# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Di dalam menjalani kehidupan semestinya selalu berusaha sekuat tenaga untuk menjalankan syariat agama Islam dengan baik, sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam agama Islam. Agama Islam mengajarkan bahwa agama ini didasarkan kepada lima dasar utama, yang dikenal dengan rukun Islam, yaitu syahadat, sholat, zakat, puasa dan haji. Jadi haji merupakan rukun Islam yang kelima. Melaksanakan ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap orang islam yang memiliki kemampuan seperti mampu dalam segi keuangan, kesehatan jasmani dan rohani. Sebagaimana Allah Swt berfirman dalam Q.S Al-Imran /3: 97.

فِيهِ ءَايَٰتُۢ بَيِّنَٰتٞ مَّقَامُ إِبۡرَٰهِيمَۖ وَمَن دَخَلَهُۥ كَانَ ءَامِنٗاۗ وَلِلَّهِ عَلَى ٱلنَّاسِ حِجُّ ٱلۡبَيۡتِ مَنِ
ٱسۡتَطَاعَ إِلَيۡهِ سَبِيلٗاۚ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ ٱلۡعَٰلَمِينَ ٩٧

Artinya : Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) 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.Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari alam semesta.[1]

[1] Kementerian Agama R.I., *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia, 2012). h. 62.

Berdasarkan undang-undang No. 08 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji menyatakan bahwa kebijakkan dan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh menteri agama dan bekerjasama dengan masyarakat, kementerian dan instansi terkait lainnya. Untuk memenuhi undang-undang diatas maka pemerintahan berkewajiban melakukan pembinaan jema'ah haji dari persiapan keberangkatan sampai pemulangan ke Indonesia sebagai upaya peningkatan pelayanan ibadah haji dan demi keselamatan, kelancaran, ketertiban, dan kesejahteraan jama'ah haji serta kesempurnaan ibadah haji.[2] Maka dari itu pemerintah melalui Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah berkewajiban untuk melakukan pelayanan pemberangkatan jema'ah haji dari indonesia sampai ketanah suci dengan pelayanan yang baik.

Pelayanan dapat diartikan sebagai bantuan kepada pihak yang lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan, baik dalam bentuk pelayanan lisan, pelayanan, tulisan maupun pelayanan pebuatan. Dalam pelaksanaan pelayanan haji dan Umrah meliputi: Pelayanan administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.[3] Maka dari itu pelayanan merupakan hal terpenting dalam

[2] Republik Indonesia, Undang-Undang R.I No. 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah" (Jakarta, 2019). h. 2.

[3] Abdul dan Kustini Aziz, *Ibadah haji dalam sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan, 2007). h. 22.

melayani jemaah haji baik sebelum berangkat sampai pemulangan jemaah haji yang dilakukan oleh kementerian agama.

Pelayanan haji merupakan salah satu hal yang terpenting dalam suatu penyelenggaraan ibadah haji. Karena kepuasan jemaah haji mempengaruhi kondisi kenyamanan bagi jemaah haji terutama pada pelayanannya yang diberikan kepada jemaah haji. Di sisi lain masih adanya suatu permasalah yang terjadi dalam pelayanan haji seperti proses administrasi yang masih kurang efektif, pelayanan bimbingan manasik, pelayanan kesehatan dan pelayanan transportasi yang masih belum terkelola dengan baik, di sisi lain adanya kebijakan dari Arab Saudi pada tahun 2022 yang tentunya sangat berpengaruh terhadap keberangkatan jemaah haji terutama jemaah haji lansia yang berumur 65 tahun ke atas. Kebijakan terbaru dari Arab Saudi adalah calon jemaah haji lansia yang diatas 65 tahun tidak diperbolehkan menunaikan ibadah haji, dan juga jemaah haji diwajibkan vaksin covid 19 mengingat di tahun-tahun sebelumnya Arab Saudi tidak mengizinkan ke beberapa negara luar untuk menunaikan ibadah haji mengingat adanya pandemi virus covid 19 yang terjadi di seluruh dunia. Tentunya kebijakan ini membuat jemaah haji lansia kecewa, karena rata-rata jemaah haji Indonesia berusia lansia dikarenakan menunggu nomor antrian keberangkatan/(*waiting list)* yang sangat lama di Indonesia.

Dari hal tersebut tentunya berdampak besar di beberapa daerah di Indonesia salah satunya di kabupaten Kapuas terutama Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang masih belum terkelola dengan cukup baik dalam

penyelenggaraan ibadah haji terutama pada pelayanan pemberangkatan jemaah haji.

Maka dari dibutuhkan pengelolaan yang baik terutama dalam manajemen pelayanan pemberangkatan haji yang merupakan solusi yang tepat dalam suksesnya penyelenggaraa ibadah haji. Manajemen haji merupakan suatu proses pengaturan atau pengelolaan dalam kegiatan haji dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen, baik itu *planning, organizing, actuating, dan controlling,* untuk mencapai suatu tujuan sehingga terlaksana secara efektif dan efisien.

Dalam mengedepankan kepuasan jemaah haji sebagai dasar pelayanan yang dilaksanakan pemerintah, yakni bagaimana cara mengatur perencanaan ( mulai persiapan ibadah haji, ketika ibadah haji dan pasca ibadah haji) yang diorganisir oleh penyelenggara baik pemerintah maupun swasta atau lembaga keagamaan. Yang diatur secara administrasi yang baik dari mulai proses pendaftaran, pembinaan, pemberangkatan sempai pemulangan.

Agar pelaksanaan pemberangkatan haji lancar adalah adanya persiapan-persiapan yang maksimal, seperti persiapan ilmunya, kesehatannya, pemberangkatannya, sampai pemulanganya. Disinilah peran pemerintah yaitu kementerian Agama Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah, dalam membantu para jemaah haji untuk memberikan segala kebutuhan selama melaksanakan ibadah haji, sehingga perjalanan jemaah haji berjalan dengan lancar, tertib, aman, sesuai dengan tuntunan agama sehingga jemaah haji bisa

melaksanakan ibadah hajinya secara mandiri dan mendapatkan haji yang mabrur.

Dalam memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jemaah haji, maka Kementrian Agama kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah, membentuk sebuah panitia yang fungsinya melayani jemaah haji selama masa pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji meliputi pelayanan, dan pembinaan kepada jemaah haji. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan dokumentasi, pelayanan kesehatan, pelayanan akomondasi dan transportasi serta pembinaan manasik. Maka dari itu untuk mempermudah dan melancarkan pelayanan jemaah haji, maka Kementrian Agama membentuk semuah panitia khusus yang fungsinya melayani haji yaitu: PPIH. PPIH inilah yang melayani calon jemaah haji selama pemberangkatan dan pemulangan.

Dengan manajemen pelayanan yang baik, diharapkan dalam melayani jemaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efesien sebelum jemaah haji diberangkatkan ke tanah suci. Sehingga jemaah haji merasa puas dan dalam melaksanakan ibadah haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti tentang **“Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah 2022”**

## B. Fokus Masalah

Bagaimana manajemen pelayanan pemberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah tahun 2022 ?

## C. Tujuan

Berdasarkan pokok masalah yang di nilai oleh peneliti, tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui manajemen pelayanan pemberangkatan jemaah haji di Kementarian Agama di kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah Tahun 2022.

## D. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Penelitian

   Memberi gambaran dalam rangka penyusunan teori dan konsep-konsep baru terutama untuk pengembangan ilmu di bidang Agama Islam yang berkaitan dengan Manajemen Dakwah.

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan perbaikan penyelenggaraan ibadah Haji di kementrian Agama Kabupaten Kapuas pada khususnya dan dan di indonesia pada umumnya. Untuk menjadikan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah Haji yang dapat dipertanggung jawabkan.

## E. Definisi Operasional

1. Manajemen Pelayanan Pemberangkatan

   Manajemen Pemberangkatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dalam proses pelayanan pemberangkatan jemaah haji yang dilakukan oleh Tim Panitia Penyelenggara Ibadah Haji, pelayanan pemberangkatan tersebut meliputi pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan, dan pelayanan transportasi.

2. Jemaah Haji dalam penelitian ini adalah orang yang sudah mendaftarkan dirinya dan telah dipastikan keberangkatannya pada musim haji pada tahun 2022.

## F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu"* yang di tulis oleh Riski Maulidah dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Jemaah Haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Hasil penelitian tersebut yakni adanya beberapa problematika diantaranya adalah : Adanya ketidaksinkronan dokumen untuk jemaah haji, adanya jemaah haji yang tidak memiliki

dokumen inti, adanya jemaah haji telah mengganti identitas diri tanpa melapor pada Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah (PHU) di Tanah Bumbu, dan adanya masalah perbedaan nama paspor jemaah haji, dll. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan terutama pada fokus pembahasannya yaitu penelitian tersebut meliputi pelayanan haji seperti pelayanan administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan, sedangkan peneliti berfokus pada aspek pelayanan kesehatan haji terutama dalam pemeriksaan dan pembinaan kesehatan, dan juga ada terdapat beberapa perbedaan seperti tempat penelitian, kota penelitian dan tahun penelitian.

2. Penelitian yag berjudul *"Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah haji di Dinas Kesehatan kota Banjarmasin*" yang ditulis oleh Muhammad Haikal Fiqry Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan kesehatan pada jemaah haji di Dinas Kesehatan kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini terdapat adanya beberapa pengelolaan dalam pelayanan kesehatan untuk jemaah haji seperti adanya pemeriksaan kesehatan jemaah haji tahap pertama, pembinaan masa tunggu, pemeriksaan tahap kedua, dan pembinaan masa keberangkatan yang dilaksanakan oleh Tim Kesehatan Haji Indonesia kota Banjarmasin. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan terutama pada fokus pembahasannya, bentuk penelitian tersebut memfokuskan pada pelayanan haji di bidang kesehatan saja, sedangkan pada penelitian ini

memfokuskan pada pelayanan pemberangkatan yang didalamnya terdapat pelayanan haji seperti pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan manasik haji, dan adanya pelayanan kesehatan haji dan pelayanan transportasi yang bekerjasamadengan Dinas Kesehatan dan Dinas Perhubungan. Adapun perbedaan yang lain terdapat pada lokasi penelitiannya.

3. Penelitian yang berjudul *"Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017"* ynag ditulis oleh Sugeng Riyadi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah Haji Di Kementerian Agama kabupaten Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat adanya bentuk-bentuk pelayanan pemberangkatan dan pemulangan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang antara lain: pemberkasan, pelunasan, pendataan, pembuatan paspor, pembagian karu dan karom, 128 bimbingan manasik haji, pemberian bekal kepada karu dan karom, pengiriman tas ke Asrama Donohuddan. Adapun perbedaan dalam penelitian ini memfokuskan pada proses pemberangkatan haji saja dalam bentuk pelayanan administrasi, bimbingan manasik, dan adanya pelayanan kesehatan dan pelayanan transportasi yang bekerja sama dengan Dinas Kesehatan dan Dinas

Perhubungan. Adapun perbedaan yang lain terdapat pada tempat penelitian dan tahun penelitian.

## G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

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

BAB II : Kajian Teori membahas tentang beberapa ruang lingkup terutama tentang manajemen, pelayanan, pemberangkatan dan jemaah haji.

BAB III : Metode Penelitian berisikan seperti jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data, dan keabsahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V : Penutupan berupa Simpulan dan Saran-Saran.