

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan bagian kelima dari rukun Islam, yang pada hakikatnya ibadah haji dan umrah diwajibkan oleh Allah SWT bagi seluruh umat Islam yang mampu atau *istita'ah*. Kata mampu dapat diartikan dengan sehat jasmani, rohani dan cukup biaya serta tidak ada hal-hal yang menghalangi untuk melaksanakan ibadah haji. Oleh karena itu, apabila seseorang telah tergolong orang yang mampu maka wajib menunaikan ibadah haji dan jika tidak melaksanakan maka akan mendapat dosa. Allah SWT telah menjelaskan tentang kewajiban menunaikan ibadah haji pada surah Al Hajj ayat 27 yang berbunyi:

Allah berfirman dalam Q.S Al-Hajj:27.

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya: "Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh". (Q.S Al-Hajj:27)¹

Rasulullah SAW juga menjelaskan mengenai pahala mengerjakan ibadah haji dan umrah dalam hadist riwayat Imam At-Tirmidzi yang artinya:

"Tringilah ibadah haji dengan (memperbanyak) ibadah umrah (berikutnya), Karena sesungguhnya keduanya dapat menghilangkan kekafiran dan dosa-dosa sebagaimana alat peniup besi panas menghilangkan karat pada besi, emas dan perak. Dan tidak ada (balasan) bagi (pelaku) haji yang mabrur melainkan surga".

¹ Kementerian Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019).

Berdasarkan data yang peneliti temukan, Indonesia menjadi salah satu negara yang mendapati jemaah haji terbanyak di dunia, dengan jumlah keseluruhan mencapai 221.000 jemaah, begitupula jemaah umrahnya yang mencapai 946.962 per-tahun pada 2019 lalu², dan ini menjadi rekor tertinggi pada 10 tahun terakhir dalam sejarah haji di Indonesia. Ibadah haji dilaksanakan pada bulan *syawwal* hingga bulan *dzulhijjah* (dalam kalender *hijriyah*), di Indonesia musim haji ini menjadi hari besar umat Islam dengan sebutan hari raya haji atau hari raya qurban.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan hal yang sepenuhnya menjadi kewajiban pemerintah hal ini didasari oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 pasal 3 yang menyebutkan bahwa: “Pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan memfasilitasi pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal lainnya yang diperlukan oleh calon jemaah haji”.³ Berlandaskan paparan sebelumnya, maka dalam menyelenggarakan ibadah haji memerlukan sebuah pengelolaan khusus untuk mengatasi kendala pada aktivitas haji yang terkait tentang pelayanan yang akan diberikan kepada calon jemaah haji. Memperhatikan kualitas pelayanan merupakan dari bagian pelayanan publik yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan para jemaah haji. Pelayanan yang diberikan mulai dari pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi hingga pelayanan kesehatan serta pelayanan lainnya yang diperlukan oleh jemaah.

² Fajar Febrianto, “Indonesia Penyumbang Jumlah Haji Terbesar,” diakses 26 Oktober 2021, <http://bisnis.tempo.co/Read/144083/Indonesia-Penyumbang-Jemaah-Haji-Terbesar>.

³ Kementerian Agama RI, “Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji” (2019).

Semenjak kasus pandemi *Covid-19* masuk ke Indonesia, banyak permasalahan baru yang muncul dengan memberikan dampak negatif mulai dari bidang sosial, ekonomi, politik maupun pemberangkatan haji dan umrah pun mengalami kelumpuhan secara total pada masa ini. Awal tahun 2020 dunia digemparkan dengan kabar merebaknya virus mematikan yang dinamakan *coronavirus Disease* jenis (SARS-CoV-2) tepatnya pada tanggal 12 Februari 2020, WHO (*World Health Organizing*) resmi menetapkan penyakit *Coronavirus* dengan sebutan *Covid-19*.⁴ Dengan munculnya virus *Covid-19* ini mengakibatkan pemberangkatan haji di Indonesia mengalami kelumpuhan secara total dengan menutup kegiatan haji dan umrah semenjak Februari 2020 oleh Pemerintah Arab Saudi.

Tahun 2021 Kementerian Arab Saudi mengumumkan bahwa hanya penduduk dan warga domestik saja yang diizinkan melakukan ibadah haji. Namun, pada tahun 2022 setelah menurunnya kasus pandemi *Covid-19* Pemerintahan Arab Saudi kembali memberikan kebijakan bahwa kuota haji diberikan maksimum sebanyak 85% kepada jemaah yang berkesempatan melaksanakan ibadah haji dari seluruh dunia, termasuk salah satunya Indonesia.⁵ Sehingga, pemberangkatan ibadah haji dan umrah dapat dilaksanakan kembali setelah dua tahun terdampak pandemi *Covid-19* dengan kebijakan yang diberikan berupa pengurangan jumlah kuota haji dari sebelumnya.

⁴ Safrizal Z.A, "Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah" (Kementerian Dalam Negeri, 2020), 2.

⁵ Benedikta, "Arab Saudi Alokasikan Kuota Haji 2022 Sebesar 85% Untuk Jemaah Asing," Miranti T.V, diakses 30 Agustus 2022, <https://www.liputan6.com/arab-saudi-alokasikan-kuota-haji-2022>.

Di Kalimantan Selatan sebelum adanya pandemi *Covid-19* pada tahun 2018-2019 telah memberangkatkan jemaah haji dengan jumlah kurang lebih 7.930 jemaah haji dari beberapa kabupaten⁶ dan pada tahun 2020 seluruh pemberangkatan jemaah haji dibatalkan karena adanya pandemi *Covid-19*. Berdasarkan keputusan Menteri Agama RI Nomor 660 tahun 2021 pemerintah menetapkan bahwa pembatalan keberangkatan jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 Hijriah/2021 Masehi.⁷ Pada tahun 2022, setelah dua tahun tertunda pemerintah Arab Saudi memberikan kebijakan dengan memberikan kuota haji sebanyak 100.051 untuk jemaah Indonesia dan Kalimantan Selatan mendapatkan kuota haji sebanyak 1.732 orang yang merupakan termasuk haji reguler dengan satu orang pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) dan sepuluh petugas haji daerah (PHD).⁸

Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru adalah lembaga pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan dalam bidang agama yang berlokasi di kabupaten Kotabaru. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru memberikan pelayanan, bimbingan dan binaan terhadap jemaah haji dalam penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan setiap tahunnya. Berdasarkan data yang peneliti peroleh bahwa dua tahun sebelum adanya pandemi *Covid-19* yang

⁶ Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan, "Keberangkatan Jemaah Haji 2018-2019," diakses 30 Agustus 2022, <https://data.kalselprov.go.id/>.

⁷ Kementerian Agama RI, "Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021M," 2022, <https://kemenag.go.id/keputusan-menteri-agama-nomor-660-tahun-2021-tentang-pembatalan-keberangkatan-haji-pada-penyelenggaraan-ibadah-haji-tahun-1442-h-2021-m>.

⁸ Imam Hanafi, "Kuota Haji Kalsel 2022," 2022, <https://kalsel.antaraneews.com/berita/kuota-haji-kalsel-2022>.

menghambat pemberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2017 jemaah haji yang berangkat berjumlah 188 orang yang terdiri dari 80 orang jemaah haji laki-laki dan 108 orang jemaah perempuan. Pada tahun 2018 Kabupaten Kotabaru berkesempatan memberangkatkan jemaah haji berjumlah 204 orang jemaah haji yang terdiri dari 86 jemaah laki-laki dan 117 jemaah perempuan.

Tahun 2019 penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru merupakan pemberangkatan terakhir sebelum adanya pandemi *Covid-19* dan berkesempatan memberangkatkan jemaah haji dengan jumlah 218 orang jemaah haji yang terdiri dari 97 jemaah laki-laki dan 119 jemaah perempuan. Kemudian, dengan kabar merebaknya virus *Covid-19* pada tahun 2020 pemberangkatan ibadah haji dibatalkan dan tidak ada pemberangkatan yang dilaksanakan hingga tahun 2021. Setelah dua tahun tertunda, Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru kembali menyelenggarakan ibadah haji sesuai dengan kebijakan yang diberikan oleh pemerintah Arab Saudi dengan jemaah haji yang berkesempatan berangkat berjumlah 94 orang dari jumlah yang mendaftar pada tahun 2020 sebanyak 209 calon jemaah haji.

Dengan demikian pemberangkatan jemaah haji pada tahun 2022 ini terdapat beberapa perbedaan dalam proses penyelenggaraan haji dari sebelum adanya pandemi *Covid-19* dan setelah masa *new normal* ini. Peneliti mendapati bahwasanya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru telah mempersiapkan berbagai hal yang akan menunjang kegiatan pada proses pemberangkatan jemaah haji jauh sebelum kegiatan pemberangkatan haji

berlangsung pada tahun ini, karena keberhasilan pemberangkatan haji bergantung pada kualitas pelaksanaannya dan memberikan pelayanan terbaik merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji. Jemaah haji kotabaru melaksanakan perjalanan menuju Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dengan menempuh jarak yang jauh dengan proses pemberangkatan yang tidak sama dengan pemberangkatan daerah lain dikarenakan jemaah haji kotabaru harus menyebrang pulau menggunakan kapal fery dan waktu yang ditempuh dalam perjalanan cukup lama untuk tiba di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Dengan demikian berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam lagi mengenai bagaimana proses pelaksanaan keberangkatan jemaah haji yang berada di Kantor Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2022, yang akhirnya dituangkan dalam penelitian ilmiah berupa skripsi dengan judul: **“Manajemen Pemberangkatan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru Tahun 2022”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka peneliti menemukan rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pemberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2022?
2. Apa faktor penghambat pada proses pemberangkatan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang ingin peneliti teliti, maka tujuan pada peneliti ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pemberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2022.
2. Untuk mengetahui apa faktor penghambat pada proses pemberangkatan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2022.

D. Signifikasi Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK), khususnya jurusan Manajemen Dakwah agar dapat menjadi referensi serta acuan dalam penunjang wawasan akademik.

2. Manfaat Praktif

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru dalam perumusan manajemen penyelenggaraan ibadah haji pada proses pemberangkatan jemaah haji dan untuk acuan dalam meningkatkan pelaksanaan rangkaian kegiatan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru.

E. Definisi Operasional

Untuk memperjelas dan membatasi maksud dan tujuan penelitian ini, maka peneliti memberikan definisi oprasional sebagai berikut:

1. Manajemen adalah mengelola atau mengatur kegiatan dengan menerapkan fungsi manajemen yang terdiri dari *planning, organizing, actuating dan controlling* untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien. Maksud dari manajemen dalam penelitian ini yaitu serangkaian perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan terhadap keberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru tahun 2022.
2. Pemberangkatan dapat diartikan suatu proses keberangkatan jemaah haji menuju tanah suci Makkah. Sebelum pemberangkatan adanya pendaftaran, persiapan transportasi, tenaga kesehatan, konsumsi, bimbingan menasik haji serta akomodasi. Maksud dari pemberangkatan dalam penelitian ini adalah proses keberangkatan oleh jemaah haji Kotabaru dari Masjid Agung Husnul Khatimah Kotabaru menuju Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
3. Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan dalam bidang agama yang berada di Kabupaten. Kementerian Agama yang menjadi objek pada penelitian ini adalah Kementerian Agama yang terletak di Kecamatan Pulau Laut Utara Kabupaten Kotabaru.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan perbandingan. Peneliti mengadakan tinjauan terhadap beberapa skripsi dan beberapa jurnal sebagai acuan untuk penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

TABEL 1. 1 Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
Skripsi oleh Hendri Usman (2019), dengan penelitian yang berjudul <i>“Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Dalam Meningkatkan Keputusan Jemaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018)”</i> . Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.	Persamaan pada Penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif (field research) dan persamaan pada pokok masalah yaitu manajemen pelayanan dalam aspek pemberangkatan jemaah haji.	Perbedaan pada penelitian ini pada penelitian saya hanya meneliti pada aspek keberangkatan jemaah haji, sedangkan pada penelitian hendri Usman meneliti pada aspek keberangkatan dan pemulangan jemaah haji, dan penelitian Hendri Usman juga meneliti kegunaan panitia pelaksanaan ibadah haji.
Skripsi oleh Rini Perawati (2016), dengan penelitian yang berjudul <i>“Respon Jamaah Haji Wilayah Jakarta Utara Terhadap Pelayanan Kesehatan TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia) Pada Tahun 2014”</i> . Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.	Persamaan pada Penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan terhadap jemaah haji	Perbedaan pada penelitian Rini Perawati menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik <i>sampling simple</i> , sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Perbedaannya juga terdapat pada pokok masalah, pada penelitian

Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
		Rini Perawati membahas tentang respons jemaah haji terhadap pelayanan TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia), sedangkan pada penelitian ini memiliki pokok masalah mengenai manajemen penyelenggaraan ibadah haji pada aspek pemberangkatan jemaah haji.
Skripsi oleh Rabiatul Adawiyah (2019), dengan penelitian yang berjudul “ <i>Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan Dan Pemulangan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru Tahun 2017-2018</i> ”. Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.	Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dan lokasi penelitian. Pada penelitian Rabiatul Adawiyah dengan penelitian ini sama-sama memiliki pokok masalah yaitu penyelenggaraan ibadah haji pada pemberangkatan jemaah haji.	Sedangkan perbedaannya terdapat pada tahun penelitian, pada penelitian Rabiatul Adawiyah pada tahun 2017-2018 sedangkan pada penelitian ini tahun 2022. Dan perbedaannya juga Pada Penelitian Rabiatul Adawiyah membahas mengenai Pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di kementerian Agama kabupaten Kotabaru sedangkan pada penelitian ini hanya membahas mengenai pemberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kotabaru.
Jurnal oleh Jhoane Fredricka dan Muhammad Fikri Ihsan (2020), dengan penelitian yang berjudul “ <i>Analisi Sistem Keberangkatan Calon Jemaah Haji Menggunakan Metode Weighted Product</i> ” Fakultas Ilmu Komputer Universitas	Persamaan pada jurnal dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai keberangkatan jemaah haji dan sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.	Perbedaannya pada jurnal membahas mengenai sitem keberangkatan jemaah haji menggunakan metode <i>Weighted Product</i> , sedangkan pada penelitian ini membahas proses pelaksanaan terhadap keberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kotabaru tahun 2022, dan perbedaannya pada jenis

Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
Dehasen Bengkulu.		penelitian jurnal yang merupakan stadi kasus
Jurnal oleh Jhoane Fredricka dan Muhammad Fikri Ihsan (2020), dengan penelitian yang berjudul “ <i>Analisi Sistem Keberangkatan Calon Jemaah Haji Menggunakan Metode Weighted Product</i> ” Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu.	Persamaan pada jurnal dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai keberangkatan jemaah haji dan sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.	Perbedaannya pada jurnal membahas mengenai sitem keberangkatan jemaah haji menggunakan metode <i>Weighted Product</i> , sedangkan pada penelitian ini membahas proses pelaksanaan terhadap keberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kotabaru tahun 2022, dan perbedaannya pada jenis penelitian jurnal yang merupakan stadi kasus.
Journal oleh Yuyun Yuningsih, Haliza Bagja, dan Burhanudin Aulia (2022), dengan penelitian yang berjudul “ <i>Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi</i> ”, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati.	Persamaanya adalah sama-sama mengkaji mengenai pelayanan terhadap jemaah haji, dan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif	Pada jounal membahas mengenai strategi pelayanan yang akan diberikan kepada calon jemaah haji, sedangkan pada penelitian ini lebih membahas bagaimana manajemen pelaksanaan keberangkatan jemaah haji.

Sumber : Penelitian terdahulu

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai uraian terkait dengan penyusunan dari penelitian secara terperinci dan teratur. Sistematika penelitiannya adalah sebagai berikut:

BAB I, adalah pembukaan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penelitian.

BAB II, adalah landasan teori, pada bab ini dijabarkan masalah-masalah yang berkaitan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang relevan dari beberapa buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan sumber dari referensi lainnya.

BAB III, adalah metode penelitian yang mengemukakan pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB VI, adalah laporan hasil penelitian yakni berisi tentang penyajian data dan analisis data dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

BAB V, adalah penutup, dalam bab ini peneliti memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya, dan akan dikemukakan saran-saran yang membangun.