

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Haji atau *al-hajj* secara bahasa berarti *al-qasd* yaitu pergi ke Makkah bermaksud, menyengaja atau pergi ke ka'bah untuk melaksanakan amalan-amalan tertentu, atau menziarahi tempat tertentu, pada waktu tertentu, dengan amalan tertentu. Ulama fikih menetapkan bahwa amalan yang harus di kerjakan seorang dalam ibadah haji meliputi: ihram, memasuki kota Makkah (bagi orang yang berada di luar kota Makkah), thawaf, sai, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, melontar jumroh, mabit di Mina, bercukur atau gundul atau memotong berapa helai rambut, menyembelih hewan, dan tahallul.<sup>1</sup>

Ibadah haji pada hakikatnya adalah perjalanan menghampiri Allah dengan mendatangi rumahnya baitullah, yaitu ka'bah di Makkah.<sup>2</sup> Sebagai perjalanan mendekati Allah, haji harus dilakukan secara tulus, terlepas dari motif-motif yang bersifat duniawi seperti mencari pangkat, status sosial, atau berbangga diri. Ketulusan haji itu tampak jelas dalam ayat Al-qur'an yang memerintahkan ibadah haji.<sup>3</sup>

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ ۗ إِلَىٰ سَبِيلِهِ  
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

---

<sup>1</sup> Muhammad Yusuf, "Haji dalam Al-qur'an, Hadits dan Pengalaman Muslim", h. 1.

<sup>2</sup> Nasrudin Umar, *Panduan Pintar Haji Dan Umroh*, (Ciganjur : Qultum Media Dan Anggota IKAPI), 2008, h. 14-15.

<sup>3</sup> Ibid, h.15

*Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) 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. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.*

Haji adalah kewajiban ibadah kepada Allah menunaikan haji bukan tamasya bukan untuk bermegah-megahan tetapi sebagai bentuk refleksi klimaksnya ketundukan dan merendahkan diri seorang budak di hadapan khaliknya sesembahan yang di sertai klimaksnya cinta, harapan, dan rasa takut kepada Allah swt. Pergi ke Mekkah bukan untuk menikmati indahny hotel, atau lezatnya makanan, atau keindahan wisata, semua itu ada di tanah air dan mungkin lebih baik, pergi ke Mekkah adalah untuk menjalankan kewajiban yang di perintahkan dzat Allah yang maha sempurna jadi bukan haji kalau bukan ibadah dan bukan ibadah jika tidak ada ketawadhuhan maupun ketundukan kepada hukum-Nya.<sup>4</sup>

Penyelenggaraan haji merupakan amanat UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah yang

---

<sup>4</sup> H. Muh. Mu'inudinillah Bashri, Elly Damaiwati, *Ku Ketuk Pintu Rumah-MU Ya Allah*, (Indiva Media Kreasi, 2009), h. 12.

dikoordinasikan oleh Menteri Agama RI. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji.<sup>5</sup>

Dalam kegiatan apa saja, agar kegiatan tersebut dapat mencapai tujuannya maka diperlukan pengaturan yang baik. Demikian juga dengan kegiatan dan pelayanan pemondokan asrama haji memerlukan pengaturan yang baik. Agar pengaturan tiap kegiatan atau program itu tercapai dengan baik. Proses pengaturan kegiatan ilmiah ini disebut dengan manajemen.<sup>6</sup>

Para ahli manajemen sangat bervariasi dalam mendefinisikan manajemen dalam sudut pandang mereka. Dapat di kemukakan mengenai batasan-batasan menurut George R Terry, manajemen merupakan proses yang khas, yang

---

<sup>5</sup>Imam Syaukani, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), h. 1-2.

<sup>6</sup> Maisurih, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji pada Asrama Haji Embarkasi DKI Jakarta Pondok Gede tahun 2015*, pdf skripsi, h. 2.

terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainya.<sup>7</sup>

Sejalan dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi di berbagai aspek kehidupan sebagai akibat dari cepatnya perkembangan zaman, tuntutan terhadap pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan haji tidak hanya menjadi kenyataan yang harus dihadapi, tetapi merupakan tantangan yang menuntut keseriusan dan kecekatan penanganan. Upaya tersebut bukanlah pekerjaan yang mudah karena dalam penyelenggaraan ibadah haji terkait beberapa hal, yaitu: a) penyelenggaraan haji merupakan rangkaian kegiatan yang beragam; b) dilaksanakan dalam rentang waktu yang panjang; c) melibatkan banyak orang baik pihak di dalam negeri maupun di Arab Saudi; dan d) menyangkut pengelolaan uang yang banyak. Oleh sebab itu, penyelenggaraan haji memerlukan pengelolaan yang cermat dan sungguh-sungguh, kerjasama yang erat, koordinasi yang dekat, dan SDM yang handal. meskipun pemerintah terus meningkatkan pelayanan ibadah haji, namun banyak kalangan menilai bahwa penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, masih menunjukkan berbagai kelemahan, mulai dari pendaftaran sampai pelaksanaannya di Arab Saudi.<sup>8</sup>

Pelayanan adalah suatu proses. Oleh karena itu obyek utama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan

---

<sup>7</sup>Rosyady Ruslan, *Manajemen Humas dan Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Gropindo Roasada, 1998) h. 1

<sup>8</sup>*Ibid*, h. 3.

proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan. Memang hasil akhir tugas pelayanan akan dinikmati oleh orang, baik secara berhadapan muka langsung (*face to face*), maupun melalui sarana hubungan jarak jauh.<sup>9</sup>

Pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan. Pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan keimigrasian, dan lain-lain.<sup>10</sup>

Disinilah peran pemerintah dalam membantu jamaah haji untuk mempersiapkan segala kebutuhan dalam melaksanakan ibadah haji dengan di dirikanya pemondokan bagi para jamaah haji sebelum diberangkatkan ke tanah suci, untuk beristirahat dan mempersiapkan segala keperluan untuk melaksanakan ibadah haji. Pemondokan haji merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pemondokan atau akomodasi haji di bagi dalam dua bagian. Pertama, menyediakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jamaah haji

---

<sup>9</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2015), h. 186.

<sup>10</sup>Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2007), h. 122.

berada di tempat embarkasi dan debarkasi. Kedua, pemondokan di Arab Saudi.

Akomodasi bagi jamaah haji merupakan kebutuhan dasar setelah konsumsi dan sandang yang banyak memakan biaya angkutan udara. Sebelum pemberangkatan ke Arab Saudi, jamaah haji di asramakan di masing-masing asrama haji embarkasi maksimal 24 jam sebelum pemberangkatan ke Arab Saudi sebagai tempat penyelesaian proses penerbangan untuk perjalanan ke Tanah suci.

Asrama haji terdiri dari dua kelas, yaitu asrama haji embarkasi dan asrama haji provinsi atau transit. Asrama haji embarkasi adalah tempat pemondokan sekaligus pelayanan operasional pemberangkatan dan pemulangan haji, sejak dari kegiatan penerimaan sampai pemberangkatan ke pelabuhan embarkasi dan sebaliknya penerimaan dari waktu kedatangan dan kesiapan kembali ke tempat asal jamaah. Kebijakan pengasramaan di embarkasi ini disamping dimaksudkan untuk proses *reservation* termasuk kelengkapan dokumen perjalanan dan pemberian *living cost*, juga untuk pemulihan kebugaran jamaah dan pemberian bimbingan manasik praktis.

Selanjutnya adalah bagaimana pelayanan pemondokan di asrama haji embarkasi ini menjadi tempat yang semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji, bukan tidak mungkin jika ada jamaah yang terlantar atau tidak mendapatkan pelayanan untuk persiapan pemberangkatan ke tanah suci jika tidak adanya manajemen yang baik.

Diharapkan dengan penerapan manajemen yang baik dalam pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah haji sebelum pemberangkatan ke Tanah suci dapat terlaksana dengan efektif dan efisien sesuai dengan harapan dan dalam memberikan kepuasan terhadap jamaah haji.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji di pemondokan Asrama haji Embarkasi, dan kemudian penulis jadikan bahan sekaligus objek skripsi dengan judul **“Manajemen Pelayanan Jamaah Calon Haji Di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018”**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana aktivitas pelayanan jamaah calon haji di asrama haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018?
2. Bagaimana penerapan manajemen dalam pelayanan jamaah calon haji di asrama haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan jamaah haji pada asrama haji Embarkasi Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui penerapan manajemen dalam pelayanan jamaah haji pada asrama haji Embarkasi Banjarmasin.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

##### 1. Manfaat Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan terhadap pihak kampus dan mahasiswa khususnya mahasiswa fakultas Dakwah jurusan Manajemen Dakwah.

##### 2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai sumber evaluasi pemondokan Asrama Haji Banjarmasin untuk bisa menjadi lebih baik dan lebih meningkatkan pelayanan. Agar tidak menjadi penyimpangan dalam proses memberikan pelayanan kepada para jamaah haji.

#### **E. Definisi Operasional**

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap penulisan judul di atas, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah dari penelitian ini:

##### 1. Manajemen

Pengertian manajemen secara lughah adalah *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen. Sedangkan secara istilah manajemen terjemahannya dalam bahasa Indonesia, hingga saat ini belum ada keseragaman, berbagai istilah yang dipergunakan seperti : ketatalaksanaan, manajemen, manajemen pengurusan dan lain sebagainya.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Joko Sulak Suwarno, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal*, 2015 h. 23.

<sup>11</sup><https://kbbi.kemdikbud.go.id/pelayanan>. di akses pada tanggal 05 juli 2018



Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dari asrama haji embarkasi Banjarmasin.

## 2. Pelayanan

Pelayanan adalah kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli atau jasa.<sup>12</sup> Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara yang diberikan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai persiapan pemberangkatan jamaah haji seperti administrasi, pelayanan satu atap (*one stop service*), kesehatan, akomodasi, bimbingan manasik, konsumsi, transportasi, dan keamanan Jamaah Haji.

## 3. Jamaah haji

Jamaah haji adalah orang yang mendaftarkan dirinya ke biro atau instansi yang melayani pelaksanaan ibadah haji. Jamaah haji yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mau berangkat ke tanah suci untuk memantapkan persiapan yang akan ditempatkan di Embarkasi asrama haji Banjarmasin.

## 4. Embarkasi

Pemberangkatan dengan pesawat terbang atau kapal laut, keberangkatan jamaah haji dilakukan dari tempat-tempat yang sudah di tentukan.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/embarkasi> di akses pada tanggal 13 februari 2019

## **F. Penelitian Terdahulu**

Bedasarkan penelitian yang ada untuk menghindari adanya kesan pengulangan atau tindakan plagiat dalam penelitian, maka penulis akan memaparkan penelitian yang pernah ada dengan penelitian yang penulis buat antara lain:

1. Penelitian yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*” ditulis oleh Joko Sulak Suwarno 091311014, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal pada tahun 2015. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Kendal memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Kelebihannya yaitu adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji, tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di pondok pesantren Selamat, yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji, sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya: ruang berAC, kursi tunggu, TV, koran, majalah, air mineral, memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain, adanya subsidi dari

pemerintah, adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis, adanya tenaga ahli profesional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sedangkan kekurangannya yaitu: latar belakang jamaah yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, dan budaya, sehingga mempengaruhi daya tangkap jamaah terhadap informasi yang disampaikan, kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, pindahnya jamaah ke daerah lain, tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman informasi haji.

Penelitian ini berbeda terletak pada tempat penelitiannya yaitu pada penelitian ini bertempat di Kementerian Agama Kendal, sedangkan penelitian penulis bertempat di Embarkasi Asrama Haji Banjarmasin dan dari segi pelayanannya juga berbeda. Persamaan dalam penelitian yang penulis terletak dari objek penelitiannya yaitu manajemen pelayanan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Imam Syaukani bersama dengan peneliti lainnya yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*" Penelitian tentang manajemen pelayanan ibadah haji termasuk salah satu penelitian terkait penyelenggaraan haji di Indonesia yang pernah dilakukan Puslitbang Kehidupan Keagamaan selama kurun waktu beberapa tahun sebelum diterbitkan di tahun 2009.

Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan haji yang meliputi aspek perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan yang terkait dengan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Dan tentu ini memiliki fokus penelitian yang begitu besar karena berskala nasional dengan beberapa dimensinya yang diteliti. Adapun hasil penelitiannya dan menjadi kesimpulan adalah manajemen pelayanan haji di beberapa daerah di Indonesia secara umum cukup baik. Beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam manajemen pelayanan, seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi dilakukan sesuai petunjuk Kementerian Agama Pusat.

Penelitian ini berbeda karena fokus penelitiannya begitu besar berskala nasional, sedangkan fokus penelitian penulis hanya pada Embarkasi Asrama Haji Banjarmasin.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dapat dijabarkan meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, sistematika penulisan, kajian teori, dan teori penelitian yang mengemukakan jenis pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, prosedur pengolahan data dan analisis data.

