

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji, sebagai rukun Islam kelima, diwajibkan bagi setiap umat Muslim yang memiliki kemampuan, baik dari segi kesehatan fisik, mental, maupun kecukupan materi. Perjalanan suci ini menuntut kesiapan lahir dan batin, serta kemampuan ekonomi untuk membiayai seluruh akomodasi dan perjalanan selama menunaikan ibadah. Kewajiban menunaikan haji ini ditegaskan dalam Al-Qur'an dan hadis, menjadikannya sebagai salah satu fondasi penting dalam ajaran Islam. Kewajiban ini berdasar pada ayat-ayat Al-qur'an tentang perintah melaksanakan ibadah haji, diantaranya.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هِ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ

اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya:

Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu) mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam. (QS. Ali Imran : 97)

Pada masa awal kemerdekaan Republik Indonesia, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama Republik Indonesia mengatur pelaksanaan ibadah haji melalui Peraturan Presiden Nomor 3 tahun 1960. Peraturan

tersebut menjadi kebijakan pertama yang mengatur tentang pelaksanaan ibadah haji di Indonesia. Akan tetapi, disaat pengesahan kebijakan tersebut banyak pihak dari luar pemerintahan yang diberikan kepercayaan oleh pemerintah untuk bisa mengelola kegiatan pelaksanaan Ibadah Haji dengan melakukan layanan yang berbasis Islam<sup>1</sup>

Negara berkewajiban memberikan pelayanan memadai bagi seluruh warga negaranya, terutama bagi mereka yang akan menjalankan ibadah haji, untuk memenuhi hak-hak mereka serta menjamin rasa aman dan nyaman selama beribadah.<sup>2</sup> Salah satu aspek krusial dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah penyediaan tempat tinggal. Pemerintah bertanggung jawab untuk mendampingi jemaah haji dalam mempersiapkan segala kebutuhannya, termasuk menyediakan tempat penginapan sementara sebelum keberangkatan ke Tanah Suci, dan memfasilitasi berbagai keperluan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji.<sup>3</sup>

Sebagai UPT di lingkungan Kementerian Agama yang berada di bawah koordinasi Ditjen PHU, asrama haji mengemban fungsi esensial dalam mewujudkan pelayanan yang optimal bagi calon jemaah haji. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyediaan akomodasi, pelayanan kesehatan, bimbingan manasik haji, hingga fasilitas keimigrasian, baik selama masa persiapan

---

<sup>1</sup> Maimun Yusuf, Arifin Zain, and Maimun Fuadi, "Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Islam," *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Islam* 1, no. 2 (2017).

<sup>2</sup> indonesia, *undang-undang republik indonesia nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah* (Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara, 2019).

<sup>3</sup> Aisyah Qothrun Nada, "Akomodasi Di Asrama Haji Embarkasi Donuhudan Pasca Pandemi Covid-19 Skripsi," 2022.

sebelum jemaah berangkat ke Tanah Suci, maupun setelah mereka kembali ke Tanah Air. Dengan demikian, asrama haji berkontribusi secara signifikan dalam mendukung kelancaran dan kenyamanan ibadah haji para jemaah. Dalam menjalankan tugasnya, asrama haji berperan dalam mengelola struktur organisasi, serta memastikan kelancaran layanan dan pembinaan jemaah haji.

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, sebagai salah satu unit di bawah Kementerian Agama RI, memiliki fungsi yang multi-faceted. Selain menyediakan akomodasi, fasilitas, dan bimbingan manasik haji bagi calon jemaah haji dan umrah, UPT ini juga turut aktif melayani kebutuhan masyarakat umum.<sup>4</sup>

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan bagian dari Kementerian Agama Republik Indonesia (KEMENAG RI) yang menyediakan pelayanan, fasilitas, serta pembinaan manasik haji bagi jemaah haji dan umrah, serta melayani masyarakat umum..

Sarana prasarana asrama haji melibatkan proses pendayagunaan secara efektif dan efisien dari semua Infrastruktur dan fasilitas di asrama untuk haji. Sumber daya tambahan ini harus dimanfaatkan dan dikelola dengan baik untuk kepentingan jemaah haji serta masyarakat umum. Sarana prasarana yang ada merupakan faktor penting dalam mendukung berbagai kegiatan di asrama haji, termasuk pembinaan, pelatihan manasik, serta tempat singgah yang diperuntukan para umat muslim yang berhaji sebelum dan setelah perjalanan ke tanah suci. Dalam penyelenggaraan haji,

---

<sup>4</sup> Menteri Agama, "Peraturan Menteri Agama No. 44 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja UPT Asrama Haji" (Jakarta, 2014).

pemerintah berkewajiban untuk mengelola dan memberikan pelayanan transportasi yang maksimal kepada jemaah dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kemudahan, dan efisiensi.<sup>5</sup>

Selain melayani jemaah, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin turut aktif melayani publik, khususnya dalam penyediaan akomodasi. Layanan akomodasi ini tidak hanya diperuntukkan bagi calon jemaah haji, tetapi juga terbuka untuk masyarakat umum. Selain fungsi utamanya sebagai tempat penyelenggaraan ibadah haji, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga berperan aktif dalam melayani kebutuhan masyarakat umum. Selain akomodasi penginapan yang memadai, asrama haji ini juga menyediakan beragam ruang serbaguna, seperti aula dan gedung pertemuan, yang dapat mengakomodasi berbagai kebutuhan kegiatan. Ruang-ruangan tersebut dapat digunakan untuk berbagai acara, mulai dari resepsi pernikahan, wisuda, seminar, hingga kegiatan lainnya yang melibatkan banyak orang. Dengan demikian, asrama haji Embarkasi Banjarmasin memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dengan menyediakan akomodasi dan fasilitas yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan di luar musim haji. Hal ini sejalan dengan upaya optimalisasi pemanfaatan aset asrama haji agar memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Pengelolaan sarana dan prasarana di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin didukung oleh berbagai sumber dana yang diperoleh untuk kegiatan pelaksanaan ibadah haji. Sumber dana ini meliputi dana DIPA

---

<sup>5</sup> Kasmad Mile et al., "Hajj Service Management to Increase Pilgrim Satisfaction from Gorontalo," *Public Policy and Administration Research* 5731, no. 5 (2019): 79–88, <https://doi.org/10.7176/ppar/9-6-09>.

(Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) yang termasuk dalam anggaran operasional tahunan, dana penerimaan bukan pajak, serta dana dari PKOH (Pengelolaan Keuangan Operasional Haji). Setiap kelompok Ada berbagai sumber pendanaan untuk infrastruktur dan fasilitas di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

PPIH memprioritaskan optimalisasi kenyamanan dan kelancaran jemaah haji selama menetap di asrama haji sebagai bentuk persiapan fisik dan mental sebelum mereka berangkat ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji. Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana di asrama haji memiliki dampak yang besar terhadap tingkat kepuasan jemaah. Kenyamanan jemaah selama berada di asrama haji didukung oleh ketersediaan fasilitas yang memadai, yang menjadi daya tarik tersendiri bagi mereka.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap di embarkasi merupakan faktor pendukung yang krusial bagi petugas dalam mengoptimalkan pelayanan kepada jemaah haji, memungkinkan mereka untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan jemaah melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang prima, maka kita juga mendapat doa dari mereka dan mendapat ridhonya Allah karena telah melayani tamu-tamu –Nya.

Observasi awal yang dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada musim haji tahun 2023, meliputi pengamatan langsung dan wawancara dengan sejumlah jemaah haji, mengindikasikan tingkat kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas haji. Kepuasan jemaah juga diperkuat oleh

kelengkapan dan kenyamanan sarana prasarana yang tersedia di asrama haji Banjarmasin. Wawancara dengan salah satu pegawai asrama haji mengungkapkan bahwa sarana prasarana yang ada memang dikhususkan untuk melayani jemaah haji secara maksimal. Ketersediaan sarana prasarana yang memadai di asrama haji memungkinkan jemaah haji merasa puas dan nyaman selama menetap di asrama haji.

Berdasarkan latar belakang diatas dengan berbagai macam sarana prasarana asrama haji embarkasi Banjarmasin yang memungkinkan menjadi dasar kepuasan jemaah haji berada di asrama haji embarkasi Banjarmasin. Oleh karna itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian karena latar belakang ini mengenai pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan jemaah haji di asrama haji embarkasi Banjarmasin dengan judul "PENGARUH SARANA DAN PRASARANA ASRAMA HAJI BANJARMASIN TERHADAP KEPUASAN JEMAAH HAJI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN PADA OPERASIONAL HAJI TAHUN 2024",.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti diatas maka peneliti membagi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah sarana asrama haji secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji provinsi Kalimantan Selatan pada Operasional Haji Tahun 2024?

2. Apakah prasarana asrama haji secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji provinsi Kalimantan Selatan pada Operasional Haji Tahun 2024?
3. Apakah sarana dan prasarana asrama haji secara simultan pengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji provinsi Kalimantan Selatan Operasional Haji Tahun 2024?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini sesuai dengan masalah yang akan diteliti penulis maka tujuan penelitiannya adalah :

1. Untuk mengetahui apakah sarana asrama haji secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji provinsi Kalimantan Selatan pada Operasional Haji Tahun 2024
2. Untuk mengetahui apakah prasarana asrama haji secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji provinsi Kalimantan Selatan pada Operasional Haji Tahun 2024
3. Untuk mengetahui apakah sarana dan prasarana asrama haji secara simultan pengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji provinsi Kalimantan Selatan pada Operasional Haji Tahun 2024

### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari sisi teori maupun praktis:

a. Secara teoritis:

Diharapkan, penelitian ini mampu memberikan sumbangan berarti bagi perkembangan Manajemen Dakwah dan memperluas khazanah keilmuan di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. Lebih lanjut, hasil penelitian ini diproyeksikan tidak hanya bermanfaat secara akademis, namun juga dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan jemaah atau pengguna layanan di berbagai lembaga melalui optimalisasi penyediaan sarana dan prasarana. Esensi dari riset ini adalah menemukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana di berbagai lembaga. Dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, diharapkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan juga akan meningkat. Temuan-temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat melengkapi khazanah pengetahuan yang sudah ada dan menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan.

b. Secara praktis:

Penelitian ini diharapkan untuk dapat mengembangkan sarana prasarana yang ada pada suatu instansi ataupun usaha seseorang guna tercapainya rasa kepuasan pada pelanggan atau nasabah atau jemaah yang datang.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional yang komprehensif harus mencakup seluruh indikator yang merepresentasikan karakteristik suatu variabel secara utuh. Hal ini penting



untuk menghindari potensi multitafsir dan memastikan pemahaman yang akurat bagi pembaca atau pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian. Dengan definisi yang jelas dan detail, setiap orang akan memiliki pemahaman yang sama tentang variabel yang diteliti, sehingga menghindari interpretasi yang berbeda-beda. Berikut adalah definisi operasional dari variabel yang terdapat dalam skripsi ini:

### 1. Pengaruh

Pengaruh adalah kemampuan atau efek yang dimiliki suatu hal atau peristiwa dalam menyebabkan perubahan atau perbedaan pada hal lain.

Dalam penelitian ini, "pengaruh" didefinisikan sebagai dampak atau efek yang ditimbulkan oleh ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terhadap tingkat kepuasan jemaah haji, khususnya jemaah yang berasal dari Kalimantan Selatan, selama pelaksanaan operasional haji tahun 2024.

### 2. Sarana

KBBI mendefinisikan "sarana" sebagai segala sesuatu yang berfungsi sebagai alat atau perantara untuk mencapai suatu tujuan. Dalam penelitian ini, istilah "sarana" mengacu pada fasilitas yang disediakan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin untuk memenuhi kebutuhan jemaah selama mereka menetap di asrama tersebut.<sup>6</sup> Fasilitas tersebut meliputi, kamar tidur, layanan kesehatan dan obat-obatan, transportasi, kursi roda, dan perlengkapan pendukung lainnya. Fasilitas-fasilitas ini berperan penting

---

<sup>6</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2008.

dalam mendukung kelancaran ibadah haji dan meningkatkan kenyamanan jamaah selama berada di asrama haji.

### 3. Prasarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang utama dalam terselenggaranya suatu proses. Prasarana mencakup semua alat serta fasilitas yang digunakan secara tidak langsung untuk mendukung kelancaran proses pelayanan bagi jamaah haji. Dalam konteks skripsi ini, prasarana merujuk pada pemanfaatan gedung atau bangunan dan fasilitas seperti Gedung Jabal Rahmah, Aula Jeddah, Aula Mekkah, masjid, koperasi, klinik kesehatan, jalur khusus untuk kursi roda, dan fasilitas lainnya.<sup>7</sup>

### 4. Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan adalah perasaan puas ketika keinginan telah terpenuhi. Kepuasan ini adalah bentuk kelegaan atau kebahagiaan yang hanya bisa dirasakan secara fisik.<sup>8</sup>

Kepuasan jemaah haji menjadi sesuatu yang sangat diharapkan bagi petugas penyelenggara ibadah haji. Kepuasan yang dimaksud peneliti disini adalah kepuasan jemaah haji asal Provinsi Kalimantan Selatan terhadap sarana dan prasarana di asrama haji embarkasi Banjarmasin.

---

<sup>7</sup> Endang Deciku, "Administrasi Sarana Prasarana," *Universitas Negeri Padang*, 2019.

<sup>8</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

## F. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi oleh Moh Anwari pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Sarana, Prasarana Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Rumah Apung Bangsring Banyuwangi” mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana pariwisata berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Rumah Apung Bangsring, Banyuwangi. Dalam penelitiannya, Anwari menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian lapangan dan melakukan analisis data yang meliputi statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif serupa dengan Anwari (2019) untuk mengkaji variabel sarana, prasarana, dan kepuasan wisatawan. Meskipun demikian, terdapat perbedaan utama pada lokasi dan fokus penelitian. Penelitian Moh Anwari dilakukan di objek wisata Rumah Apung Bangsring dengan wisatawan sebagai subjek penelitian, sedangkan penelitian ini berfokus pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dengan jemaah haji sebagai subjeknya. Perbedaan konteks ini menghasilkan implikasi dan temuan yang berbeda pula.<sup>9</sup>
2. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Adi Muslimin dan Ari Kartiko berjudul “Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Pendidikan di Madrasah Bertaraf Internasional Nurul Ummah Pacet Mojokerto” menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini meneliti dampak sarana dan prasarana

---

<sup>9</sup> Moh Anwari, “Pengaruh Sarana, Prasarana Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Rumah Apung Bangsring Banyuwangi Skripsi,” 2023, 60–68.

terhadap kualitas pendidikan di Madrasah Bertaraf Internasional Nurul Ummah Pacet Mojokerto. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara sarana dan prasarana terhadap mutu pendidikan. Kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal pendekatan yang digunakan, yaitu pendekatan kuantitatif, serta variabel yang dianalisis, yakni sarana dan prasarana. Perbedaannya terletak pada fokus kajian: penelitian ini meneliti pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, sedangkan penelitian Tri Adi Muslimin dan Ari Kartiko menganalisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap mutu pendidikan.

10

3. Penelitian oleh Ugy Soebiyantoro berjudul "Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, Sarana Transportasi Terhadap Kepuasan Wisatawan" menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menyebarkan 325 kuesioner di area wisata Kebumen. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal pendekatan yang digunakan, yaitu pendekatan kuantitatif, serta variabel yang diteliti, yaitu sarana prasarana dan kepuasan. Namun, perbedaan utama antara penelitian Ugy Soebiyantoro dan penelitian yang direncanakan oleh penulis terletak pada lokasi penelitian. Ugy Soebiyantoro melakukan penelitiannya di 20 tempat wisata di Kabupaten Kebumen, sementara penelitian penulis akan dilaksanakan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Selain

---

<sup>10</sup> Tri Adi Muslimin and Ari Kartiko, "Pengaruh Sarana Dan Prasarana Terhadap Mutu Pendidikan Di Madrasah Bertaraf Internasional Nurul Ummah Pacet Mojokerto," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2020): 2Fakultas Tarbiyah Institut Pesantren Kh. Abdul Ch.

itu, penelitian Ugy Soebiyantoro juga mencakup sarana transportasi, sedangkan penelitian penulis hanya berfokus pada sarana prasarana.<sup>11</sup>

### **G. Asumsi Dasar dan Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan dalam penelitian yang perlu dibuktikan melalui data yang dikumpulkan. Hipotesis disebut sementara karena asumsi yang digunakan hanya didasarkan pada teori yang relevan dan belum didukung oleh data empiris yang dikumpulkan melalui proses pengumpulan data.<sup>12</sup> Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan menjadi hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yaitu :

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh antara sarana dan prasarana terhadap kepuasan jemaah haji Kalimantan Selatan

$H_a$  : terdapat pengaruh antara sarana dan prasarana terhadap kepuasan jemaah haji Kalimantan Selatan

### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini disusun dalam lima bab, sebagai berikut:

Sistematika penulisan dalam skripsi ini disusun dalam lima bab:

---

<sup>11</sup> Ugy Soebiyantoro, "Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, Sarana Transportasi Terhadap Kepuasan Wisatawan," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 4, no. 1 (2009): 16–22, <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/mar/article/view/18082>.

<sup>12</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

Bab I Pendahuluan: Menjelaskan alasan, masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, serta definisi variabel, penelitian sebelumnya, hipotesis, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori: Menyajikan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian.

Bab III Metode Penelitian: Menjelaskan secara detail metode yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan: Menjelaskan hasil analisis data dan pembahasan temuan-temuan penelitian.

Bab V Penutup: Berisi kesimpulan dan rekomendasi.