

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima. Kewajiban untuk berhaji, sekali dalam hidup dan dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan ditempat yang ditentukan.¹

Asal makna kata “Haji” adalah menyengaja sesuatu. Haji dimaksud menurut syarah’ adalah sengaja mengunjungi Ka’bah untuk melakukan beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu.² Kata haji banyak dijumpai dalam beberapa ayat Al-Qur’an, seperti QS Al-Baqarah /2:189 dan 197, QS Ali Imran /3: 97, QS At-Taubah /9:3, dan QS Al-Hajj /22:27, Penyebutan kata haji dalam beberapa ayat Al-Qur’an menyiratkan makna pentingnya haji bagi manusia. Melaksanakan ibadah haji adalah kewajiban setiap manusia kepada Allah swt bagi yang sudah memenuhi syarat: Islam, baligh, berakal, merdeka dan mampu menjalankannya dalam arti mampu secara materi, fisik maupun mental.³

¹ Imam Syukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta:CV. Prasasti, 2009), h. 1.

² Said Agil Husin Al Munawarah dan Abdul Halim, *Fiqh Haji*, (Jakarta:Ciputas Press, 2003), h. 1.

³ Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), h. 100

Salah satu firman Allah swt yang menjelaskan tentang Haji QS Ali-Imran/2:97.

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

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.⁴

Pada umumnya melakukan amal ibadah kewajiban tetap dalam berkententuan sepanjang umur. Namun khusus untuk ibadah haji, kewajibannya hanya sekali seumur hidup dan lebih dari itu adalah perbuatan sunah. Tujuan diwajibkannya haji adalah memenuhi panggilan Allah untuk memperingati serangkaian kegiatan yang telah dilakukan oleh Nabi Ibrahim sebagai penggagas syariat Islam.

Sebagaimana Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 9 Tahun 2014 tentang Bimbingan Manasik Bagi Jemaah Haji Reguler oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan, sebagaimana Pasal 2 yaitu: a. Pelaksanaan ibadah haji dan umrah, b. Pelaksanaan dan pelayanan haji, c. Kesehatan, dan d. Kemaburan haji.⁵

Sedangkan pada Pasal 3 dalam pelaksanaan bimbingan manasik bagi jemaah haji reguler sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Kantor Urusan Agama Kecamatan melakukan hal-hal sebagai berikut:

⁴ Kementerian Agama RI, *AL-qur'an dan Tejemahan*, (Bandung: PT. Syamsil Cipta Media. 1428H/2007 m), h. 365.

⁵ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 9 Tahun 2014 Pasal 2 tentang *Bimbingan Manasik Bagi Jemaah Haji Reguler oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan*.

1. Merencanakan pelaksanaan bimbingan manasik haji;
2. Melaksanakan bimbingan manasik haji; dan
3. Melakukan evaluasi dan melaporkan pelaksanaan bimbingan manasik haji.

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakekatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berpihak kepemilikan sesuatu.⁶ Setiap pelayanan publik harus memperhatikan kepuasan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan haji perlu terus dilakukan, sebab hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan para jamaah yang melaksanakan haji.

Berdasarkan Undang-undang tersebut, maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Karena dalam ilmu manajemen terdapat fungsi-fungsi didalamnya, yang apabila dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan output yang baik pula. Fungsi-fungsi manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁷

Manajemen dalam arti luas merujuk pada rangkaian kegiatan, dari perencanaan yang akan dilaksanakan kegiatan sampai penelitian. Manajemen dalam arti sempit, terbatas pada inti kegiatan nyata, mengatur atau mengelola kelancaran kegiatannya, mengatur kecekatan personil yang melaksanakan,

⁶ Kolter, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga), h 83

⁷ Hani handoko, *Manajemen edisi dua*, (Yogyakarta, BBFE,2000), h. 8

pengatur sarana pendukung, pengatur dana, dan lain-lain, tetapi masih terkait dengan kegiatan nyata yang sedang berlangsung atau dengan kata lain, manajemen merupakan suatu kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha kerjasama sekelompok manusia yang bergabung organisasi pendidikan, untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya agar efektif dan efisien.⁸

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses dan mencapai target yang diinginkan, maka perlu adanya suatu manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Penyelenggaraan bimbingan manasik haji merupakan bagian dari pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji yang menjadi salah satu tugas pemerintahan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal bimbingan manasik haji, selain yang difasilitasi oleh pemerintah, setiap jamaah haji secara mandiri perlu meningkatkan pengetahuan, pemahaman serta wawasan tentang ibadah haji dari berbagai aspeknya sehingga memperoleh haji mabrur yang tercermin dalam perilaku sehari-hari.⁹

Melaksanakan ibadah dengan baik dan benar, maka seseorang harus mengerti dan memahami cara-cara pelaksanaannya, tujuannya, dan kandungan

⁸ Suharsimi arikunto dan la Yuliana, *Manajemen Pendidikan, Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: FIP Universitas Negeri Yogyakarta, 2009) cet V, h 2

⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*

makna yang terdapat dalam ibadah haji tersebut. Inilah yang kemudian disebut dengan ilmu manasik haji. Apalagi ibadah haji itu hukumnya wajib bagi yang telah memenuhi syarat-syarat wajib haji, maka ia harus mengetahui ilmu yang mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji, agar hajinya diterima oleh Allah. Mengingat betapa pentingnya ilmu manasik haji ini bagi calon jamaah haji, maka mempelajari ilmu manasik haji hukumnya wajib.¹⁰

Setiap jamaah pasti mendambakan hajinya akan menjadi mabrur, untuk menuju kearah kemabruran tidak akan tercapai manakala tidak didukung pemahaman jamaah haji terhadap manasik dan ibadah haji lainnya serta dapat melaksanakannya sesuai tuntunan ajaran agama Islam, hal ini menjadi persyaratan kesempurnaan ibadah haji untuk memperoleh haji mabrur. Oleh karena itu, diperlukan pembelajaran praktek haji atau biasa disebut dengan bimbingan manasik haji. Bimbingan ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji sangatlah penting, karena dengan melalui pendidikan dan pelatihan jamaah haji dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, serta memahami materi manasik haji. Tujuan dari bimbingan ibadah haji adalah meningkatkan ilmu pengetahuan khususnya tentang cara pelaksanaan ibadah haji.

Mempelajari dan memahami ilmu manasik haji merupakan kewajiban umat Islam, dan lebih lagi bagi umat Islam yang telah memiliki kemampuan untuk melaksanakan haji atau telah berniat untuk haji. Setiap individu yang akan melaksanakan ibadah haji dituntut untuk mengetahui ilmu yang benar tentang manasik dari ulama-ulama yang dipercaya. Sebab orang yang melaksanakan

¹⁰ Djameluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah Lengkap*, (Jakarta: Era Intermedia, 2006), h. 19.

ibadah haji tanpa ilmu maka ibadahnya akan sia-sia, dan hajinya dinilai sekedar wisata, bukan ibadah karena Allah.

Untuk memperbaiki kualitas ibadah haji, Kementerian Agama (Kemenag) telah melakukan peningkatan pada manasik haji. Manasik haji merupakan komponen penting didalam pelaksanaan ritual ibadah haji, karena manasik haji merupakan salah satu penentu sah atau tidaknya suatu ibadah haji. Oleh karena itu sudah sewajarnya kalau manasik haji memperoleh perhatian khusus dari pemerintah Indonesia. Diharapkan dengan adanya manajemen pelayanan manasik haji yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah haji berangkat ketanah suci, sehingga jamaah merasa puas dan dalam melaksanakan haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur.

Maka dari itu perlu adanya manajemen pelayanan manasik haji yang baik dalam pengelolaannya akan mudah diatur dan tersistematis dengan rapi dalam hal pelayanan terutama dalam pelayanan manasik haji untuk calon jamaah haji dalam menuju haji yang mabrur dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan manasik haji terhadap calon jamaah haji salah satunya yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut merupakan institut struktur Kementerian Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. Secara langsung memberikan pembinaan dan bimbingan manasik haji kepada masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji di Tanah Suci. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti menganggap bahwa manasik haji dan umrah

sangat penting bagi calon jamaah haji ini cukup menarik untuk diteliti dan bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut Tahun 2018-2019*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut pada tahun 2018-2019?
2. Bagaimana manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut pada tahun 2018-2019?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut pada tahun 2018-2019.
2. Untuk mengetahui manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut pada tahun 2018-2019.

D. Signifikasi Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah kontribusi besar untuk wawasan keilmuan bagi para pembaca yang ingin mengetahui tentang pelayanan bimbingan manasik haji, serta berguna sebagai tambahan referensi literatur atau perbandingan bagi studi-studi yang akan datang.

2. Praktisi

Penelitian ini diharapkan memberikan motivasi bagi para praktis yang kongkrit terhadap pengembangan ilmu manajemen haji serta memberikan motivasi pada KUA dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan terutama dalam pelayanan bimbingan manasik haji.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami maksud penelitian ini maka perlu diberikan pengertian dan penjelasan dalam bentuk definisi operasional mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji.

1. Pengertian Manajemen

Kata Manajemen dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu perusahaan besar. Pengelolaan atau pengaturan dilaksanakan oleh seorang *manajer* (pengatur/pemimpin) berdasarkan

urutan manajemen.¹¹ Manajemen yang dimaksud penelitian ini adalah proses, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan serta evaluasi dari KUA Kecamatan Bati-Bati dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Tanah Laut.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bentuk lainnya untuk melaksanakan suatu kegiatan. Arti pelayanan juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi pelayanan disini adalah pelayanan yang berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang dikoordinasikan oleh Kementerian Agama. Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis jasa kepada orang yang membutuhkan.

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, menimplementasikan rencana, mengkoordinasi dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹²

Menurut Lewis dan Gilman, pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh masyarakat. Kepercayaan publik yang bertujuan untuk bertanggung jawab yang sudah ditentukan dengan peraturan yang ada. Nilai

¹¹ Afifudidin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015), h. 1.

¹² Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), h. 4

Akubilitas Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian dari penemuan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat.¹³ Kepercayaan masyarakat adalah dasar yang bertujuan untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

4. Bimbingan Manasik Haji

Secara *etimologis* istilah bimbingan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *guidance* yang berarti bantuan, arahan, pedoman, dan petunjuk. Adapun secara *terminologis*, bimbingan merupakan suatu usaha untuk membantu perkembangan individu secara optimal, sehingga bimbingan yang diberikan terutama dalam penentuan tujuan-tujuan perkembangan yang ingin dicapai oleh individu serta kepuasan tentang menggapai bagaimana cara mencapainya.¹⁴

Manasik haji adalah tata cara pelaksanaan ibadah haji. Kata manasik merupakan jamak dari kata mansak yang memiliki makna perbuatan dan syi'ar dalam ibadah haji.¹⁵ Sehingga bimbingan manasik haji adalah proses pembelakan, arahan, petunjuk, dan pedoman untuk menuntun para calon jamaah haji dalam melaksanakan rukun, wajib, dan tata cara ibadah haji lainnya dengan baik dan benar.

¹³ Kamarudin Selang, Jamaludin dan Ahmad Mustarin, *Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, (Pasuruan: Qiara Media, 2019), h. 22

¹⁴ M. Umar Sartono, *Bimbingan dan Penyuluhan*, Cet Ke-1, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 1998), h. 9.

¹⁵ Dede Imaduddin, *Mengenal Haji*. (Jakarta: PT. Mitra Aksara Panaitan, 2011), h. 8.

F. Penelitian Terdahulu

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

1. Skripsi Tira Wulani 1516330005 yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*” yang ditulis oleh Tira Wulan, Fakultas Ushuluddin, Abad, Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Tahun 2019. Berisi tentang memperoleh gambaran faktor pendukung dan penghambat pada saat melakukan pelayanan kepada jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tahun 2019, seperti permasalahan dalam proses pendaftaran terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jamaah haji antara dokumen pendukung dan dokumen utama jamaah haji. Permasalahan pada pemahaman materi bimbingan haji oleh jamaah haji , karena faktor usia, ekonomi dan faktor pendidikan yang berbeda beda sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman materi bimbingan haji.

Persamaan penelitian ini sama sama mempunyai pembahasan tentang Manajemen Pelayanan terhadap calon jamaah haji. Pembeda dari skripsi yang diteliti adalah kurangnya pembahasan tentang Manasik Haji.

2. Skripsi Ali Akbar ‘ 11544104590 yang berjudul “*Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tampan*” skripsi mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau Jurusan Manajemen

Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi tahun 2019. Berisi tentang Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tampan. Yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Bimbingan Manasik oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tampan.

Persamaan penelitian ini sama sama membahas tentang Bimbingan Manasik Haji. Yang membedakan skripsi ini adalah lokasi dan tempat penelitian serta fokus penelitian yang berbeda.

3. Skripsi Anisa Pratiwi '1341030061 yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*" skripsi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi tahun 2017. Berisi tentang KBIH Al Ikhwan menerapkan unsur unsur manajemen yang baik sehingga dalam memberikan pelayanan ibadah haji bisa secara optimal, sehingga dapat memberikan nilai positif dan mempunyai rasa Ikhlas, ada beberapa faktor pendukung dan penghambat di dalam KBIH Al Ikhwan adapun faktor pendukung diana daktor pendukung ini digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada jamaah agar lebih baik dan faktor penghambat ini harus diselesaikan sehingga tidak mengganggu kinerja pelayanan KBIH.

Persamaan penelitian ini sama sama membahas tentang Manajemen Pelayanan. Yang membedakan skripsi ini adalah tentang pembahasan Bimbingan Manasik Haji.

G. Sitematika Penulisan

Dalam Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penelitian.

BAB II: Landasan Teori yang membahas pengertian Manajemen, pengertian Pelayanan Bimbingan Manasik Haji.

BAB III: Metode Penelitian. Bab ini yang berisikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, pengecekan keabsahan data.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang gambaran hasil penelitian, dan data hasil wawancara dengan informan. Data-data tersebut dianalisis secara kualitatif.

BAB V: Penutup yang memuat simpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini juga terdapat saran sebagai sumbangan pemikiran ilmiah yang diharapkan dapat memberikan masukan untuk manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut.