

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah, dengan menjalankan segala perintah-Nya dan menjauhi segala larangan-Nya. Al-quran dan hadits adalah pegangan bagi umat Islam yang didalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat Islam. Salah satu perintah Allah SWT adalah rukun Islam menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun Islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Allah SWT berfirman dalam al-quran surah Ali-Imran ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَرَ الْكٰفِرِيْنَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ

اَسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ ﴿٩٧﴾

Artinya : Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam ibrahim barang siapa memasuki (Baitullah itu) menjadi amanlah dia ; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkarinya (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Pelaksanaan kewajiban tersebut hanya satu kali. Sebagaimana hadits yang diriwayatkan oleh Imam Ahmad dan An-Nasa'i

الْحَجُّ مَرَّةً فَمَنْ زَادَ فَهُوَ تَطَوُّعٌ ع (رواه احمد و النساءى)

Artinya : “Haji itu satu kali, siapa yang mengerjakan lebih dari satu, ia telah mengerjakan sunnah”. (HR. Ahmad dan An-Nasa’i)

Sejarah panjang masyarakat muslim Indonesia dalam menunaikan ibadah haji telah memberikan makna sangat berarti bagi kehidupan kenegaraan secara keseluruhan. Dalam berbagai peristiwa baik sosial, ekonomi maupun politik, para *hujjaj* (orang-orang yang telah menunaikan haji) memiliki peran penting dalam memberikan motivasi dan membudayakan yang sah dimasyarakat, sehingga masyarakat selalu diharapkan dapat menjadi secercah titik terang dalam kehidupan kemasyarakatan. Dalam hal penyelenggaraan perjalanan haji sendiri, letak geografis Indonesia relatif jauh dengan Arab Saudi dan perbedaan budaya yang mencolok telah menjadikan perjalanan haji sebagai aktifitas penuh tantangan melibatkan bukan hanya pengorganisasian perjalanan, melainkan juga aspek spritualitas dan praktik keagamaan ibadah haji menyebabkan penanganan dan pengelolaan haji memiliki permasalahan sangat kompleks.¹

Kegiatan ibadah haji mempunyai sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan pelayanan saat berada di tanah suci. Banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ongkos haji ke bank, pengurusan dokumen haji,

¹ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 1

pemeriksaan kesehatan calon jemaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah ditanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.²

Rangkaian rukun ibadah haji sendiri cukup panjang mulai memakai pakaian ihram sejak dari miqat, disertai dengan niat melaksanakan ibadah haji, wukuf (berdiam) di padang Arafah, tawaf ifadhah (mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali), sa'i (berjalan antara bukit Safa dan Marwah sebanyak 7 kali), tahallul (mencukur atau memotong rambut minimal 3 helai), dan tertib. Tidak hanya itu, jemaah juga harus melaksanakan wajib haji, yang jika tidak dilaksanakan maka ibadah haji orang tersebut menjadi tidak sempurna dan ia diwajibkan menggantinya dengan membayar dam. Dalam ibadah haji pun juga ada sunnah-sunnah haji yang apabila dikerjakan akan menambah nilai dan hikmah ibadah haji yang dikerjakannya, tetapi jika tidak dikerjakan hajinya tetap sah dan tidak ada kerugian apapun.

Sebelum berangkat menunaikan ibadah haji, tentunya hal utama yang harus dilakukan calon jemaah haji khusus adalah mendaftarkan dirinya ke PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) yang sudah mendapatkan izin dari Kementerian Agama. Prosedur pendaftaran yang dilakukan diantaranya, Jemaah membawa semua berkas persyaratan

² *Ibid*, h. 22.

pendaftaran ke PIHK, melakukan pendaftaran di PIHK, mengisi formulir, kemudian pihak PIHK akan menginput data ke aplikasi SISKOHAT, dan keluarlah bukti pendaftaran di PIHK. Setelah itu menuju BPS-BPIH untuk menyetorkan uang yang sudah ditunjuk dan input bukti pendaftaran PIHK, dan keluarlah bukti transfer dan bukti validasi. Selanjutnya jemaah membawa berkas persyaratan dan bukti transfer dan juga bukti validasi ke Kementerian Agama. Kementerian Agama akan melakukan verifikasi data, *entry* bukti validasi, kemudian menginput data SPPH dan proses biometric. Kemudian diterbitkanlah nomor porsi dan bukti pendaftaran haji khusus.

Berdasarkan data yang dikeluarkan Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan pada tanggal 26 Juni 2019, tercatat ada 53 PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) dan PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus), yang terbagi PPIU berjumlah 34 dan PIHK berjumlah 19 yang terdaftar di Kalimantan Selatan. Jadi, tidak semua travel-travel umrah juga menjadi penyelenggara ibadah haji khusus, tetapi ada juga travel yang hanya menyelenggarakan ibadah umrah dan tidak menyelenggarakan ibadah haji khusus.³

Perbedaan yang mencolok antara haji khusus dan haji reguler adalah masa tunggu, untuk haji reguler di Kalimantan Selatan masa tunggu kurang lebih 29 tahun, sedangkan untuk haji khusus hanya sekitar 5-6

³ Data dari Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

tahun saja.⁴ Dalam operasional pun haji reguler dan haji khusus juga berbeda, seperti hotel yang ditempati jemaah haji reguler yang sedikit jauh dari Masjidil Haram, Sedangkan untuk haji khusus hotel yang ditempati hanya berkisar 100-300 meter menuju Masjidil Haram. Selain itu, hotel yang ditempati jemaah haji khusus harus hotel yang berbintang lima, dikarenakan ini sudah menjadi standar pelayanan haji khusus yang ditetapkan pemerintah Indonesia. Oleh karena itu, meskipun biaya perjalanan ibadah haji khusus lebih mahal daripada haji reguler, tetap saja masih banyak masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji, melalui PIHK (Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus) karena masa tunggu yang tidak terlalu lama dan juga pelayanan-pelayanan haji khusus yang lebih istimewa daripada haji reguler.

PT. Taibah Semesta Wisata II merupakan salah satu biro penyelenggaraan umrah dan haji khusus yang ada di Kalimantan Selatan, yang merupakan cabang dari PT. Taibah Semesta Wisata (induk) yang berada di Samarinda, Kalimantan Timur. Sebagai salah satu biro perjalanan yang mengkhususkan pada perjalanan haji khusus dan umrah harus mampu memberikan pelayanan yang baik meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Peneliti menjadikan PT. Taibah Semesta Wisata II sebagai objek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada

⁴ Peyuluhan Program Kebijakan Haji dan Umrah Oleh Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

peningkatan mutu pelayanan serta juga menerapkan manajemen yang baik dalam perusahaannya ataupun pelayanan kepada jemaah.

Alasan lain peneliti menjadikan PT. Taibah Semesta Wisata II sebagai subjek penelitian adalah travel ini sudah meraih berbagai sertifikat dan penghargaan seperti, sebagai anggota penuh yang diberikan Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia (ASITA) di Jakarta tanggal 31 Desember 2013. Sertifikat Keanggotaan yang diberikan Asosiasi Muslim Penyelenggaraan Haji dan Umrah Indonesia (AMPHURI) di Jakarta tanggal 21 Januari 2014. Dan sebagai Best Performance I Umrah dan Haji Agent 2014 yang diberikan oleh Garuda Indonesia di Balikpapan, 10 Juni 2015. Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik mengambil judul **“Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan haji khusus pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat PT. Taibah Semesta Wisata II dalam memberi pelayanan haji kepada jemaahnya?

C. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan manajemen pelayanan haji khusus pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.
2. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat PT. Taibah Semesta Wisata II dalam memberi pelayanan haji pada jemaahnya.

3. Signifikansi Penelitian

1. Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan ketajaman analisis yang terkait dengan masalah penyelenggaraan ibadah haji khusus yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin untuk meningkatkan pelayanan jemaah haji agar terus meningkat dari tahun ke tahun.

4. Definisi Operasional

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

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen dalam Ensiklopedia Nasional Indonesia Vol. 6 (1990:115) disebutkan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan sumber daya manusia dan sumber daya lain untuk mencapai tujuan ataupun

sasaran secara efektif dan efisien.⁵ Sedangkan manajemen pelayanan adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Manajemen pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses layanan dengan menerapkan fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dari PT. Taibah Semesta Wisata II mengenai penyelenggaraan haji khusus, mulai dari sebelum keberangkatan, selama ditanah suci sampai pemulangan jemaah. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan konsumsi dan akomodasi(penginapan).

2. Haji Khusus

Penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus.⁶ Haji khusus yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mendaftarkan dirinya untuk menunaikan ibadah haji melalui jasa biro perjalanan haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II yang

⁵ Lasa H. S, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media 2008), h. 2.

⁶ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pemerintah.

5. Penelitian Terdahulu

TABEL 1.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama | Judul | Perbedaan |
|----|---------------|--|---|
| 1. | Haras | Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT. Global Inspira Indonesia Tahun 2017. | Fokus penelitian ini lebih besar karena tidak hanya meneliti mengenai pelayanan haji khusus, tetapi juga meneliti pelayanan umrah. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya berfokus kepada manajemen pelayanan haji khusus pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin. |
| 2. | Fahrizna | Manajemen Perencanaan dalam Peningkatan Minat Jemaah Calon Haji dan Umrah Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin Tahun 2018. | Penelitian ini membahas mengenai manajemen perencanaan yang dilakukan oleh travel dalam upaya peningkatan minat jemaah calon haji dan umrah, serta faktor pendukung dan penghambat dari fungsi perencanaan pada travel ini. Sedangkan penelitian yang akan hanya difokuskan pada manajemen pelayanan haji khusus. |
| 3. | Ulya Mawaddah | Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan | Penelitian ini membahas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan ibadah umrah. |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | Ibadah Umrah Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan. Tahun 2018. | Sedangkan penelitian yang akan dilakukan tidak mengenai strategi, akan tetapi mengenai manajemen pelayanan haji khusus. |
|--|--|---|---|

6. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan bab ini berisi latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori berisi tentang pengertian manajemen, fungsi manajemen, pengertian manajemen dan manajemen pelayanan dan ruang lingkup ibadah haji.

Bab III Metode Penelitian berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Bab V Penutup Simpulan dan Saran.