tugas pengawasan.<sup>8</sup>

*Planning is commonly where the course of the association is laid out through different exercises including the improvement of objectives.* Yang artinya perencanaan biasanya dimana jalannya organisasi disusun melalui berbagai aktivitas termasuk peningkatan tujuan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Kadarman dan Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen*, 1994:47

<sup>9</sup> Schraeder, Self, Jordan, & Portis, *The Functions of Management as Mechanisms for Fostering Interpersonal Trust*, (Kanada, Simon Fraser University), h. 53

Berkaitan dengan perencanaan terdapat dalam hadist seperti (HR. Al Bukhori)

حَدَّثَنَا أَبُو مَعْمَرٍ حَدَّثَنَا عَبْدُ الْوَارِثِ حَدَّثَنَا جَعْدُ بْنُ دِينَارٍ أَبُو عُمَانَ حَدَّثَنَا أَبُو رَجَاءٍ  
الْعَطَارِيُّ عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِيمَا يَرْوِي  
عَنْ رَبِّهِ عَزَّ وَجَلَّ قَالَ قَالَ! إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْحَسَنَاتِ وَالسَّيِّئَاتِ ثُمَّ بَيَّنَّ ذَلِكَ فَمَنْ هَمَّ بِحَسَنَةٍ  
فَلَمْ يَعْمَلْهَا كَتَبَهَا اللَّهُ لَهُ عِنْدَهُ حَسَنَةً كَمَا مِلَّةً فَإِنْ هُوَ هَمَّ بِهَا فَعَمِلَهَا كَتَبَهَا اللَّهُ لَهُ عِنْدَهُ  
عَشْرَ حَسَنَاتٍ إِلَى سَبْعِ مِائَةٍ ضِعْفٍ إِلَى أَضْعَافٍ كَثِيرَةٍ وَمَنْ هَمَّ بِسَيِّئَةٍ فَلَمْ يَعْمَلْهَا كَتَبَهَا  
اللَّهُ لَهُ عِنْدَهُ حَسَنَةً كَمَا مِلَّةً فَإِنْ هُوَ هَمَّ بِهَا فَعَمِلَهَا كَتَبَهَا اللَّهُ لَهُ سَيِّئَةً وَاحِدَةً

Artinya:

*Rasulullah SAW. bersabda: “Allah menulis kebaikan dan kejelekan yang dilakukan hambanya, barang siapa yang berencana melakukan kebaikan tetapi tidak melaksanakannya, maka tetap ditulis sebagai satu amal baik yang sempurna baginya oleh Allah, tetapi barang siapa yang berencana melakukan kebaikan dan betul-betul dilaksanakan maka oleh Allah ditulis 10 kebaikan dan 700 lipat/cabang sampai cabang yang banyak, sebaliknya barang siapa yang berencana melakukan kejelekan tapi tidak dilaksanakan maka ia dianggap melakukan kebaikan yang sempurna, jika ia berencana melakukan kejelekan dan melaksanakannya maka ditulis sebagai satu kejelekan.” (HR. Al-Bukhori).<sup>10</sup>*

Arti hadist diatas hubungannya dengan perencanaan adalah kita hendaknya disaat merencanakan sesuatu untuk selalu berbuat kebaikan di jalan Allah sehingga sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan dan direncanakan.

*Planning* atau perencanaan merupakan salah satu bagian utama tugas para eksekutif dan juga merupakan metode dalam menggunakan waktu secara produktif. Perencanaan pada dasarnya adalah mempersiapkan kemajuan atau kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu, perencanaan juga dapat

<sup>10</sup> [http://ardiyanpratiwi.blogspot.com/2017/09/manajemen-hadis-ekonomi\\_88.html](http://ardiyanpratiwi.blogspot.com/2017/09/manajemen-hadis-ekonomi_88.html), Tanggal 14 September 2023, pukul 07.46

dijadikan tolak ukur untuk menentukan apakah asumsi dan tujuan telah terpenuhi. Manfaat perencanaan seperti yang dikemukakan oleh Stephen Robbins dan Mary Coulter menjelaskan 4 sasaran penataan, sebagai berikut:

- a. Memberikan bimbingan kepada dua pemimpin dan spesialis non-penting melalui rencana, para delegasi dapat memahami seperti yang ingin mereka impikan, pada siapa mereka mesti bekerja, sumber daya apa yang perlu digunakan agar tercapainya kemajuan yang direncanakan. Tidak ada koneksi, divisi dan individu dapat bekerja tanpa hambatan dan serampangan, sehingga menjadikan koneksi kerja menjadi kurang bermanfaat.
- b. Mengurangi kelemahan Ketika seorang pimpinan membuat rencana permainan, orang yang bersangkutan didorong untuk melihat ke depan, mengukur perubahan, mengukur dampak perubahan itu, dan menumbuhkan tujuan untuk mengawasinya.
- c. Membatasi pemborosan dengan pekerjaan yang difasilitasi dan terkoordinasi, pekerja bisa bertindak lebih realistis guna mengurangi penghamburan. Daripada itu, dengan persiapan ini seorang pionir juga bisa mengenali dan menghilangkan hal-hal yang dapat menyebabkan buruknya pelaksanaan pembangunan yang diperintahkan.
- d. Mendefinisikan arah dan pedoman yang dipakai dalam kemampuan berikut adalah proses pengendalian dan penilaian siklus ini mengkontraskan desain dan realitas yang ada. Tanpa pengaturan

supervisor tidak dapat mensurvei pelaksanaan organisasi. Selain itu, dalam administrasi juga terdapat siklus pengaturan. Dalam membuat pengaturan yang baik, pertama-tama Anda harus menjawab dua pertanyaan utama, yaitu: apa (*What*), mengapa (*Why*), di mana (*Where*), kapan (*When*), siapa (*Who*) dan bagaimana (*How*). istilahnya juga sering disebut 5W + 1H.

#### b) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah suatu pengaturan yang telah disusun dengan baik dan lengkap serta diselesaikan dengan mempertimbangkan perkiraan-perkiraan tertentu untuk membawa perkumpulan lebih dekat pada tujuan yang perlu dicapai. Oleh karena itu, tanpa adanya asosiasi, tidak mungkin suatu perjanjian dapat dilibatkan, tanpa asosiasi, penyelenggara tidak mempunyai arah untuk mencapai tujuan mereka, sampai menimbulkan kekecewaan. Penyusunan adalah keseluruhan rangkaian pengumpulan individu, perangkat, usaha serta kuasa dan kewajiban maka terbentuk suatu perkumpulan yang bisa didorong kan sampai lengkap dan disatukan secara menyeluruh agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.<sup>11</sup>

*Organizing is an activity of grouping individuals within the organization based on the tasks given.* Dalam bahasa indonesia berarti pengorganisasian merupakan kegiatan pengelompokan individu-individu dalam organisasi berdasarkan tugas yang diberikan.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Fadli, 2002:30

<sup>12</sup> Hazimi Bimaruci Hazrati Havidz,Eko Suprpto, *THE ROLE AND FUNCTION OF MANAGEMENT IN GLOBAL ORGANIZATIONS*, (China: Wuhan University of Technology, 2021), h. 747

Selain pengertian perkumpulan di atas, beberapa sifat-sifat perkumpulan, antara lain sebagai berikut:

1. Kehadiran bagian (kehadiran bos dan anak buah).
2. Ada upaya bersama
3. Ada sasaran
4. Ada alasannya
5. Ada pengaturan dan pilihan yang harus diikuti
6. Adanya penataan kekuasaan dan koordinasi usaha
7. Perluasan afiliasi dalam ukuran
8. Pengurusan data lebih lekas
9. Pemakaian staf telah meluas
10. Keinginan spesialisasi
11. Adanya norma atau pedoman yang pasti
12. Berbagai bagian yang diratakan lebih selesai

Sementara itu, ada juga beberapa macam komponen kedudukan, ialah:

- 1) Manusia (Manusia)
  - 2) Kolaborasi
  - 3) Tujuan beriringan
  - 4) Perlengkapan
  - 5) Iklim
  - 6) Kelimpahan teratur
  - 7) Sistem/perkembangan mental yang otoritatif.
-

Terdapat pada firman Allah SWT Q.S. Ash Saff/61:4

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُوعٌ

Artinya:

*Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.*<sup>13</sup>

Penjelasan ayat diatas adalah, sebaiknya didalam perusahaan ataupun kantor-kantor selalu mempunyai struktur organisasi yang terarah dan terukur agar perusahaan ataupun kantor tersebut bisa berjalan baik dan benar sehingga dalam melakukan sesuatu dapat berjalan secara terorganisir dengan tersusun rapi.

#### c) Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan kemampuan administrasi yang cakupannya luas dan berhubungan dengan SDM. Eksekusi adalah kemampuan penyajian yang utama. Kemampuan persiapan merupakan kemampuan layanan yang dalam hal ini serius dikarenakan ada hubungan langsung terhadap masyarakat, dengan berbagai macam dan kebutuhannya. Pentingnya peran seseorang terlihat nyata dalam semua jalan kekuasaan dan pemerintahan.

*Actuating is an action that seeks all members of the organization to do work in order to achieve the planned goals.* Jika diterjemahkan dalam bahasa indonesia yaitu Pelaksanaan adalah suatu tindakan yang mengupayakan

---

<sup>13</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, h. 805.

seluruh anggota organisasi melakukan pekerjaan agar dapat mencapai tujuan tersebut mencapai tujuan yang direncanakan.<sup>14</sup>

Beberapa jumlah proses pelaksanaan, yakni :

1. Memberi inspirasi.
2. Pengarahan.
3. Mengkoordinasikan simpang susun.
4. Kemajuan dan perbaikan pelaksanaan.
5. Sementara itu, motivasi di balik kemampuan pengaktifan adalah:
  - a. Melakukan upaya terkoordinasi yang lebih produktif.
  - b. Menumbuhkan kapasitas dan kemampuan staf.
  - c. Menumbuhkan perasaan mempunyai tempat dan menikmati pekerjaan.
  - d. Membangun tempat pekerjaan yang dapat meningkatkan inspirasi dan pelaksanaan kerja pegawai.
  - e. Menyebabkan pergaulan semakin membesar.
  - f. Untuk melihat apakah pekerjaan berjalan mulus ataukah tidak.
  - g. Mengatasi kekeliruan yang dilakukan sama buruh dan berupaya untuk mencegah supaya kesalahan-kesalahan serupa tidak terulang kembali atau munculnya pelanggaran terbaru.
  - h. Melihat apakah penerapan konsumsi sudah pantas dengan apa yang tidak dikendalikan dalam perencanaan ataupun tidak.

---

<sup>14</sup> *Ibid*,h. 747

- i. Melihat apakah penerapan pekerjaan sesuai metode dan teknik yang tidak sepenuhnya baku.

Selain itu, pimpinan juga mempunyai beberapa sumber atau kantor atau pada akhirnya komponen manajemen antara lain:

- a. Manusia (*Man*)

Rakyat adalah angkatan kerja, tanpa aktivitas mana akan ada siklus kerja. Hanya saja organisasi yang sebenarnya tidak mau muncul dengan kecurigaan bahwa setiap individu bekerja secara bebas tanpa bekerja sama dengan orang lain. Pemerintahan yang baik harus ditopang oleh kapasitas dan kemampuan manusia.

- b. Bahan (Material)

Materi merupakan pertimbangan penting dalam suatu tindakan. Suatu gerakan tidak dapat berjalan dengan baik jika tidak dilengkapi dengan kantor dan sistem. Bahan-bahan yang dibutuhkan untuk administrasi termasuk kantor yang memadai dan staf ahli untuk mencapai tujuan.

- c. Mesin (perangkat keras/mesin)

Mesin adalah perangkat yang diperlukan dalam siklus administrasi untuk metodologi kerja yang kuat dan mahir. Terdapat kemajuan teknologi, manusia tidak lagi menjadi mitra mesin seperti di masa lalu sebelum Kekacauan terjadi. Faktanya, dengan melanggar norma, mesin telah mengubah situasinya menjadi mitra manusia. Penggunaan mesin yang semakin canggih dan kekinian di masa kemajuan teknologi ini juga dapat meminimalkan kesalahan pada siklus pembuatan serta menjadikan pekerjaan lebih

mudah dan efektif dengan bukti yang lebih baik dibedakan dengan siklus manual. Contoh mesin termasuk PC, alat tulis kantor, dan instrumen inovatif kompleks lainnya.

d. Teknik (Metode)

Khususnya metode ataupun tata cara yang dipakai dengan tujuan akhir untuk mencapai tujuan. Untuk melakukan latihan dengan sukses dan efektif, orang dihadapkan pada strategi elektif yang berbeda untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga strategi atau teknik yang digunakan bisa berubah menjadi metode atau perangkat eksekutif untuk mencapai tujuan.

e. Uang (*Money*)

Khususnya uang tunai atau metode angsuran yang diharapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Uang tunai mungkin merupakan komponen utama, tanpa uang tunai atau rencana keuangan, latihan akan sulit dilakukan dengan baik, apalagi dalam pelaksanaan administrasi yang logis, harus ada pertimbangan yang serius mengenai faktor uang tunai, karena semuanya ditentukan secara normal, lebih spesifiknya. mempertimbangkan berapa banyak pekerjaan yang harus dibayar. .

f. Waktu (*Time*)

Khususnya waktu atau lamanya cara pelaksanaan agar mencapai tujuan. Waktu yang telah ditentukan akan berdampak pada berjalannya pengurus, jika tidak bergerak sesuai waktu yang sudah disiapkan maka administrasi tidak akan berjalan secara produktif dan benar-benar sesuai dengan yang diharapkan.

Terdapat pada firman Allah dalam Q.S. Al-An'am/6: 165

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيُبْلِغَكُمْ

فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya:

*Dan Dialah yang menjadikan kamu sebagai khalifah-khalifah di bumi dan Dia mengangkat (derajat) sebagian kamu di atas yang lain, untuk mengujimu atas (karunia) yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu sangat cepat memberi hukuman dan sungguh, Dia Maha Pengampun, Maha Penyayang.*<sup>15</sup>

Maksud arti ayat diatas adalah sebaiknya seorang pemimpin baik itu perusahaan maupun di kantor harus bisa senantiasa meberikan motivasi serta dorongan kepada bawahannya sehingga bisa menjalankan tanggung jawab dengan penuh kesadaran sebagai seorang pimpinan dalam suatu perusahaan itu.

#### d) Pengawasan

Pengawasan mengartikan salah satu komponen pimpinan yang tujuannya adalah supaya melihat apakah setiap tindakan yang dijalankan sudah benar dengan yang sudah diatur ataupun belum. Pengawasan juga harus dilakukan oleh masing-masing pelaksana, khususnya pihak-pihak yang bersikukuh pada situasi-situasi yang paling penting. Tanpa manajemen, para pionir tidak dapat melihat adanya kesalahan atau anomali dalam rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan.

<sup>15</sup> Kmenterian Agama RI, *AlQur'an dan Terjemahnya*, h. 202.

*Controlling is a systematic activity used to set work standards based on plans that have been made.* Jika diartikan dalam bahasa Indonesia ialah Pengawasan adalah kegiatan sistematis yang digunakan untuk menetapkan standar kerja berdasarkan rencana yang telah dibuat.<sup>16</sup>

Dalam firman Allah Q.S. An-Nahl/16: 97

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ

أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya:

*Barang siapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.*<sup>17</sup>

Maksud ayat di atas ialah segala kebaikan yang dilakukan dalam keadaan beriman akan selalu dalam pengawasan Allah, dalam organisasi fungsi pengawasan sebagai pengendali sudahkan sesuai target yang direncanakan atau tidak. Pengawasan pada tatapan agama Islam adalah memperbaiki apa yang salah, membetulkan apa yang terjadi dan melegitimasi kesusilaan umum. Kerangka manajemen yang benar tidak luput dari pemberian disiplin dan penghargaan.<sup>18</sup>

Sasaran pengawasan ini melibatkan hal-hal berikut:

<sup>16</sup> *Ibid.* h. 747

<sup>17</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, h. 378.

<sup>18</sup> Ilfi Nur Diana, *Hadis-hadis Ekonomi* (Malang: SUKSES Offset, 2008), hal. 161-163.

1. Memastikan bahwa jalannya pelaksanaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Untuk mencegah atau mengoreksi kesalahan, kesenjangan, dan penyimpangan lain yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan tugas dan wewenang.
3. Menjamin kesesuaian dengan rencana dan kebijakan yang telah ditentukan.
4. Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam pelaksanaan.
5. Meminimalkan biaya yang diperlukan.
6. Menyelesaikan masalah yang mungkin timbul.
7. Mengantisipasi kompleksitas yang mungkin muncul dalam organisasi.

Pengecekan harus dilakukan secara bertahap dan dengan sengaja didasarkan pada kemajuan-kemajuan berikut ini:

1. Memutuskan pedoman-pedoman yang akan dijadikan alasan pengawasan.
2. Memperkirakan penerapan atau bukti yang sudah diraih.
3. Melihat pengoperasian serta bukti dan tolak ukur dalam memutuskan kelainan jikalau ada.
4. Menyelesaikan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat dengan dugaan adanya kesalahan sehingga pengoperasian dan sasaran benar dengan rencana yang sudah ditetapkan.

5. Tinjau dan analisis persiapan kembali tersebut terlepas dari apakah pengaturan tersebut benar-benar praktis. Jika tidak, maka tindakan perbaikan harus dimulai.

## **B. Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan ialah sesuatu pekerjaan atau rangkaian aktivitas yang berjalan pada usaha bersama serentak antara seorang individu kepada orang lain, baik mekanis maupun fisik, dalam memberikan keputusan kepada klien. Sebagaimana ditunjukkan dalam acuan struktur Besar Individualisme Indonesia, organisasi adalah kegiatan agar membantu orang lain. Sementara itu, melayani adalah membantu merencanakan (menangani) apa yang dibutuhkan seseorang. Ada beberapa kesimpulan, yaitu: Administrasi merupakan pelaksanaan penampilan, tidak material dan langsung hilang, cenderung dirasakan dibandingkan diklaim, dan klien dapat lebih efektif mengambil bagian selama waktu yang dihabiskan untuk menggunakan bantuan. Pelayanan bermaksud sesuatu aktivitas atau serangkaian gerakan yang tidak terlihat (tidak bisa dihubungi) yang terjadi dikarenakan korespondensi pada para pembeli dan buruh atau masalah lain yang disajikan sama hubungan pemberi bantuan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan masalah pembeli atau klien.

Secara umum, bantuan yang besar adalah administrasi yang cepat, sah dan terbuka. Jadi pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada kelompok lain sebagai data atau bantuan lain untuk melakukan kegiatan pendukung.

Pentingnya bantuan di atas juga mengingat arahan cinta. Namun yang dimaksud dengan administrasi di sini adalah administrasi yang terkait atas penyelenggaraan perjalanan haji yang pada dasarnya berada pada kebijakan berbagai organisasi pemerintah yang dibentuk oleh Kemenag. Pemerintahan yang umumnya diinginkan oleh masyarakat pada umumnya adalah:

1. Kesederhanaan dalam mengawasi kepentingan
2. Dapatkan bantuan yang masuk akal
3. Mencari perlakuan serupa tanpa memilih
4. Mencari pengobatan yang tulus dan lugas.<sup>19</sup>

#### **b. Jenis-jenis Pelayanan**

Ada tiga macam pelayanan yang bisa dicoba oleh siapapun:

##### 1. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan atau ucapan yakni bantuan layanan yang dilaksanakan atas memakai perkataan atau ungkapan secara lugas, yang dipakai untuk membagikan gambaran atau penjelasan terhadap orang yang dilayani. Bantuan ucapan dijalankan oleh pejabat di bidang hubungan masyarakat, bagian layanan informasi, lalu di daerah lain yang pekerjaannya membagikan gambaran atau penrincian pada siapa saja yang memerlukannya.

Keadaan yang harus dipersiapkan bagi koperasi spesialis adalah: Mendominasi hal-hal yang tercatat dalam kewajibannya, mampu memberikan penjelasan tentang hal-hal penting secara efektif, cepat namun jelas. Bertin-

---

<sup>19</sup> Moenir, 2006:47

dak dengan pikiran dan penuh perhatian. Terus ikuti cara bertindak etis saat berfungsi. Berusahalah untuk tidak terlalu memperhatikan orang yang hanya ingin berkunjung tanpa minat. Selain itu, yang utama adalah jangan berbohong dalam pemberian lisan, karena jika diketahui koperasi spesialis berbohong, maka masyarakat tidak akan menerima dan mempertanyakan apa yang diberikan kepada mereka.

## 2. Pelayanan Tertulis

Pelayanan tertulis adalah pemberian melalui komposisi. Bantuan ini sangat berguna pada saat-saat seperti sekarang ini. Pada dasarnya, administrasi melalui surat sangatlah bermanfaat, terutama untuk pelayanan online dikarenakan anggaran. Supaya penyusunan layanan dapat mengatasi persoalan-persoalan dari pertemuan-pertemuan yang bisa dibantu, maka hal yang perlu diperhatikan ialah bagian kecepatan, baik dalam memeriksa persoalan-persoalan atau pada siklus tujuan (penyusunan, pengenalan dan pengiriman individu yang berhubungan).

Layanan tertulis terdiri dari 2 pertemuan. Mula-mula penyajian sebagai pedoman, informasi dan lain sebagainya disampaikan kepada individu-individu yang berminat. Kedua, penyajian muncul sebagai reaksi yang tersusun atas permintaan, laporan, keluhan, hadiah/penyerahan, dan peringatan. Selain itu, hal utama yang dicatat sebagai layanan hard copy bukanlah menawarkan jenis bantuan yang tidak asli atau menyebarkan berita tentang apa yang saat ini dianggap sebagai berita tipuan.

## 3. Pelayanan Perbuatan

Pelayanan ini memerlukan kapasitas dan ketrampilan para pejabat, karena hal tersebutlah yang akan memutuskan hasil suatu pembangunan maupun kegiatan. Arah penting mulai seorang yang bersangkutan ialah mendapatkan administrasi untuk suatu tindakan maupun akibat asal suatu gerakan, di samping gambaran dan batasan verbal. Dalam situasi ini, kecepatan penyampaian bantuan adalah impian pemenuhan individu yang tiada henti disertai dengan hasil yang memadai.

Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan loyalitas konsumen, menyangkut sifat-sifat pertolongan yang baik bagi organisasi dan wakil-wakil yang dipercaya untuk melayani perkumpulan tersebut, yaitu:<sup>20</sup>

- a. Ada pekerja-pekerja yang hebat (ketika rombongan memasuki tempat kerja, para wakilnya mesti berkelakuan baik, menerima dan menarik).
- b. Aksesibilitas perkantoran lalu pondasi yang bagus (aksesibilitas tempat duduk yang damai, bagian konferensi yang sempurna dan bersih, serta jamban yang bersih bakal menyebabkan berkumpulnya rasa nyaman dan dihargai).
- c. Responsible for every assembly (komitmen pekerja untuk terus berkewajiban atas semua pertemuan dari awalan hingga akhir. Pekerja harus bekerja dengan baik untuk pertemuan tersebut dan selalu fokus membagikan dukungan yang besar agar pertemuan tersebut terasa terpenuhi).

---

<sup>20</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005),

- d. Siap melayani dengan efektif dan tegas (membantu jemaah cocok dengan yang tidak ditetapkan oleh organisasi dengan cepat namun sesuai jalur).
- e. Siap untuk menyampaikan dengan baik (salah satu variabel untuk pemenuhan jemaat adalah perwakilan yang dapat menyampaikan dengan bagus pada kaidah yang bisa diterima sama setiap jemaah. Pekerja dapat memahami banyaknya pertanyaan yang diajukan oleh majelis dan perwakilan dapat menyampaikan semua proyek yang ada di organisasi saat ini) .
- f. Mempunyai informasi dan kapasitas yang benar (ada informasi dan kapasitas tertentu terkait haji dan umroh yang pantas dimengerti oleh setiap perwakilan).
- g. Berjuang untuk memahami kebutuhan-kebutuhan dari pertemuan tersebut (memiliki perwakilan yang menjawab dengan cepat apa yang dibutuhkan oleh pertemuan tersebut dengan mencari tahu apa yang menjadi kerinduan dari pertemuan tersebut).
- h. Siap memberikan kepercayaan kepada majelis (pengumpul yang senang dengan bantuan tersebut suatu saat akan kembali dan menyebarkan berita tentang administrasi yang diberikan kepada majelis).

Keinginan atas pelayanan ini ialah seperti berikut:

1. Bisa membagikan sensasi kepuasan dan keyakinan kepada klien.
2. Selalu fokus serta peduli terhadap klien sehingga mereka merasa benar-benar terpusat tanpa henti pada setiap kebutuhan dan keinginannya.

3. Sebagai upaya untuk menjaga kesetiaan klien dalam memanfaatkan barang atau layanan yang digunakannya.

Dengan memberikan dukungan yang besar dan ideal, diharapkan tujuan perbaikan masyarakat dapat tercapai, khususnya mewujudkan masyarakat umum yang tunduk pada hukum, mempunyai pembangunan yang terdepan, berkuasa secara mayoritas, berkeadilan, sejahtera dan beretika tinggi, sehingga pemerintah memerlukan pegawai yang merupakan komponen alat negara yang kewajibannya sebagai pekerja masyarakat serta harus menyelesaikan pemerintahan secara wajar dan berkeadilan di daerah dengan tetap teguh lalu berpedoman erat terhadap Pancasila serta Undang-Undang Dasar 1945.

Strategi pemerintah sehubungan dengan Penyelenggaraan Ibadah Haji berlandaskan Peraturan Nomor 13 Tahun 2008 yaitu suatu kegiatan yang melayani daerah setempat mulai dari pendaftaran sampai dengan kedatangan Jemaah Haji pulang ke negaranya agar perjalanan haji bisa terselesaikan dengan benar supaya tujuan penyelenggaraan haji berhasil.

Kegiatan tersebut ini sebagai berikut:

- 1) Persyaratan
- 2) Pendaftaran
- 3) Identifikasi paspor
- 4) Penentuan rombongan
- 5) Bimbingan haji
- 6) Penerbangan
- 7) Pemulangan

## **C. Haji Reguler**

### **a. Pengertian Haji**

Haji berarti salah satu dasar Islam yang kelima, sebagai halnya dijelaskan sama Bukhari serta Muslim, yang disabdakan oleh Rasulullah, yang mengandung makna: Oleh Abu Abdurrahman, Abdullah bin Umar bin Al-Khattab *radiallahuunhuma* beliau mengatakan: Aku mendengar Rasulullah bersabda “Islam itu berdasarkan lima hal, yang menegaskan bahwa tiada Tuhan yang harus dicintai kecuali Allah dan bahwa Nabi Muhammad SAW adalah kurir Allah, menitipkan doa, mengerjakan zakat, menuntaskan haji dan puasa Ramadhan. Keyakinan seseorang tidak bisa indah hingga ia melakukan perjalanan menuju Baitullah, bagaimana pun perjalanan itu hanya di tekankan saja. Haji ialah perjalanan atau kunjungan kepada Ka’bah di Mekah Al-Mukaramah untuk mencintai Allah SWT melalui melengkapinya adat-istiadat tertentu. Ibadah haji Reguler merupakan ibadah haji yang paling murah, sepias dengan kepentingan penyelenggaraan ibadah haji yang diperluas. Karena meningkatnya batasan keuangan, jamaah haji meminta penyajian lebih dikembangkan, misalnya terkait kenyamanan, konsumsi, transportasi, dan lainnya.

Sebelum pergi ke tanah suci, jamaah haji biasa mendapat arahan tentang haji dari Kemenag pada Kabupaten/Kota. Seringkali kesiapannya memakan banyak waktu dan bisa menciptakan kedekatan antar jamaah haji. Kekerabatan ini berlangsung terus hingga sepulang dari menunaikan ibadah haji.

Setelah melaksanakan latihan manasik, jamaah haji diisolasi di kediaman haji yang disediakan oleh pemerintah selama beberapa hari/minggu. Karantina penting mengingat banyak perintis yang tidak memahami aturan sehingga masih membawa barang-barang yang dibatasi dalam penerbangan. Dibandingkan dengan dua jenis ibadah haji lainnya, ibadah haji biasa ongkosnya paling murah dan pada waktu berada disana paling lama, selain tentu saja waktu keberangkatan menunggunya sangat lama.

Penyelenggaraan ibadah haji Reguler telah diselenggarakan oleh pemerintah mulai sekitar tahun 1971 dan kemudian dikenal dengan sistem jalur haji yang disebut Siskohat. Dalam Islam, setiap usulan atau perintah senantiasa didasarkan pada ungkapan Allah atau ungkapan Rasulnya. Seperti itu juga dengan ibadah haji yang menjadi dasar islam yang kelima, namun dengan pengaturan-Nya, Allah SWT menciptakan ibadah haji yang diharuskan untuk mereka orang yang berkecukupan menanggung biayanya.<sup>21</sup>

Adapun syarat wajib,rukun serta wajib ibadah haji ialah:

#### 1. Syarat wajibnya haji

Syarat wajib haji ialah suatu keadaan yang diharuskan untuk melaksanakan ibadah haji kepada seseorang yang menurut pandangan para ahli fiqih ialah:

---

<sup>21</sup> PENGARUH PADEMI COVID 19 2020 TERHADAP JEMAAH HAJI DAN UMROH MUSLIMIN Dosen Akuntansi FEB UPNV Jawa Timur

- a. Berkeyakinan Islam
- b. Sampai umur atau Balig
- c. Berakal atau bisa berpikir (Aqil)
- d. Bukan Hamba saya atau budak
- e. Mampu melaksanakannya(Istitaah).

## 2. Rukun Haji

Rukun Haji adalah suatu rentetan ibadah atau kebiasaan yang wajib diselesaikan selama perjalanan haji serta tak boleh diubah untuk hal lain, seperti dengan membayar denda atau Dam. Apabila ada diantara dasar haji ditinggalkan, maka hajinya tidak benar atau tidak diterima.

Ada 6 macam menu rukun haji, yaitu :

### a. Ihram

Ihram yaitu mengawali menunaikan ibadah haji ataupun umroh beserta menjauhi situasi yang tidak diperbolehkan saat ihram. Busana ihram pria terdiri dari dua lembar bahan yang bukan dijahit, satu digunakan jadi sarung dan satu lagi digunakan menjadi penutup (dilemparkan ke bahu). Kemudian untuk wanita, busana biasa menutupi semua tubuh kecuali harus membuka wajah serta telapak tangan dimulai pada pergelangan tangan mencapai pucuk jari.

### b. Wukuf di Arafah

Wukuf adalah kehadiran seseorang di Arafah pada peristiwa apa pun, sesaat antara terbenamnya matahari pada tanggal sembilan Dzulhijjah (hari

Arafah) hingga terbitnya matahari pertama pada tanggal sepuluh Dzulhijjah (hari pengampunan).

#### c. Tawāf

Tawāf artinya berkeliling Kaa'bah sejumlah tujuh keliling, dimana Ka'bah terus bertempat di sebelah kiri, mulai awal sampai berakhir pada ujung (rukun) Hajar Aswad.

Terdapat berbagai macam tha'waf, khususnya:

1. Tha'waf Qudum adalah tha'wāf yang dijalankan sama seseorang yang baru saja muncul di Mekah untuk memberikan apresiasi kepada Ka'bah.
2. Tawaf rukun (ifadah dan umrah) ialah thawaf andalan haji, disebut juga tha'waf sadr (tengah) atau thawaf perjalanan, sedangkan tha'waf umrah adalah thawaf yang dilaksanakan setiap kali melaksanakan wajib atau sunnah umrah .
3. Tawaf Sunnah, ialah tawaf yang dijalankan setiap kali seseorang berada di Masjidil haram dan yang bersangkutan mengenakan pakaian biasa.
4. Thawāf wada' ialah thawāf perpisahan yang dilaksanakan oleh setiap individu yang telah menunaikan ibadah haji atau umrah dan hendak pergi dari kota Mekkah.

#### d. Sa i

Sa i perjalanan kaki mulai gunung safa ke marwah serta kebalikannya beberapa kali diawali dari gunung safa dan berakhir di gunung marwah. Sep-

erti kisah lama, ketika Siti Hajar, istrinya Nabi Ibrahim AS, berusaha menyelidiki air untuk anaknya Ismail yang kehausan dan mereka berjalan kaki dari Lereng Safa menuju Marwah hingga menemukan air yang mereka cari.

#### e. Tahalul

Tahalul ialah suatu saat seseorang yang diperbolehkan (diizinkan) melaksanakan aktivitas atau pekerjaan yang didapat dalam larangan pada saat ihram. Tahalul terdapat dua macam, yakni tahalul pertama dan tahalul kedua. Menurut beberapa pakar, "manaasik" adalah perjalanan sebenarnya yang terdiri dari poin-poin pendukung, wajib, sunnah perjalanan, dan lainnya. Secara keseluruhan, tahalul sering kali disebut potong rambut di sini.

#### f. Melempar Jumrah

Melempar Jumrah adalah pelemparan atau lemparan batu pada dinding (marma) Jumrah (ula, wustha, dan aqobah) yang telah diatur sebelumnya pada saat datangnya nahar atau hari tobat dan hari tasyrik.

Waktu yang disarankan melempar Jumrah adalah:

1. Untuk tanggal sepuluh Dzulhijjah, pelemparan Jumratul Aqobah saja, saat pelemparannya dimulai sesudah malam hari pada sepuluh Dzulhijjah hingga fajar menyingsing pada tanggal sebelas Dzulhijjah.
2. Pada tanggal sebelas dan dua belas Dzulhijjah dilempar pada tiga jumrah (ula, wustho, dan aqobah) supaya kumpulan pokok atau

nafar dan pada hari tiga belas Zulhijjah untuk kumpulan tsani (kedua). Waktu pelemparan dimulai dari jam zuhur hingga fajar, supaya menjauhi terik matahari dan gerombolan jamaah haji, pelemparan jamarat sebaiknya bisa dilaksanakan pada waktu sore hari atau malam.

#### g. Mabit

Mabit bermaksud melewati malam atau istirahat. Mabit ini terbagi jadi dua macam ialah bermalam di Mudzalifah pada tanggal sembilan Zulhijjah dan bermalam di Mina waktu malam sebelum hari 11,12 sampai 13 Zulhijjah.

### 3. Wajib Haji

Wajib haji ialah aktivitas bila dijalankan mendapatkan pahala dan kalau ditinggalkan mendapatkan dosa. Wajib haji yang dimaksud ialah:

- a. Berihram sebelum masuk daerah Saudi Arabia yang sudah ditetapkan.
- b. Menginap di Muzdalifah
- c. Menginap di Mina
- d. Menjalankan Jumratul Ula, Wustha dan Aqabah.
- e. Melaksanakan tawaf wad'a.<sup>22</sup>

### 4. Sunnah Haji

Sunnah haji ialah tentang masalah yang diperintahkan untuk dilakukan dengan ibadah Haji. Hal-hal yang diingat dalam sunnah haji adalah:

- 1) Membersihkan diri saat ihram

---

<sup>22</sup> *Ibid*,h. 107

- 2) Melaksanakan ifrad Haji
- 3) Mengucapkan talbiyah
- 4) Bacalah kemauan setelah talbiyah
- 5) Menjalankan Tawaf Qudum sambil memasuki Masjid Utama
- 6) Mengucapkan dzikir dan pengampunan
- 7) Meminum air Zam-zam
- 8) Sunnah shalat 2 rakaat setelah tawaf.

#### 5. Dasar hukum Haji

Pada pengaturan penyelenggaraan perjalanan haji ada beberapa landasan yang sah. Sesuai Peraturan Nomor 8 Tahun 2019, tugas utama badan publik dalam menyelenggarakan ibadah haji meliputi pengarahan, administrasi, dan keamanan. Sementara itu, dalam mengatur perjalanan haji, pemerintah wajib menyediakan tempat berkantor, penginapan, rasa aman dan nyaman yang dibutuhkan oleh setiap penghuninya yang melakukan perjalanan haji. Bantuan Ketat sebagai koordinator pelaksanaan kewajiban daerah setempat merencanakan tamasya haji. Tidak sampai disitu, ada juga keistimewaan dan komitmen jamaah haji Indonesia seperti terdapat dalam Peraturan Nomor 8 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa:

1. Badan publik harus memberikan arahan.
2. Badan publik wajib menawarkan jenis bantuan.
3. Badan publik wajib memberikan asuransi.

Sedangkan kebebasan jamaah haji dalam mendapatkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan sesuai dalam Pasal 7 yang memberitahukan bahwa :

1. Manasik haji.
2. Akomodasi, konsumsi, transportasi, dan kesehatan.
2. Perlindungan sebagai warga Negara.
3. Penggunaan paspor haji.
4. Kenyamanan transport dan pemondokan.

#### 6. Macam-macam Haji

- a) Tamattu' artinya menunaikan umrah lebih awal, baru kemudian menunaikan haji. (tekniknya memerlukan pembayaran untuk pemotongan bendungan).
- b) Ifrad adalah haji. Ifrad diselesaikan secara mandiri di dalam haji serta umrah, yang setiap orang dilakukan secara sendiri-sendiri pada jenjang yang berlainan, akan tetapi mesti selesai pada satu zaman haji. Pada strategi ifrad ini, jamaah haji dapat menyelesaikan perjalanan haji lebih awal. dan kemudian setelah itu anda bisa melanjutkan dengan menunaikan umrah pada musim haji atau masa haji (strategi ini tidak perlu membayar biaya).
- c) Qiran adalah pelaksanaan perjalanan haji dengan menjalankan ibadah haji dengan umrah secara bersamaan. Selanjutnya jalannya thaawaf, sai, dan tahallul baik haji dan umroh selesai dalam satu kali atau secara langsung semuanya. Namun demikian, para perintis harusnya dikenakan denda, khususnya menyembelih kambing, atau sebaliknya,

jika tidak sanggup biayanya, mereka bisa berpuasa dalam waktu 10 hari. Selain itu, bagi jamaah yang menuntaskan Qiran Haji, disunnahkan melakukan Thawaf Qudum saat pertama kali tiba di Mekkah. (teknik ini mengharuskan membayar dasuk).

#### 7. Hikmah Haji

- a) Perjuangannya diibaratkan infaq fisabilillah berperang di jalan Allah.
- b) Dapat pahala berlipat ganda.
- c) Permintaannya dikabulkan (Insya Allah).
- d) Hatinya menjadi lebih tenteram.
- e) Jaminannya adalah surga, pada akhirnya bagi perjalanan yang mabrur tidak ada balasan kecuali surga.

#### **D. Manajemen Pelayanan Haji**

Supaya bisa melaksanakan pengurusan ibadah haji dengan benar dan baik, terdapat peraturan pengurus administrasi yang dapat dijadikan sebagai sumber perspektif.

Standar-standar ini mencakup hal-hal berikut:

1. Membedakan persyaratan sebenarnya dari jemaah.
2. Mempersiapkan penyajian yang terkoordinasi.
3. Membuat kerangka dan dukungan pengurusan jemaah.
4. Menjamin bahwa semua individu atau pekerja bertanggung jawab atas kualitas administrasi.
5. Bekerja dengan baik untuk mengatasi keluhan majelis.

6. Berinovasi.
7. Perwakilan pada dasarnya sama pentingnya dengan pertemuan.
8. Bersikap tegas namun bersahabat dengan jemaat.
9. Menyusun korespondensi unik dan hubungannya dengan majelis.
10. Kontrol kualitas secara terus menerus.

Luasnya pengurus penyelenggaraan haji yang diatur dalam Peraturan Republik Indonesia ada 3, yaitu

- 1) Pelayanan
- 2) Pembimbingan
- 3) Perlindungan

Dalam pasal 6 dimaklumi bahwa pemerintah wajib memberikan arahan, administrasi dan jaminan dengan memberikan peraturan mengenai jenis bantuan, arahan perjalanan haji, kemudahan, transportasi, keamanan serta masalah lain yang diperlukan oleh calon penyelenggara haji. Sementara itu, pasal 7 memberikan makna bahwa calon jamaah haji berhak mendapatkan arahan, administrasi, dan keamanan selama perjalanan haji. yakni:

- a. Bimbingan manasik haji maupun itu di indonesia atau di Saudi Arabia, pelayanan kesehatan.
- b. Pelayanan akomodasi, kesehatan, konsumsi, transportasi yang memadai baik di tanah air sendiri maupun di perjalanan hingga di arab saudi
- c. Memberikan perlindungan sebagai warga negara indonesia

- d. Memberikan kenyamanan transportasi dan pemodokan sepanjang waktu di Indonesia maupun pada Saudi Arabia itu sendiri sampai pulang ke tanah air.

Untuk hal melayani jamaah haji, pemerintah memberikan jenis bantuan yang berhubungan dengan administrasi publik, organisasi, cinta dan kesejahteraan. Pelayanan umum meliputi kemudahan bagi calon jamaah haji, transportasi, pelayanan kasih sayang mengingat petunjuk adat istiadat haji, urusan-urusan yang berhubungan pada ibadah (melaksanakan ibadah sholat di dalam pesawat, tayamum di dalam pesawat, sholat jama dan qasar), pelayanan pengaturan dalam hal pendataan, identifikasi, berkumpul pada tempat tinggal layanan perjalanan dan kesejahteraan mencakup penilaian kesejahteraan, biaya penilaian kesejahteraan dan akomodasi kartu kesejahteraan.

Pandangan Tata Sukaayat dalam kaitannya dengan dukungan adalah suatu gerakan atau kumpulan aktivitas yang terlaksana di dalam koneksi langsung antara satu orang serta orang lain atau juga mesin asli dan memberikan kenyamanan dalam hal pengalaman.<sup>23</sup>

Adapun Keegiatanya nya sebagai berikut:

- a. Administrasi

Administrasi melibatkan semua kegiatan dan proses yang dilakukan secara kolektif oleh seluruh anggota organisasi dengan tujuan mencapai target yang telah ditetapkan. Rentang administrasi ini mencakup sejumlah

---

<sup>23</sup> Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016).

tahapan, seperti proses pendaftaran, pembayaran, hingga pengurusan surat keimigrasian.

#### b. Bimbingan Manasik Haji

Pembimbingan manasik haji dan umrah dapat dibagi menjadi tiga tahap, yaitu:

1) Prahaji, yang dilakukan sebelum keberangkatan ke Tanah Suci, bertujuan agar calon jamaah memahami cara beribadah haji dan umrah saat berada di Tanah Suci.

2) Saat Haji, bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci, dengan pembimbing mendampingi dan memberikan petunjuk kepada jamaah agar ibadah haji dan umrah dilaksanakan sesuai tatacara.

3) Pasca Haji, bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, bertujuan untuk mempertahankan makna dan manfaat ibadah haji serta umrah.

#### c. Transportasi

Transportasi memiliki dampak signifikan terhadap pelaksanaan perjalanan haji, perkembangan para pelaku awal dimulai dari wilayah asal mereka hingga ke Saudi Arabia dan kembali ke tempat asalnya, memerlukan penggunaan alat transportasi yang sesuai dengan jarak perjalanan serta kapasitas angkutan yang dapat menampung baik perjalanan individu maupun kelompok

#### d. Akomodasi

Akomodasi adalah fasilitas utama yang harus menjadi perhatian utama koordinator haji. Koordinator diharapkan memberikan fasilitas yang baik dan optimal, sehingga jamaah merasa lebih termotivasi untuk menyelesaikan ibadahnya dengan penuh dedikasi. Pelayanan kenyamanan ini mencakup aspek-aspek seperti penyediaan tempat tinggal yang sesuai dengan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya.

#### e. Konsumsi

Relevansi dalam menyajikan konsumsi sesuai dengan pedoman kesehatan dan steril membuat kontribusi tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan acara silaturahmi yang menyenangkan dan memuaskan. Jika diukur berdasarkan fasilitas dan infrastruktur yang diperoleh dan dihadapi, maka anggaran mereka akan dialokasikan untuk menyelesaikan haji dan umroh sesuai dengan kebutuhan yang telah ditentukan.

#### f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang diberikan sebelum berangkat ke tempat suci mencakup berbagai aspek, seperti pemeriksaan kesehatan, pencegahan meningitis, dan pemberian vaksinasi H1N1. Layanan kesehatan ini bertujuan untuk memberikan penilaian, dukungan, dan bantuan dari pemerintah agar para jamaah haji tetap dalam kondisi sehat dan sejahtera. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya komplikasi kesehatan, interaksi dengan penyakit menular, atau terpapar wabah selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke negara asal.

## E. Kerangka Pikir

