

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan suatu pelaksanaan yang Allah SWT wajibkan bagi seluruh umat Islam yang telah memperoleh istitha'ah (kemampuan), karena dari seluruh rangkaian kegiatannya merupakan rangkaian suci yaitu semata-mata beribadah kepada Allah SWT.¹ Rukun Islam yang kelima ialah melaksanakan ibadah haji, dalam melaksanakan ibadah haji baik bagi setiap muslim dan muslimah memiliki kemampuan, “mampu” dalam artian dari segi jasmani dan rohani. Selain itu mampu dalam artian berhaji, yakni mampu secara finansial atau dalam artian memiliki dana yang akan dibutuhkan untuk melakukan ibadah haji di tempat yang jauh yaitu ke tanah suci Mekkah.

Haji merupakan ziarah ke Baitullah untuk melakukan sejumlah ritual, seperti wukuf di Arafah, thawaf, sai' dan ritual-ritual lainnya pada waktu - waktu tertentu untuk memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridha-Nya. Dalam melaksanakan rukun Islam yang kelima yakni ibadah haji, diwajibkan hanya sekali dalam seumur hidup. Hal ini menandakan bahwa apabila seseorang sudah melaksanakan ibadah haji, maka tunailah kewajibannya.

¹ Syaiful Bahri & Abdul Mutaleb Afriani, 'Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara Dalam Melaksanakan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)', *Jurnal HUMANIS*, 107.

Sedangkan untuk ibadah haji dan umrah yang selanjutnya, yaitu merupakan hanya ibadah sunnah.² Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Ali Imran / 3:97.

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “mengerjakan ibadah haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu (bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari kewajiban haji maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya dari seluruh alam”.

Meningkatnya animo masyarakat di kota maupun di daerah pedesaan untuk menunaikan ibadah haji meskipun dengan kuota jemaah haji yang terbatas. Terbukti dalam setiap tahun semakin meningkatnya jumlah jemaah haji, ditandai dengan semakin bervariasinya profil dari calon jemaah haji dalam beberapa terakhir tahun ini. Diketahui mayoritas jemaah haji hingga saat ini yaitu (lebih dari 60%) yang berasal dari daerah pedesaan dengan tingkat pendapatan yang rendah. Sementara dalam lingkup masyarakat perkotaan mengalami penurunan, termasuk individu-individu terkemuka, pegawai sektor publik dan swasta, abdi negara, *influencer*, dan pengusaha mulai meningkat dalam menunaikan ibadah haji. Dalam hitungan statistik menunjukkan meningkatnya jumlah jemaah haji yang berasal dari perkotaan dengan tingkat pendidikan tinggi.³

² Siti Musdah Mulia Raya, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah Islam*, ed. by Muklas Irwanto Subaktiar (Jakarta: JSI Press, 2003).

³ Rohama Nisa Mardhiatin, “Importance Performance Analysis Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin,” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 18 (2019).

Dari beberapa Kemenag provinsi maupun kabupaten di Indonesia, Kemenag kota Banjarmasin mempunyai jumlah pendaftaran dan keberangkatan terbanyak yakni sebesar 757 jemaah dibandingkan dengan kementerian atau kabupaten lainnya yang berada di wilayah Kalimantan Selatan. Dari sekian banyak jemaah yang terus meningkat dari tahun ke tahun hal tersebut akan menjadi sebuah tantangan besar bagi pihak penyelenggara haji. Apakah jemaah sudah merasakan kesesuaian antara harapan dengan kebutuhan pelayanan yang telah diberikan, hingga selama proses dari mulai pendaftaran, pembinaan serta keberangkatan dan kepulangan jemaah.⁴

Sebagaimana telah dicantumkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan kepuasan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan Haji dan Umrah, bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah tugas Nasional.⁵ Pada pelaksanaannya ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji yang tidak lepas dari peran pegawai Seksi dan Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam pasal 6 disebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transformasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan lain-lain yang diperlukan oleh jemaah haji.

⁴ Mardhiatin.

⁵ *Undang-Undang RI Nomor 13 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 8 Ayat (2-3), 2008*

Faktanya membuktikan usia musim haji 1439 H/ 2018 M menunjukkan bahwa kepuasan jemaah mencapai 85,23% atas pelayanan para petugas jemaah haji.⁶ Justru sistem pelayanan penyelenggaraan ibadah haji telah meraih ISO 9001:2008 yang artinya para penyelenggara ibadah haji dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan internasional yakni menurut hasil survey yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) serta Sucofindo.⁷ Faktanya pelaksanaan ibadah haji seringkali menjadi persoalan yang begitu kontroversial. Contoh halnya seperti, pemondokan yang jauh dari rumah jemaah menuju asrama haji dan kendala lain sebagainya, penerbangan yang selalu *delay*, pembimbingan yang kurang, efisiensi dana penyelenggaraan, Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), catering, daftar tunggu haji yang lama dan banyak permasalahan lain sebagainya yang didasarkan pada faktor manajemen atau non manasik.

Kalimantan Selatan yang diketahui menduduki peringkat ke-1 se Provinsi yang ada di Indonesia sebagai *waiting list* yang daftar tunggunya mencapai 38 tahun dengan kuota 3.583 jemaah. Serta jumlah jemaah yang sudah melakukan pendaftaran hingga kini mencapai 132.543 orang.⁸ Dilihat dari tingginya animo Masyarakat Kalimantan Selatan untuk niat naik haji dari tahun ke tahun. Berkaitan dengan data haji Kalimantan Selatan, berdasarkan press release Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan pada Kamis, 19 Juli 2018, disebutkan Jemaah Calon

⁶ Muhammad Fahri, "Ka.Kanwil: Indeks Kepuasan Yang Terus Meningkatkan Tantangan Bagi Petugas Haji," hajikalsel.kemenag.go.id, 2022.

⁷ Hariyah, 'Kebijakan Informasi Pada Kementerian Agama Republik Indonesia', *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, 25 (2018), 28.

⁸ "Direktorat Jendral Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia," n.d., <http://haji.kemenag.go.id>.

Haji (JCH) asal Kalimantan Selatan tahun 2018 1.617 JCH (Kemenag Kalsel, 2018).⁹

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji, diperlukan adanya analisis dalam pelayanan pemerintah yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik. Diwujudkan dalam bentuk pembimbingan, penyuluhan, dan pembinaan kepada jemaah haji. Pelayanan ibadah haji Kementerian Agama Banjarmasin merupakan salah satu fasilitator yang menaungi aktivitas pelayanan ibadah haji, yang pastinya memiliki strategi tersendiri dalam meningkatkan citra lembaga. Dalam hal ini agar mengetahui letak kelemahan yang perlu diperbaiki peneliti menggunakan alat analisis SWOT dalam penelitian ini. Diharapkan kedepannya agar bisa memberikan solusi dalam memperbaiki aktivitas maupun kualitas dalam pelayanan.

Analisis SWOT merupakan suatu perencanaan strategi yang digunakan untuk menilai *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang) dan *Threats* (ancaman) yakni terbagi menjadi dua faktor yaitu, faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman). Pada hakekatnya persoalan ini disebabkan karena kurangnya analisis Kemenag itu sendiri dalam masalah penyuluhan, transportasi, pendaftaran, pembinaan. Maka dari semua, yang diharapkan hanya satu, yaitu bagaimana para jemaah haji bisa

⁹ M.Hum. Dr. Irfan Noor, M.Hum, Prof. Raihani, M.Ed., Ph.D., Muhammad Iqbal, *Urang Banjar Naik Haji* (Banjarmasin: ANTASARI PRESS, 2019), <https://news.detik.com/kolom/d-4157944/urang-banjar-naik-haji>.

menunaikan ibadah haji dengan tenang dan khusuk , sehingga bisa meraih haji yang mabrur.

Dari penjelasan yang peneliti paparkan karena itu muncul ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian. Sehingga judul dari penelitian ini adalah “Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Pada Kementerian Agama Kota Banjarmasin.”

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pelayanan pendaftaran jemaah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana Analisis SWOT terhadap kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terhadap pelayanan pendaftaran Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, batasan dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Mengetahui pelayanan pendaftaran Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui Analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap pelayanan pendaftaran jemaah haji di kantor di kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam setiap penelitian kita selalu dapat meraih berbagai jenis manfaat dari penelitian bisa berupa hal-hal yang berguna dalam kehidupan sehari-hari, baik secara praktis, membantu memenuhi kebutuhan sehari-hari manusia, atau bahkan berguna untuk pengembangan teori dalam ilmu pengetahuan.¹⁰ Adapun manfaat dari penelitian ini yang bisa diambil adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memberikan sumbangsih kepada pengembangan ilmu Manajemen Dakwah ataupun untuk masyarakat umum lainnya yang membutuhkan terutama sebagai referensi peneliti yang akan datang.

2. Aspek Praktis

a. Bagi peneliti.

Penelitian ini dapat menambah dan memperluas wawasan berpikir dalam keilmuan di bidang manajemen Dakwah

b. Bagi Instansi Terkait

Adanya hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran situasi dan kondisi yang sedang dihadapi di instansi terkait dan dapat mempertimbangkan untuk mengambil kebijakan dalam mengelola sumber daya lembaga terutama, tentang Analisis Swot pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin. Selain itu

¹⁰ Suhyanto, *Metode Penelitian Kuantitatif: Pelatihan Metodologi Penelitian* (Universitas Paradaban Bumiayu, 2017).

penelitian ini diharapkan agar pada nantinya dapat bermanfaat sebagai informasi bagi praktisi di Kementerian Agama Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Guna memberikan kejelasan terhadap judul yang dipaparkan di atas dan menghindari terjadinya kesalahpahaman, maka peneliti akan menjelaskan beberapa istilah yang berkenaan dengan judul sebagai berikut:

1. Pelayanan hakikatnya tidak hanya berbentuk barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain, akan tetapi juga berupa aktivitas yang kita berikan untuk membantu, menyiapkan atau memberikan layanan.¹¹

Lima dimensi kualitas pelayanan 1). *Tangible* (berwujud), yaitu kemampuan suatu perusahaan atau lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. 2). *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan atau lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. 3). *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. 4). *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan atau lembaga pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan/lembaga pemerintahan tersebut. 5). *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan

¹¹ Murdiansyah Herman et al., "KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH" 3, no. 1 (2018): 1–8.

konsumen dimana suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.¹²

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan yang dimaksud adalah kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani Jemaah haji dan umrah yang menikmati pelayanan tersebut.

2. Analisis SWOT merupakan identitas dari berbagai faktor yang secara sistematis digunakan untuk merumuskan strategi pelayanan. Analisis dilakukan dengan landasan logika yang dapat memaksimalkan peluang, sekaligus dapat secara bersamaan meminimalkan kekurangan dan ancaman, maka dapat diartikan bahwa analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal dan faktor internal. Dari pengertian analisis SWOT di atas secara umum dapat dikemukakan bahwa analisis SWOT juga dapat diartikan sebagai metode suatu perencanaan strategis yang digunakan untuk melakukan analisa suatu situasi dan kondisi serta evaluasi terhadap *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* ancaman).

Jadi pada penelitian ini Analisis SWOT mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor *internal* (kekuatan dan kelemahan) dan faktor-faktor *eksternal* (peluang dan ancaman) yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendaftaran pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

¹² Herman et al.

F. Penelitian Terdahulu

Peneliti menemukan beberapa skripsi dan jurnal dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis yaitu :

1. Penelitian dengan judul “Analisis Swot Terhadap Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji (Studi pada Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang” yang ditulis oleh Lilis Renfiana dalam Jurnal Manajemen Haji dan Umrah tahun 2022. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa analisis pelayanan pendaftaran yang dilakukan oleh Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang lebih banyak disorot oleh masyarakat dan paling dekat dengan masyarakat perlu memberikan fasilitas berupa pelayanan yang baik dan utama. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan alat analisis yang sama yaitu Analisis Swot. Selain itu penelitian ini memiliki perbedaan yakni pada tempat penelitian dan kota penelitian.¹³
2. Penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada PT. Madani Bina Bersama, kecamatan Tebet, Kota Jakarta Selatan” yang diteliti oleh Aisyah Adinda Fithri dalam skripsinya di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2019.¹⁴ Hasil dari penelitian ini adalah terjadinya peningkatan jumlah jamaah dari tahun ke tahun. Hal tersebut membuktikan kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini memiliki kesamaan yakni menggunakan alat analisis yang sama yaitu Analisis SWOT. Namun memiliki perbedaan pada fokus

¹³ Lilis Renfiana, “Analiis Swot Terhadap Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji (Study Pada Kantor Kementrian Agama Mesuji Pematang Panggang),” *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2 (2022).

¹⁴ Aisyah Adinda Fithria, “Manjemen Pelayanan Jamaah Haji PT. Madani Bina Bersama, Kecamatan Tebet, Kota Jakarta Selatan” (Universitas Syarif Hidayatullah, 2019).

permasalahan yang dibahas. Peneliti lebih berfokus pada pelayanan pendaftaran haji, namun penelitian terdahulu berfokus pada bagaimana manajemen pelayanan pada travel tersebut. Selain itu juga memiliki perbedaan pada tempat, kota dan tahun penelitian.

3. Penelitian dengan judul “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru” yang ditulis oleh Hani Awaliyah dalam jurnal tahun 2021. Hasil dari penelitian ini yakni pada kantor kementerian agama kota Banjarbaru mendapatkan kategori kualitas pelayanan yang baik. Persamaan dengan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Adapun perbedaan dalam penelitian ini yakni peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik deskriptif.¹⁵

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang ada dalam penelitian ini dapat dilihat dibawah ini, yaitu:

BAB I Pendahuluan, pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori dan Kerangka Berpikir, pada bab ini akan diuraikan tentang tinjauan teori yang berisi pembahasan tentang Pengertian Analisis Swot, Kegunaan

¹⁵ Hani Awaliyah, “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru, Jurnal Niara, Vol. 13, No. 2 (2021)

Analisis Swot, Manfaat Analisis Swot, Faktor-faktor analisis Swot, Matriks Kekuatan- Kelemahan-Peluang-Ancaman, dan pelayanan pendaftaran haji Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini akan diuraikan mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yang berisi tentang pendekatan dan jenis pendekatan, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV Hasil Pembahasan. berisikan tentang hasil dan penelitian serta analisis dari data-data yang diperoleh sehingga dapat menjawab dari rumusan masalah.

BAB V Penutup, yang didalamnya berupa simpulan dan rekomendasi.