

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam sebagai agama yang memberikan rahmat kepada seluruh alam dan manusia dengan berbagai macam dan bentuk. Seluruh umat Islam diperintahkan untuk beribadah kepada Allah, karena itu sebuah pengagungan terhadap tuhan Yang Maha Esa. Bentuk ibadah dalam Islam sangatlah beragam, salah satunya yang terdapat dalam rukun Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa yaitu ibadah haji. Ibadah haji sangatlah istimewa, karena Allah dan Rasulnya memanggil langsung ruh manusia yang di inginkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji di Baitullah, meskipun manusia tersebut belum memiliki dana untuk pergi ke Baitullah.¹

Ibadah haji merupakan ibadah yang wajib dilaksanakan bagi umat muslim yang mampu. Mampu dalam arti kata lain yaitu mampu finansial, mental maupun mampu fisik. Penyelenggaraan ibadah haji sudah diatur berdasarkan Undang-Undang No.13 Tahun 2021 tentang ibadah haji, dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran

¹Drs H Noor Hamid, "Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci," n.d.

agama Islam.²

Perintah melaksanakan ibadah haji juga sudah dijelaskan di dalam firman Allah swt dalam Q.S Ali Imran ayat 97 :

﴿ فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ۙ ۙ ﴾

Artinya:

“Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) Maqam Ibrahim. 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.”(Q.S Ali 'Imran/3:97)³

Sejalan dengan ayat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa haji adalah ibadah yang diwajibkan bagi orang yang mampu. Jika tidak dilaksanakan, maka dia akan mendapatkan dosa, tetapi jika dia melaksanakannya maka mendapatkan pahala. Ibadah haji dikerjakan sekali dalam seumur hidup. Jadi, apabila dia telah melaksanakan haji yang pertama, maka tertunaikanlah wajib yang sesungguhnya, sedangkan haji yang dilaksanakan kedua kalinya dan seterusnya dihukumi sunnah.⁴

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diperlukan pelayanan yang berkualitas bagi para jemaah agar bisa melaksanakan ibadah sesuai dengan

²Achmad Yasin, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 3, no. 2 (August 21, 2017).

³ Kementerian Agama Al-Qur'an terjemah Q.S. Ali 'Imran (3:97).

⁴Ilham Karuna Roza, “Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Administrasi dan Dokumen Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus Provinsi Lampung Tahun 2020,” 2022.

syariat Islam. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada para jemaah, karena para jemaah bisa secara langsung menilai kualitas pelayanan yang diberikan.⁵ Apabila kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, maka jemaah akan mempertimbangkan dalam menggunakan layanan yang diberikan tersebut.

Pelayanan yang berkualitas akan sangat berpengaruh dan banyak dicari oleh jemaah. Semakin berkembangnya teknologi saat ini kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah juga semakin berkembang dengan baik dan teratur. Akan tetapi, tidak jarang juga terdapat kendala dalam pelayanan yang diberikan tersebut. Dengan adanya kendala tersebut maka diperlukan sebuah evaluasi untuk mengatasinya. Evaluasi sangatlah penting bagi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, karena akan menentukan apakah kualitas pelayanan yang diberikan berhasil atau gagal.

Salah satu lembaga pemerintahan yang ada di Tanah Bumbu yaitu Kementerian Agama Tanah Bumbu yang beralamatkan di jalan Dharma Praja Komplek Perkantoran Kelurahan Gunung Tinggi, Kecamatan Batulicin, Kabupaten Tanah Bumbu. Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu (sebelumnya dinamakan Kantor Departemen Agama) yang didirikan pada Tahun 2005 sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 38 Tahun 2005 tentang Pembentukan 30 (Tiga Puluh) Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota, hasil pemekaran daerah dengan Kabupaten Kotabaru. Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu juga merupakan salah satu lembaga

⁵Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Raja Grafindo, 2017).

pemerintahan yang mengurus tentang penyelenggaraan haji dan umrah, serta berusaha memberikan pelayanan secara maksimal dari pendaftaran, pemberangkatan, hingga pemulangannya. Dalam hal ini sangatlah memerlukan evaluasi setiap selesainya kegiatan haji dan umrah tersebut, agar kegiatan yang akan dilakukan kedepannya bisa jauh lebih baik lagi dan mampu memberikan kepuasan bagi para jemaah.

Pada tahun 2024, Indonesia mendapat kuota ibadah haji terbanyak dalam sejarah sebesar 221.000 jemaah yang diberangkatkan dan mendapatkan kuota tambahan sebesar 20.000 jemaah, rinciannya terdiri dari 10.000 kuota tambahan untuk jemaah haji reguler, sedangkan 10.000 lainnya untuk jemaah haji khusus. Jadi, total jemaah haji Indonesia pada tahun ini berjumlah 241.000 orang, terdiri atas 213.320 jemaah reguler dan 27.680 jemaah haji khusus.⁶ Sedangkan, untuk daerah Provinsi Kalimantan Selatan memberangkatkan sebanyak 5.759 jemaah haji dengan rincian, jemaah haji Provinsi Kalimantan Selatan berjumlah 4.071 dan jemaah haji Provinsi Kalimantan Tengah berjumlah 1.688 yang terbagi dalam 19 kloter dengan rincian 18 kloter untuk kloter utuh dan 1 kloter bergabung dengan Medan.⁷

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu memberikan beberapa pelayanan haji diantaranya pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi haji, dan konsultasi haji.

⁶<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kuota-2024-terbesar-sepanjang-sejarah-penyelenggaraanibadahhaji#:~:text=Sebanyak%2010.000%20kuota%20tambahan%20diperuntukan,dan%2027.680%20jemaah%20haji%20khusus.> diakses tanggal 10 Januari 2025

⁷ <https://kalsel.kemenag.go.id/berita/589484/Jamaah-Haji-Kalsel-Mulai-Diber> diakses tanggal 10 Januari 2025

Proses pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu dilaksanakan setiap hari kerja sepanjang tahun, dalam melayani pendaftaran haji di Kementerian Agama Tanah Bumbu terkadang mengalami beberapa permasalahan diantaranya, yaitu kesalahan data dari jemaah haji, jemaah haji mengganti identitas diri tanpa melapor ke bagian Seksi Penyelenggaraan Haji, jemaah tidak memiliki dokumen inti ataupun pendukung seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, ijazah. Selain itu, masih banyak juga jemaah yang belum paham mengenai proses pendaftaran ibadah haji.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang yang telah disusun, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus masalah pada penelitian ini sesuai latar belakang tersebut adalah bagaimana kualitas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang ada , maka peneliti menyimpulkan tujuan penelitian untuk mengetahui dan memahami tentang kualitas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu.

D. Signifikansi Masalah

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bisa bermanfaat secara teoritis maupun praktis bagi peneliti dan para pembaca sekalian. Manfaat dari

penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan serta memberikan referensi mengenai kualitas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu.

2. Secara Praktis

Dari hasil penelitian secara praktis ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat untuk langkah selanjutnya agar Kementerian Agama ini lebih berkembang dan maju lagi dalam menjalankan kegiatan-kegiatannya, serta dapat memberikan saran atau pertimbangan pemikiran bagi Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu khususnya di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

E. Definisi Operasional

Untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam penulisan penelitian ini, peneliti memfokuskan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya dari suatu lembaga atau instansi untuk memenuhi harapan para konsumennya. Pada penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana kualitas pelayanan haji yang terdiri dari pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi haji, dan konsultasi haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu *reliability* (kehandalan),

responsiveness (tanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti fisik).

2. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas yaitu melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan, teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah juga memiliki fungsi diantaranya:

- a. Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- b. Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah;
- c. Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji reguler, advokasi haji, bina penyelenggaraan umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah;
- d. Koordinasi pelayanan di asrama haji; dan
- e. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terdiri dari:

- a. Seksi pembinaan
- b. Seksi administrasi umum
- c. Seksi akomodasi, transportasi, dan perlengkapan
- d. Seksi sistem informasi haji
- e. Seksi Keuangan
- f. Seksi operator SISKOHAT

F. Penelitian Terdahulu

Pada penyusunan proposal skripsi peneliti menemukan sejumlah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu” yaitu:

1. Skripsi yang disusun oleh Fatimah dengan NIM 1601361120 dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah Pada PT. Salfany Safanusa”.Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan, dan menggunakan jenis penelitian yang sama juga. Sedangkan, perbedaan dari penelitian ini yaitu dari segi lokasi penelitian, hasil penelitian.
2. Skripsi yang disusun oleh Muhammad Ghozali Ruyita dengan NIM 11190530000135 dari Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Deskripsi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kementerian

Agama Kota Tangerang Selatan”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pada Kementerian Agama, dan menggunakan jenis penelitian yang sama. Adapun perbedaan dari penelitian ini yaitu dari segi lokasi penelitian, dan hasil penelitian.

3. Jurnal yang disusun oleh Miftahur Rezki dan Heni Suparti dari Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong yang berjudul “Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Tanjung Tabalong”. Jurnal yang disusun oleh Noni Mayasari, Rosmila Tuharea, dan Yusnita dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Maluku Utara yang berjudul “Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Halmahera Barat”.

Kedua jurnal ini memiliki perbedaan dari skripsi peneliti yaitu dari segi lokasi yang diteliti. Sementara itu, persamaan dari tiga penelitian ini adalah terletak pada objek penelitiannya yakni kualitas pelayanan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian skripsi ini tercantum dalam lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN, meliputi dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR, terdiri dari definisi teoritik atau pemaparan materi yang mengambil referensi dari buku-

buku maupun jurnal ilmiah lainnya. Pada bab ini juga memaparkan tentang kerangka pemikiran peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN, yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, yang berisi hasil penelitian, dan pembahasan/analisis yang dihasilkan dari pengolahan data, sesuai dengan metode yang digunakan oleh peneliti.

BAB V PENUTUP, bab ini berisi rangkuman dan saran dari hasil penelitian yang telah peneliti rumuskan dan solusi terhadap masalah selama melakukan penelitian.