

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan rukun Islam yang kelima dan menjadi pedoman umat muslim dalam beragama. Perintah melaksanakan ibadah haji turun langsung dari Allah SWT melalui Al-Qur'an. Oleh karena itu bagi mereka yang dirasa telah memiliki kemampuan fisik dan keuangan atau finansial ibadah haji wajib dilakukan. Hukum wajib dalam ibadah haji sebagaimana tertulis dalam Qur'an Surat Al-Imran ayat 97, berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ  
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu109) mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”

Kewajiban untuk beribadah haji minimal sekali seumur hidup yang hanya diperuntukkan bagi seorang muslim yang mampu, yaitu mampu secara jasmani, rohani serta finansial. Mampu secara jasmani yaitu orang yang memiliki fisik yang sehat dan mampu untuk melaksanakan perjalanan jauh. Sedangkan, secara rohani adalah memiliki kesehatan mental yang baik serta kekuatan iman dan taqwa yang tebal. Sedangkan secara finansial yaitu dapat mencukupi biaya-biaya.

Selain itu secara finansial yaitu dapat mencukupi biaya perjalanan, bekal makanan selama perjalanan, pakaian, biaya hidup selama di Tanah Suci,

dan biaya untuk perjalanan kembali. Ibadah haji relatif tidak mudah untuk dilaksanakan, karena di dalamnya terdapat rukun dan wajib haji yang menguras tenaga. Di dalamnya pula terdapat simbol-simbol yang penuh makna filosofi. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa haji merupakan penyempurna orang Islam dalam melaksanakan perintah agama.<sup>1</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji melalui Kementerian Agama dalam hal ini merupakan lembaga pemerintahan yang mempunyai kewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan berupa layanan administrasi, bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, pelayanan kesehatan, Transportasi, keamanan dan hal-hal lain yang dibutuhkan jamaah Haji agar dapat beribadah sesuai ajaran Islam.<sup>2</sup>

Kementerian Agama memiliki tanggung jawab atas pelayanan ibadah haji. Untuk melihat keberhasilan dari Kementerian Agama dalam melaksanakan tanggung jawabnya dapat dilihat sejauh mana suksesnya mengelola pelayanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. Oleh sebab itu sangat dibutuhkannya manajemen untuk proses penyelenggaraan ibadah haji agar pelayanan dapat berjalan secara efektif, efisien dan rasional.

---

<sup>1</sup> Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fiqih Indonesia Haji Dan Umrah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019), 67.

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia, “*Undang-Undang No.13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan haji*” (2008).

Manajemen adalah suatu proses pengelolaan sumber daya untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.<sup>3</sup>

Undang-undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji merupakan rujukan bagi Kementerian Agama sebagai salah satu penyelenggaraan ibadah haji, dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi para jamaah haji dan umrah supaya ibadah dapat berjalan dengan sesuai syariat.<sup>4</sup>

Peningkatan kualitas dalam Pelayanan Haji tentunya menjadi upaya pemerintah dalam tiap tahunnya. Namun, upaya tersebut bisa saja tidak berjalan mulus, ada saja kendala-kendala yang dihadapi. Salah satu kendala yang sempat dihadapi adalah ada wabah virus yang sangat berbahaya bagi kehidupan manusia. Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2 Awal munculnya wabah ini pada desember 2019 di kota Wuhan, China. Masuk ke Indonesia pada tanggal 20 maret 2020 di Depok, Jawa Barat. Hal tersebut dikonfirmasi setelah adanya dua orang yang positif Covid-19. Setelah dua tahun bergelut dengan virus Covid-19, akhirnya pada tahun 2022 Indonesia berhasil bertransisi dari masa pandemi ke endemi pada tanggal 18 mei 2022 dikarenakan adanya penurunan tingkat kasus penularan Covid-19. Menurut Wiku Adisasmito sebagai juru bicara

---

<sup>3</sup> Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen : Teori, Definisi Dan Konsep* (yogyakarta: C.V ANDI, 2016), 2.

<sup>4</sup> Peraturan Perundang- Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Di indonesia.

Satgas Covid-19 “ Bisa dikatakan bahwa saat ini Indonesia sudah tidak lagi berada dalam kondisi kedaruratan pandemi Covid-19 dan mulai bertransisi ke masa endemi.”<sup>5</sup>

Dengan berubahnya status pandemi ke endemi merupakan tanda dari membaiknya keadaan situasi di dunia, bahkan di Indonesia tanpa terkecuali. Sehingga pemberangkatan ibadah haji dapat terlaksana kembali. Pemberangkatan ibadah haji dilaksanakan kembali setelah dua tahun terakhir dibatalkan, akan tetapi ada persyaratan-persyaratan dan ketentuan yang diberlakukan. Persyaratan haji dikeluarkan melalui Surat Menteri Haji pada tahun 2022 yaitu pelaksanaan haji terbuka bagi mereka yang berusia dibawah 65 tahun dan telah menerima vaksinasi lengkap Covid-19 yaitu vaksin 1 sampai 3 / booster. Pemberlakuan ini berdasarkan pada pedoman yang dikeluarkan otoritas Arab Saudi.<sup>6</sup>

Selain menjadi Penyelenggaraan pemberangkatan Ibadah Haji, Kementerian Agama kota Banjarmasin juga mempunyai tugas melayani di bagian Administrasi berupa pendaftaran, pembatalan, pelimpahan serta menyusun berkas-berkas kelengkapan sampai pemberangkatan haji. Pada masa pandemi ada beberapa kebijakan yang diberlakukan oleh kementerian Agama Kota Banjarmasin diantaranya dengan menerapkan sistem paket

---

<sup>5</sup> Binti Mufarida, “Kasus Covid-19 Terkendali Pascalebaran, Indonesia Masuk Endemi,” last modified 2022, accessed Juli 20, 2023, <https://nasional.sindonews.com/read/772929/15/kasus-covid-19-terkendali-pascalebaran-indonesia-masuk-endemi-1652875509>.

<sup>6</sup> Tim Redaksi CNBC Indonesia, “Syarat Haji 2022: Umur Jemaah, Hingga Vaksin Yang Diakui,” last modified 2022, accessed Juli 20, 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220411103326-4-330507/syarat-haji-2022-umur-jemaah-hingga-vaksin-yang-diakui>.

harian, pembatasan jumlah berkas yang masuk serta penerapan protokol kesehatan.

Dengan adanya perubahan situasi maka pasti ada pula ketentuan yang berubah. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. **“MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI PADA MASA ENDEMI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan administrasi haji pada masa endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin?
2. Apa saja kendala manajemen pelayanan administrasi haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin di masa endemi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui Bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan administrasi haji pada masa endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui Apa saja kendala manajemen pelayanan administrasi haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin di masa endemi

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

##### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan literatur bahan referensi bagi peneliti yang ingin meneliti tentang manajemen pelayanan administrasi haji pada masa Endemi di Kementerian Kota Banjarmasin.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan manajemen dalam Pelayanan administrasi haji.
- b. Bagi Kementerian Agama Kota Banjarmasin, penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melayani jamaah haji disituasi endemi.
- c. Bagi jamaah haji, diharapkan bisa memperoleh informasi tentang pelayanan haji pada masa endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.
- d. Bagi masyarakat, penelitian ini bisa memberikan informasi mengenai Pelayanan Haji.

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

Untuk memperjelas dan mempertajam maksud dan tujuan penelitian ini agar lebih fokus maka peneliti memberikan definisi operasional terhadap judul penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti. Adapun definisi operasional tersebut adalah sebagai berikut:

## 1. Manajemen

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dan alam.<sup>7</sup> Yang dimaksud manajemen pada penelitian ini adalah menjelaskan tentang fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan/pengawasan pada pelayanan administrasi haji di masa endemi Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

## 2. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Maksud dari pelayanan pada penelitian ini adalah tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh para staf penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Pelayanan pada penelitian ini berupa pelayanan administrasi yang meliputi pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan nomor porsi, serta pelayanan sampai pemberangkatan ke tanah suci.

## 3. Masa Endemi

Masa endemi merupakan masa ketika sebuah negara dinyatakan mampu mengendalikan kasus penyakit menular. pada

---

<sup>7</sup>John suprihanto, *Manajemen*, 1st ed. (yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014).

tanggal 18 Mei 2022 Indonesia memasuki masa endemi. Yang dimaksud masa endemi dari penelitian ini adalah situasi atau keadaan pada saat terjadinya penelitian. Yakni di Kota Banjarmasin, pada situasi pelandaian dari wabah Covid-19.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Dalam mendukung urgensi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, penelitian telah melakukan studi penelitian terdahulu yang relevan terhadap topik penelitian yang akan disusun oleh peneliti. Adapun hasil penelitian terdahulu adalah sebagai berikut.

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Erlangga Anugrah Pratama dengan judul Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Masa Pandemi Covid-19 Di An-Nahl Tour Dan Travel Cabang Sidoarjo An-Nahl Tour and Travel, 2021. Sebagai penyedia layanan biro haji umrah yang beroperasi di masa pandemi, pihak travel tetap fokus memberikan pelayanan secara maksimal dengan memberikan beberapa bentuk layanan mulai dari tetap membuka kantor bagi jamaah yang ingin mencari informasi seputar haji dan umrah, menyediakan jamaah umrah pada awal tahun 2021. Menciptakan program haji dan umrah yang lebih relevan dan berjangka panjang serta berusaha mencari solusi untuk tetap bisa melayani jamaah di masa endemi. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Erlangga Anugrah dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang manajemen dan fungsi manajemen dan yang

membedakan adalah penelitian ini adalah situasi ketika melakukan penelitian serta tempat penelitian.

2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fifi Ilmiatul Khusna Dengan judul Strategi Pelayanan Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kementerian Agama Kota Kediri, 2022. Kesimpulan dari penelitian ialah Strategi pelayanan haji yang digunakan pada saat pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri adalah mengikuti kebijakan yang dibuat pemerintah. Serta pelayanan yang telah diberikan kepada jamaah sangat baik. Perbedaan penelitian ini terletak pada strategi dan manajemen dan juga pada situasi ketika penelitian dilaksanakan.
3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alifia Taufika Rahmah dengan Judul Manajemen Pelayanan Pendaftaran Dan Pembatalan Jamaah Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor 2021, 2022. Pelayanan pendaftaran dan pembatalan jamaah haji dimasa pandemi Covid-19 telah berjalan dengan baik yakni dengan menjalankan fungsi manajemen. Kesamaan penelitian ini terletak pada fungsi-fungsi manajemen, dan yang menjadi perbedaan penelitian ini adalah terletak pada situasi.

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

**BAB I** Pendahuluan, bab ini berisi uraian mengenai Latar belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Manfaat Penelitian, Signifikansi Penelitian Dan Definisi Operasional.

**BAB II** Kajian Teori, pada bab ini membahas tentang hal-hal yang menandai landasan teori dalam penelitian yang terdiri dari Tinjauan teori Manajemen, Pelayanan, pelayanan administrasi, Haji dan Umrah serta Pengertian Kendala

**BAB III** Metode Penelitian, bab ini membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, subjek objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan keabsahan data.

**BAB IV** Hasil Penelitian, bab ini terdapat penjelasan mengenai Profil Umum, Pembahasan dan Hasil Penelitian.

**BAB V** Penutup, bab ini terdapat isi kesimpulan dan rekomendasi.