

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu rukun Islam yang kelima yaitu haji, harus dilakukan segera mungkin selama hidup seseorang. Setiap orang Muslim yang memenuhi kriteria istitha'ah harus melakukannya. Ketika dibandingkan dengan. Haji adalah yang kelima dan memiliki ciri-ciri tertentu, dimana pengamalannya condong bersifat personal dan tidak membutuhkan keahlian pendukung khusus. Para calon haji harus memperhatikan beberapa masalah. Sehingga, ibadah haji tampaknya memiliki berbagai keperluan tertentu, seperti kesempatan sesuatu yang cukup untuk menutupi anggaran transportasi, akomodasi, dan keperluan sehari-hari¹.

Surat Al-Imran ayat 97 menjelaskan cara melaksanakan rukun Islam Haji. Tanda-tanda yang jelas di sana, (diantaranya) makam Ibrahim. Salah satu komitmen manusia terhadap Allah adalah melakukan perjalanan ke Baitullah, terutama bagi mereka yang mampu melakukannya. Siapa pun yang memasukinya (Baitullah) akan aman. Jika seseorang menolak untuk melakukan haji, maka mereka harus tahu bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan apa pun) dari seluruh alam semesta. Dalam ayat ini, Allah SWT mengatakan kepada manusia bahwa mereka harus pergi ke Baitullah setelah mereka merasa nyaman untuk melakukan ibadah haji. Namun, kekufuran adalah jika mereka tidak

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

melakukannya padahal orang tersebut mampu².

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 mengatur pelaksanaan ibadah haji atau umroh. Mengatur, melaksanakan, menatausahakan, menilai, dan merinci perjalanan haji didefinisikan dalam undang-undang ini sebagai penyelenggaraan haji. Pelaku perjalanan haji harus warga negara yang beragama Islam dan memenuhi syarat untuk haji. Perjalanan haji yang diselenggarakan oleh Pemerintah Republik Indonesia oleh pemudik disebut Pelopor Haji Adat.³

Haji Standar merupakan ibadah yang dilaksanakan oleh Dinas Agama serta kesamaan pengendalian, pembiayaan dan administrasi. Imam Syaukani mengatakan bahwa ada enam elemen utama yang harus diperhatikan saat melakukan ibadah haji, mengutip Nidham dan Hanan, yakni penyelenggara haji yang direncanakan secara spesifik, pembiayaan, pemenuhan ketentuan regulasi, sarana transportasi, hubungan timbal balik antar bangsa, dan afiliasi pelaksana⁴.

Pekerjaan pelayanan pendaftaran meliputi pengaturan, administrasi, pelaksanaan, dan pengawasan. Hadirnya pelayanan haji yang efisien serta produktif bisa berkontribusi dalam meningkatkan pemenuhan pelayanan haji secara umum.

Kepala Bagian Penyelenggaraan Haji menyatakan bahwa Kantor Pelayanan Agama Kota Banjarbaru adalah organisasi penyelenggara haji yang berusaha menyelenggarakannya dengan baik. Mereka berusaha memberikan pelayanan

² Achmad Fauzan, "Ghuluw (Sikap Berlebih Dalam Agama: Sebuah Kajian QS An-Nisa Ayat 171 Dan QS Al-Maidah Ayat 77)", 2003).

³ Optarina Yeni, "Analisa Hukum Islam Terhadap UU No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah," 2021.

⁴ Muhammad Fadillah Hidayat, "Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Tanggerang Selatan".

pendaftaran haji pada kantor kementerian agaman Kota Banjarbaru. Komitmen Kantor KEMENAG Kota Banjarbaru merupakan untuk memberikan pelayanan pendaftaran haji yang berlaku. Meskipun demikian, pelayanan haji yang disediakan oleh Kantor Kemenag Kota Banjarbaru sangat layak. Sebab, fakta bahwa saat ini sudah ada tunjangan untuk menyediakan layanan OSS (one stop service), juga dikenal sebagai pelayanan terpadu satu pintu. kerangka penggunaan, terutama keuntungan organisasi bagi jamaah haji untuk ruang kerja bagian penyelenggara haji.

Kantor Dinas Agama Kota Banjarbaru merupakan lembaga yang berada di bawah naungan pemerintah yang secara khusus melakukan tawar-menawar dengan masyarakat dalam rangka tunjangan dan memerlukan pelayanan pendaftaran dan kerangka kewenangan yang tepat. Pengorganisasian yang tepat dan bermanfaat dapat mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan peraturan yang dilaksanakan. Pelayanan regulasi juga adalah sarana pemenuhan kebutuhan manusia, khususnya di lingkungan perkantoran. Kantor Dinas Agama Kota Banjarbaru adalah badan pemerintah yang bergerak dalam sektor penyelenggaraan atau pengaturan perjalanan haji. Kantor Pelayanan Agama Kota Banjarbaru disini mampu membantu masyarakat di wilayah Kota Banjarbaru dalam memberikan pendaftaran haji, pembatalan, pemberian nomor parsel, perencanaan catatan perjalanan bagi jamaah haji, dan penggantian biaya.

Registrasi jamaah haji dilaksanakan tiap tahunnya oleh Pelayanan Agama Kota Banjarbaru dan Kantor Pelayanan Agama Kota Banjarbaru merupakan satu diantaranya penyelenggara pemerintahan yang ada di Kalimantan Selatan. Dalam

melayani pendaftaran pemudik, Kantor Pelayanan Agama Kota Banjarbaru mengalami sedikit kendala, diantaranya kelengkapan laporan karakter jemaah yang kurang sesuai, mengingat nama pemudik yang direncanakan berbeda-beda dengan penduduknya. Buku Nikah, Akta Kelahiran, Surat Pengakuan, Kartu Keluarga, atau Kartu Tanda Penduduk (KTP), membuat persiapan wajib militer menjadi repot. Ada pula permasalahan lain, yakni perubahan alamat rumah dan nomor telepon calon jemaah haji, sehingga sulit dihubungi dan kekurangan informasi.

Dalam wawancara pertama, peneliti mengumpulkan informasi dari beberapa jemaah haji yang telah mendaftar di Kantor Pelayanan Agama Kota Banjarbaru tentang pelayanan pendaftaran haji yang diberikan oleh petugas yang melayani organisasi haji tersebut. Jemaah haji yang telah mendaftar di Kantor Pelayanan Agama Kota Banjarbaru setuju bahwa manfaat dari pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh petugas sangat besar.

Dalam penelitian ini peneliti tertarik dengan pelayanan pendaftaran haji yang berada di Kemenag Kota Banjarbaru. Dalam penelitian ini, analisis memusatkan perhatian pada formulir yang dilakukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji pada Kantor Pelayanan Agama Kota Banjarbaru.

Menurut wawancara dan pengamatan awal yang peneliti lakukan di lapangan, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARBARU”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru?

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk memperluas pengetahuan tentang manajemen pelayanan ibadah haji.

2. Kegunaan Praktis

Untuk segala maksud dan tujuan, pertanyaan dapat bermanfaat bagi banyak orang, khususnya untuk manfaat haji, dan memberikan data dan komitmen yang membunmi di bidang ilmu administrasi manfaat haji. Selain itu, buku ini juga dapat menjadi acuan dan metodologi dalam pelaksanaan

administrasi manfaat haji, serta sebagai bahan penilaian dalam menentukan kelayakan administrasi manfaat haji di Kantor Pelayanan Agama Kota Banjarbaru.

E. Definisi Operasional

1. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu seni di dalam proses dan ilmu pengorganisasian. Dengan kata lain manajemen adalah sebuah seni untuk mengatur sesuatu, baik orang maupun pekerjaan.

Dalam praktiknya manajemen memiliki subjek dan objek. Subjek merupakan orang yang mengatur, sedangkan objek adalah yang diatur. Adapun orang yang mengatur, merumuskan dan melaksanakan berbagai tindakan manajemen disebut manajer.

2. Pengertian Pelayanan

Ketika seseorang memberikan sesuatu kepada seseorang yang tidak ada atau tidak memiliki sesuatu, itu disebut pelayanan pada dasarnya⁵.

Semua aktivitas atau kumpulan aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung disebut pelayanan serta dapat dilakukan dengan mesin secara fisik⁶. Pelayanan yang dimaksudkan pada penelitian ini ialah pelayanan administrasi. Pelayanan pada penelitian ini adalah melakukan proses antara staf dan jamaah ibadah haji di Kantor KEMENAG Kota Banjarbaru.

⁵ Harsono Wahid, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umroh Di Pt. Daanish Mika Salsatours And Trevel Sukarame Kota Bandar Lampung*, 2022.

⁶ Rifa Yasira Dan Jamhir, "Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial," *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial* 3, No. 2 (2019): 276-92.

3. Pengertian Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji merupakan titik awal jemaah masuk dalam sistem pelayanan haji pada kantor kementerian agama kota banjarbaru. Sejak itu, identitas jemaah tercatat dan diberikan nomor porsi sebagai pengenalan di Siskohat (sistem komputerisasi haji terpadu). Nomor porsi merupakan pengenalan unik yang menandakan urutan keberangkatan haji.

Dalam sejarahnya, prosedur pendaftaran jemaah haji dilakukan menjelang pelunasan. Mengikuti proses UUD No 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji. Pendaftaran ditutup jika kuota sudah terpenuhi.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari mubazir atau perampokan tulisan dalam penelitian, berdasarkan penelitian yang ada, peneliti akan mendeskripsikan penelitian terdahulu melalui penyamaan tentang apa yang telah peneliti susun, diantaranya:

1. Penelitian oleh Nur Laila Syarifah (2017) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016”. Penelitian ini menyarankan agar penyelenggaraan peraturan yang tidak terpenuhi meliputi agenda, koordinasi, dan kontrol yang tiap-tiap tidak melakukan kegiatan yang layak, padahal pengaturan telah dilaksanakan dengan hikmat. Pada penyusunan latihan yang tidak terpenuhi yaitu, menentukan kegiatan serta kebutuhan penyelenggaraan serta menentukan strategi, mengorganisasikan latihan yang belum terpenuhi adalah memberikan

spesialis pada setiap penggunaan dan perintah yang belum teraktualisasi adalah membuat dan membuat langkah-langkah pelaksanaan, mengamati latihan yang belum diperbarui adalah menetapkan prosedur dan membandingkan tolok ukur pelaksanaannya.⁷ Studi ini mencakup berbagai topik karena organisasi di Kantor Dinas Agama Kota Banjarbaru telah menunjukkan bahwa masyarakat telah menerima pelayanan yang baik dari mereka. Studi ini berbeda karena masyarakat di KEMENAG dilayani dengan semestinya oleh pengorganisasiannya. Pengawasan dilakukan setiap hari, dengan catatan representatif yang dicatat, pemantauan dilakukan setiap hari, dan penilaian dilakukan sebulan sekali. Pengawasan dilakukan setiap hari, dan catatan harian karyawan diperiksa dan dievaluasi sebulan sekali.

2. Penelitian oleh Bahrudin Harahap (2018) UIN Sunan Kalijaga dengan judul “Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Segmen Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017”. Penelitian ini merekomendasikan agar Tata Tertib Pendaftaran haji yang diselenggarakan oleh Bagian Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Pelayanan Agama Kulon Progo menggunakan pendekatan strategi organisasi terbuka. Namun pemanfaatannya belum optimal dan memuaskan. Sumber daya manusia yang tidak memadai dan alat penunjang yang tidak memadai menunjukkan hal ini, seperti

⁷ Nur Laila Syarifah, “Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016,” 2017.

kekurangan petugas yang tidak memahami sistem kerja inovasi dengan baik, kerangka asosiasi yang tidak berjalan lancar, kebutuhan data untuk pendaftaran perjalanan haji, dan keterbatasan kantor dan yayasan yang menghambat proses persiapan resmi pendaftaran haji.⁸ Penelitian memiliki perbedaan sebab hanya berpusat terhadap pendaftaran haji, sedangkan penelitian mengenai pelayanan pendaftaran calon jemaah haji.

3. Penelitian oleh Fitri Lutfiana (2018) UIN Syarif Hidayatullah dengan judul “Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017”. Penelitian ini mengusulkan agar Administrasi Penyelenggaraan Haji pada Kantor Pelayanan Agama Kota Jakarta Pusat memasukkan administrasi pendaftaran, angsuran, dan pembatalan ibadah haji. Administrasi otoritatif dilaksanakan di Kantor Pelayanan Agama Kota Jakarta Pusat, dengan pengelolaan operasi didasarkan pada keputusan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Penggunaan Haji dan Umrah. Manfaat ini muncul bersamaan dengan pemilihan Direktorat Jenderal Haji dan Umrah, meskipun masih ada beberapa hambatan dan masalah, namun pemerintahan berwenang sangat baik dan berkualitas tinggi dengan staf dengan pendidikan tinggi dan pengalaman yang memadai.⁹. Studi ini beragam karena analisis memasukkan pertukaran nomor parcel yang dilakukan pada 29 April 2019

⁸ Baharudin Harahap, “Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017,” 2018.

⁹ Fitri Lutfiana, “Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017” 2018.

sesuai dengan petunjuk dalam Surat Edaran nomor 2002 tahun 2020 tentang penetapan nomor parcel bagi pelaku ibadah haji.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika penyusunan skripsi ini untuk mempermudah dalam penulisan dan menguasai topik penelitian yang akan dibahas di bawah ini:

- BAB I : Latar belakang masalah mencakup definisi konseptual, rumusan masalah, tujuan penelitian, keuntungan dari penelitian, metode penelitian, kajian literatur, dan sistematika pembahasan.
- BAB II : Landasan teori, dan kerangka pikir mencakup teori-teori yang relevan dengan penelitian dimasukkan ke dalam landasan teori.
- BAB III : Metode penelitian, mencakup jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, data penelitian, metode pengumpulan dan analisis data adalah semua bagian dari metodologi penelitian..
- BAB IV : Laporan hasil penelitian menggambarkan hasil dan data penelitian.
- BAB V : Penutup mengandung kesimpulan dan rekomendasi, yang merupakan ringkasan hasil singkat.