

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu pilar utama dalam Islam, menjadi aspirasi bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan finansial dan fisik. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, Indonesia secara konsisten menghasilkan jumlah calon jemaah haji yang sangat besar setiap tahunnya. Penyelenggaraan ibadah ini tidaklah sederhana, melainkan diiringi dengan rangkaian proses administratif yang rumit. Mulai dari registrasi awal, pembayaran biaya pelunasan, penerbitan visa, hingga tahap keberangkatan dan kepulangan jemaah, semua membutuhkan ketelitian. Dalam setiap tahapannya, pengelolaan dokumen yang efektif dan efisien memainkan peran sentral demi kelancaran keseluruhan alur prosesnya.¹

Dalam konteks ibadah haji, Allah SWT berfirman dalam Surah Al-Baqarah ayat 197:

الْحُجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحُجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحُجِّ
وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَى ۗ وَاتَّقُوا يَأُولِي الْأَلْبَابِ ۗ

Artinya: Musim haji itu adalah beberapa bulan yang dimaklumi. Barang siapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. Dan segala yang baik yang kamu kerjakan, niscaya Allah mengetahuinya.

¹ Nani Suhartini and Isti Nuzulul Atiah, "Haji Finance Management in Theory H in Indonesia," *Management Science Research Journal* 1, no. 2 (2022): 96–108.

*Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal.*²

Ayat ini menggarisbawahi pentingnya melakukan persiapan secara menyeluruh dalam melaksanakan ibadah haji, termasuk dalam hal administrasi. Pengelolaan dokumen seperti paspor dan visa secara tertib dan sistematis menjadi bagian dari ikhtiar agar calon jemaah dapat menjalankan ibadah dengan tenang dan khusyuk, tanpa terganggu oleh persoalan teknis selama perjalanan.

Sebagai provinsi dengan mayoritas penduduk beragama Islam, Kalimantan Selatan setiap tahun memberangkatkan ribuan calon jemaah haji. Para calon jemaah ini harus melalui serangkaian tahapan persiapan keberangkatan, yang mencakup berbagai proses administrasi. Salah satu hal penting dalam tahapan tersebut adalah pengurusan dokumen, khususnya paspor, yang diperlukan sejak awal hingga proses penerbitan visa menjelang keberangkatan ke Tanah Suci.

Dalam konteks ini, Kementerian Agama Republik Indonesia adalah lembaga yang bertanggung jawab penuh dalam penyelenggaraan ibadah haji. Struktur organisasinya menjangkau hingga ke tingkat provinsi dan kabupaten/kota, memastikan setiap tahapan terkoordinasi dengan baik. Pada tingkat provinsi, Kantor Wilayah Kementerian Agama memegang peran strategis dalam mengoordinasikan pelaksanaan ibadah haji, termasuk pengelolaan dokumen jemaah seperti paspor dan visa, yang merupakan kunci kelancaran perjalanan spiritual ini.

² QS. Al-Baqarah Ayat 197, Qur'an NU Online, Diakses 15 Februari 2024, <https://Quran.Nu.or.Id/al-Baqarah/197>.

Penanganan dokumen yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan bagi calon jemaah haji. Secara umum, instansi yang mampu mengelola dokumen secara tertib dan sistematis cenderung lebih efisien dalam operasionalnya serta mampu memberikan tingkat kepuasan layanan yang lebih tinggi.³ Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan dokumen juga terbukti memberikan dampak positif, seperti mempercepat akses data, meminimalkan risiko kehilangan, dan mempermudah proses pelaporan secara menyeluruh.⁴ Namun, implementasi sistem pengelolaan dokumen yang efektif tidak selalu berjalan mulus. Proses tersebut kerap menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi keberhasilannya, meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur teknologi, serta kebijakan internal organisasi yang belum sepenuhnya mendukung penerapan sistem secara optimal.⁵

Meski demikian, secara spesifik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan menghadapi tantangan tersendiri dalam mengelola dokumen paspor dan visa haji. Kondisi geografis yang luas dengan tingkat aksesibilitas yang bervariasi di berbagai kabupaten/kota secara langsung memengaruhi alur pengumpulan paspor, seringkali memperlambat proses. Selain itu, peningkatan jumlah calon jemaah haji setiap tahunnya menuntut adanya sistem pengelolaan paspor dan visa yang mampu mengakomodasi pertumbuhan volume

³ Irma Yunita and Muhammad Ali Ridla, "Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Jam'iyah Umroh Hafas," *Jurnal Ilmiah Informatika* 4, no. 2 (2019): 53–62.

⁴ Elena Yu Kuzmina, Aigul B Alibekova, and Irina V Soklakova, "Implementation of Electronic Document Turnover as a Factor of Increasing the Management Effectiveness in the Digital Economy," in *Socio-Economic Systems: Paradigms for the Future* (Springer, 2021), 1553–1563.

⁵ Adriel Roman and Rogacion Villanueva, "Graduate Employment Rate of One State University of the Calabarzon Region in Philippines: A Retrospection" (2023).

data secara efisien, sebuah kebutuhan yang terus mendesak. Pengamatan awal menunjukkan bahwa penanganan paspor dan visa haji di Kantor Wilayah melibatkan dua fase utama yaitu masa pra-operasional haji dan masa operasional haji. Jika salah satu atau kedua fase ini tidak dikelola dengan baik, hal tersebut berpotensi menimbulkan inefisiensi yang signifikan dalam keseluruhan proses pelayanan jemaah.

Tantangan ini semakin kompleks mengingat pada tahun 2024, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan memperoleh alokasi sebanyak 5.759 jemaah haji. Seiring dengan terbatasnya kuota dan tingginya antusiasme masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji, pemerintah menerapkan kebijakan penggabungan keberangkatan jemaah dari provinsi tetangga. Kebijakan ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi logistik dan operasional sebagaimana diterapkan pada penggabungan jemaah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah menambah lapisan kerumitan dalam pengelolaan dokumen juga menuntut koordinasi yang lebih erat dan sistematis.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas pengelolaan dokumen dan pemanfaatan sistem informasi di berbagai institusi, penelitian yang secara spesifik menelusuri pengelolaan paspor dan visa haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan masih sangat jarang ditemukan. Kesenjangan ini menjadi krusial karena minimnya penelitian yang berfokus pada kondisi lokal, serta bagaimana fungsi manajemen *planning*, *organizing*, *actuacting* dan *controlling* (POAC) diterapkan dalam konteks dokumen internasional seperti paspor dan visa haji.

Oleh karena itu, penelitian berjudul **“Pengelolaan Dokumen Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2024”** memegang peran yang krusial untuk mengisi kekosongan data dan pemahaman praktis tentang bagaimana paspor dan visa haji benar-benar dikelola di lapangan, khususnya di wilayah Kalimantan Selatan selama tahun 2024. Lebih dari sekadar gambaran umum, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi secara mendalam faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pada proses pengelolaan dokumen tersebut. Sehingga, temuan pada penelitian ini akan menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi konkret guna mendorong efisiensi dan efektivitas pengelolaan paspor dan visa haji di tingkat provinsi, sehingga proses keberangkatan jemaah haji dapat berjalan lebih lancar dan optimal.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini secara spesifik menyoroti pengelolaan dokumen haji yang dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini menitikberatkan pada proses pengelolaan paspor dan visa haji dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen POAC untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaannya. Lebih lanjut, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi secara komprehensif faktor-faktor apa saja yang berperan sebagai pendukung maupun penghambat dalam efektivitas pengelolaan paspor dan visa haji di kantor wilayah tersebut. Berdasarkan konteks ini, permasalahan utama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan dokumen haji yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pengelolaan dokumen haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk memahami dan mengetahui bagaimana proses dari pengelolaan dokumen haji yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari proses pengelolaan dokumen haji yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Signifikansi Penelitian

Sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan, hasil penelitian ini diharapkan membawa kontribusi berarti. Temuan dari penelitian ini dirancang untuk tidak hanya memperkaya teori di bidang manajemen dokumen haji, tetapi juga memberikan dampak praktis yang signifikan dalam upaya meningkatkan efektivitas pengelolaannya:

1. Secara Teoritis

Kontribusi teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kajian dalam bidang administrasi haji, khususnya mengenai praktik pengelolaan dokumen haji di Indonesia. Temuan penelitian ini juga berpotensi memperkaya sumber-sumber literatur akademik yang ada, sehingga dapat menjadi acuan penting bagi kalangan akademisi dan mahasiswa yang menaruh minat pada topik ini. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukuhkan penerapan kerangka manajemen dalam konteks penyelenggaraan haji, terutama dalam aspek-aspek fundamental seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian administrasi dokumen para jemaah haji.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memotret secara jelas isu-isu aktual dalam pengelolaan dokumen haji serta menyajikan alternatif solusi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi sistem administrasi.

- b. Hasil kajian ini berpotensi menjadi masukan konstruktif bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dan instansi terkait dalam menyempurnakan sistem pengelolaan dokumen haji agar lebih terstruktur dan berbasis teknologi.
- c. Melalui identifikasi faktor penghambat, penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak terkait dalam menekan berbagai permasalahan signifikan seperti penundaan visa, inkonsistensi data jemaah, dan ketidaksesuaian informasi antar sistem.

E. Definisi Istilah

Demi terciptanya kejelasan konsep dan menghindari kemungkinan interpretasi yang berbeda-beda atas judul penelitian ini, penulis memandang perlu untuk menyampaikan definisi istilah-istilah spesifik yang digunakan dalam konteks penelitian sebagai berikut:

1. Pengelolaan

Pengelolaan dapat diartikan sebagai suatu proses, cara, ataupun perbuatan mengelola dengan melakukan perbuatan tertentu sedangkan mengelola yang berarti mengendalikan atau menyelenggarakan. Pengelolaan dalam penelitian ini merujuk pada suatu rangkaian aktivitas atau proses penyelenggaraan yang secara fundamental melibatkan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Tujuan inti dari pengelolaan ini adalah untuk mengenali dan memanfaatkan secara maksimal potensi yang ada demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan tingkat efisiensi dan efektivitas yang tinggi. Adapun pengelolaan

yang menjadi fokus dalam penelitian ini akan diuraikan melalui analisis fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), serta pengawasan (*controlling*) dalam konteks pengelolaan dokumen haji.

2. Dokumen Haji

Penelitian ini mendefinisikan dokumen haji sebagai sekumpulan berkas legal yang menjadi prasyarat bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah haji. Secara fundamental, dokumen ini terdiri dari paspor dan visa. Paspor adalah dokumen perjalanan resmi yang diterbitkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negaranya sebagai identitas dan bukti kewarganegaraan yang sah saat bepergian ke luar negeri, termasuk ke Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah haji. Dalam konteks haji, paspor berfungsi sebagai dokumen utama yang digunakan untuk pengurusan visa, pemeriksaan imigrasi, serta administrasi keberangkatan dan kepulangan jemaah. Sedangkan Visa haji adalah izin resmi yang diberikan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi kepada calon jemaah haji untuk memasuki wilayah Arab Saudi dalam rangka menunaikan ibadah haji pada musim haji tertentu. Visa ini bersifat terbatas dan hanya berlaku selama masa pelaksanaan ibadah haji. Pengurusan visa dilakukan setelah paspor diterbitkan dan melalui proses administrasi yang dikoordinasikan oleh Kementerian Agama dan Kedutaan Besar Arab Saudi.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada sejumlah penelitian sebelumnya yang relevan. Dengan mempelajari penelitian-penelitian tersebut, penulis dapat mengidentifikasi gap pengetahuan yang masih perlu diisi dan mengembangkan kerangka pemikiran yang lebih komprehensif, sekaligus menghindari duplikasi penelitian.

Setelah melakukan penelusuran literatur yang relevan, ditemukan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Primanita Aulia (2019) dari program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan judul “Proses Pengelolaan Dokumen Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta”.⁶ Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan dokumen haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta melibatkan tiga tahapan utama, mencakup proses pengelolaan dokumen itu sendiri, analisis terhadap faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta evaluasi yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta terhadap Kementerian Agama di tingkat Kabupaten/Kota. Berdasarkan paparan tersebut, penelitian ini memiliki kemiripan dengan penelitian Primanita Aulia dalam hal fokus penelitian mengenai proses pengelolaan dokumen haji pada level Kantor

⁶ Primanita Aulia, “Primanita Aulia, Proses Pengelolaan Dokumen Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2019).” (UIN Syarif Hidayatullah, 2019).

Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Namun, perbedaan signifikan terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian sebelumnya mengambil studi kasus di Provinsi DKI Jakarta, sedangkan penelitian yang saya ajukan berlokasi di Provinsi Kalimantan Selatan. Perbedaan lain juga terlihat pada periode waktu penelitian, di mana penelitian Primanita Aulia berfokus pada tahun 2018, sementara penelitian ini terfokus pada tahun 2024. Meskipun memiliki kesamaan pada level organisasi, penelitian ini juga mengintegrasikan kerangka POAC untuk analisis yang lebih sistematis serta menyoroti tantangan digitalisasi dokumen yang mungkin berkembang seiring waktu.

2. Skripsi yang ditulis oleh Eka Susanti (2022) dari Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, yang berjudul “Pengelolaan Dokumen Pendaftaran Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tahun 2019-2021”.⁷ Penelitian tersebut mengemukakan bahwa proses pengelolaan dokumen pendaftaran jemaah haji telah berjalan dengan implementasi praktik tertentu di tingkat kabupaten, dengan fokus utama pada tahapan registrasi awal jemaah dan operasional pada level administratif daerah. Apabila dibandingkan, penelitian yang sedang penulis lakukan ini memiliki kesamaan pada fokus kajian utama, yaitu mengenai pengelolaan dokumen haji. Namun, terdapat perbedaan esensial yang membedakan kedua penelitian ini. Penelitian Susanti membatasi lingkungannya pada studi kasus di Kantor

⁷ Eka Susanti, “Eka Susanti, Pengelolaan Dokumen Pendaftaran Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tahun 2019–2021 (Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2022).” (UIN Sunan Kalijaga, 2022).

Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dengan penekanan pada dokumen pendaftaran. Sebaliknya, penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dan mengkaji pengelolaan dokumen haji secara komprehensif, meliputi masa pra-operasional haji hingga masa operasional haji. Hal ini menunjukkan cakupan yang lebih luas dan melibatkan kompleksitas administrasi pada tingkat provinsi. Lebih lanjut, penelitian ini secara eksplisit menerapkan prinsip manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) sebagai kerangka analisisnya. Penggunaan kerangka ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas setiap tahapan dalam sistem pengelolaan dokumen, suatu pendekatan yang tidak secara eksplisit diuraikan dalam penelitian terdahulu. Selain itu, terdapat perbedaan dalam periode waktu penelitian, di mana penelitian Susanti berfokus pada rentang tahun 2019-2021, sementara penelitian yang saya lakukan ini terfokus pada tahun 2024.

3. Penelitian ketiga yang relevan adalah skripsi oleh Ilham Karuna Roza (2022) dari Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, berjudul "Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Administrasi dan Dokumen Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus Provinsi Lampung Tahun 2020". Penelitian ini berfokus pada evaluasi pelayanan dalam konteks pendaftaran administrasi dan dokumen haji di tingkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten. Meskipun penelitian Ilham Karuna Roza memiliki kesamaan dalam membahas administrasi dan dokumen haji, perbedaannya cukup jelas. Penelitian tersebut lebih

menekankan pada aspek evaluasi pelayanan dan berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten, yaitu Kabupaten Tanggamus. Ini menunjukkan fokus yang lebih spesifik pada pengalaman pelayanan di tahap pendaftaran dan pada level administratif yang lebih rendah. Sementara itu, penelitian saya mengambil sudut pandang yang lebih luas dan manajerial, yaitu pengelolaan dokumen haji secara komprehensif (meliputi POAC) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Objek penelitian ini bukan hanya pada pelayanan pendaftaran, melainkan seluruh siklus dokumen haji, serta berada di tingkat provinsi yang memiliki kompleksitas pengelolaan dan koordinasi yang lebih besar. Perbedaan lokasi geografis dan level organisasi ini menjadi poin penting yang membedakan substansi temuan dari kedua penelitian. Selain itu, periode waktu penelitian Ilham Karuna Roza berfokus pada tahun 2020, sementara penelitian ini terfokus pada tahun 2024.⁸

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dirancang dengan struktur penulisan yang sistematis, terdiri dari lima bab utama yang saling terkait dan membentuk alur pembahasan yang komprehensif, sebagaimana diuraikan berikut:

⁸ Ilham Karuna Roza, "Ilham Karuna Roza, Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Administrasi dan Dokumen Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus Provinsi Lampung Tahun 2020 (Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi" (UIN Syarif Hidayatullah, 2022).

1. Bab I berupa Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Fokus Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Istilah, Penelitian Terdahulu dan Sistematika Penelitian.
2. Bab II berupa Kajian Teori yang berguna untuk memperjelas teori mengenai pengelolaan dokumen haji, dengan menjabarkan fungsi manajemen (POAC) *planning, organizing, actuating* dan *controlling* serta faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pada pengelolaan dokumen haji oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.
3. Bab III berupa Metode Penelitian yang berfungsi sebagai penggali data dalam pelaksanaan penelitian mengenai pengelolaan dokumen haji, dengan menjabarkan dari fungsi manajemen (POAC) *planning, organizing, actuating* dan *controlling* serta faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pada pengelolaan dokumen haji oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang terdiri dari Pendekatan dan Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Subjek Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data serta Pengecekan Keabsahan Data.
4. Bab IV berupa Hasil Penelitian dan Pembahasan yang terdiri dari Gambaran Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan.
5. Bab V berupa Penutup yang terdiri dari Simpulan dan Rekomendasi.