

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia mempunyai populasi umat Islam terbesar di dunia pada tahun 2021 sebanyak 231.000.000, karena jumlahnya yang sangat banyak juga membuat Indonesia mampu memberangkatkan ribuan jemaah haji dan umrah setiap tahunnya.<sup>1</sup> Jemaah Indonesia sangat banyak, karena mereka memiliki minat yang tinggi untuk melaksanakan ibadah haji yang dilaksanakan untuk sekali seumur hidup. Hal ini juga dapat terjadi karena tumbuhnya usaha di bidang jasa khususnya jasa pemberangkatan haji dan umrah yang perkembangannya saat ini bisa dikatakan sangat baik.<sup>2</sup>

Perkembangan ini dikatakan kurang baik menurut calon jemaah haji karena daftar tunggu jemaah haji sudah mencapai lebih dari 10 tahun. Peningkatan waktu tunggu merupakan hal yang baik, karena kondisi perekonomian masyarakat Indonesia semakin membaik dari tahun ke tahunnya, karena hal tersebut juga memengaruhi minat masyarakat untuk

---

<sup>1</sup> “<https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6869142/deretan-negara-penganut-islam-terbanyak-di-dunia-indonesia-nomor-satu>,” 21 Juli 2024.

<sup>2</sup> Amin Al-Habaibeh dkk., “Towards Enhancing Sustainability: A Novel Approach for Reducing Carbon Emission during the Transportation of Zamzam Water by Pilgrims during Hajj and Umrah,” *Research in Transportation Business & Management* 37 (December 2020): 100523, <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2020.100523>.

mendaftar haji. Sedangkan pada tahun 2022 pada Kementerian Agama Kabupaten Banjar hanya ada 45% jemaah haji yang diberangkatkan untuk melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci. Pengurangan jumlah jemaah haji yang berangkat disebabkan adanya penundaan keberangkatan pada masa Covid19 untuk tahun 2019 kemarin. Sehingga membuat daftar tunggu keberangkatan jemaah haji makin mundur dan jumlah jemaah hajinya makin meningkat setiap tahunnya.<sup>3</sup>

Kementerian Agama Republik Indonesia mempunyai data jumlah jemaah haji yang meninggalkan Indonesia menuju ke Tanah Suci pada tahun 2018-2019 yaitu mencapai 2.486.406 orang dibandingkan tahun sebelumnya sebanyak 2.371.515 orang yaitu pada tahun 2017-2018. Jumlah jemaah haji diperkirakan akan terus bertambah hingga mencapai pada angka 5,24 juta orang pada akhir tahun 2022.<sup>4</sup> Peningkatan jemaah haji ini juga terjadi di seluruh wilayah Indonesia, pada tahun 2019 terdapat 4,105 orang di Provinsi Kalimantan Selatan, jumlah itu berasal dari setiap daerah. Pada tahun 2019, total jemaah haji di Kota Banjarbaru berjumlah 238 orang dan diperkirakan jumlah tersebut akan terus bertambah. Pertumbuhan ini diperkirakan meningkat menjadi 499 orang pada tahun 2022.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Drs. H. Dimiyanti, M.M. Selaku Kepala seksi PHU, pada 12 Desember 2022.

<sup>4</sup> Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia, "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji Dan Umrah Di Pt Mabruro Sidoarjo" 7, no. 01 (2021): 10-16.

<sup>5</sup> data.kalselprov.go.id, "Jumlah Jemaah Haji yang diberangkatkan ke Tanah SuciMakah,"Badan Pusat Statistik Provinsi Kalsel, 2021,<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://data.kalselprov.go.id/dataset/data/1342&ved=2ahU>

Setiap tahunnya selalu ada masukan dan saran dari para jemaah yang telah berangkat ataupun calon jemaah yang belum berangkat tentang kualitas pelayanan jemaah haji. Karena sebab itulah yang membuat penyelenggaraan ibadah haji untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang sangat baik dan juga berupaya memberi kepuasan kepada jemaah haji.<sup>6</sup> Meningkatkan mutu pelayanan haji tidaklah sederhana, karena tidak hanya terkait dengan aspek teknis, melainkan juga melibatkan berbagai isu yang kompleks dan rumit. Hal serupa juga terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, yang menerapkan beberapa strategi penyelenggaraan ibadah haji, namun tetap menghadapi berbagai tantangan.

Tantangan ini juga berasal dari keberagaman jemaah haji, terutama dari segi usia. Berdasarkan profil jemaah haji, Kabupaten Banjar memiliki jumlah jemaah haji tahun 2022 sebanyak 369 orang yang akan berangkat pada tahun 2022 ini. Mereka terbagi menjadi jemaah haji tingkat pertama atau sebagian besar prioritas (349 orang), yang sebagian besar berusia di atas 60 tahun, meliputi 16 jemaah haji lansia di atas 65 tahun dan 4 jemaah haji lansia (uzur).<sup>7</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar mengalami kesulitan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah karena ada jemaah haji, khususnya lansia yang kurang memahami proses ibadah

---

KEwiwtfqm16T5AhXkALcAHa0lD6AQFnoECAwQAQ&usg=AOvVaw3E\_jXOF7PO1R8Ou4FzafXC.

<sup>6</sup> Candra dan Oktafia, "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji Dan Umrah Di Pt Mabruro Sidoarjo."

<sup>7</sup> Wawancara dengan Seksi Pelaksana Bahan rekomendasi Haji dan Umroh, Ibu Fatimah, pada tanggal 04 Oktober 2023.

haji dan umrah, Oleh karena itu diperlukan penjelasan yang lebih sederhana, jelas dan mudah dipahami ketika memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Hal ini menjadi lebih penting setelah era Covid-19, di mana layanan haji sudah mulai beralih ke platform daring atau menggunakan aplikasi haji pintar. Sayangnya, banyak orang tua yang tidak terlalu mahir menggunakan *handphone* atau media sosial, sehingga mereka tertinggal informasi atau kurang mendapatkan pemahaman yang cukup.

Salah satu bentuk layanan jemaah haji terkait SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputer Haji Terpadu) mengalami kendala dalam pengoperasiannya. Peningkatan pelayanan merupakan langkah penting dalam mengoptimalkan pelayanan kepada jemaah haji, dengan adanya kemajuan informasi dan teknologi dalam penyelenggaraan ibadah haji diharapkan dapat memudahkan pelayanan jemaah yang efisien dan akses informasi yang cepat bagi para jemaah. Hal ini diharapkan membuat jemaah haji lebih siap dan mandiri untuk menunaikan ibadah haji sesuai syarat agama.

Sarana dan prasarana yang menunjang fungsi SISKOHAT di Seksi Penyelenggaraan Haji & Umrah Kementerian Agama Kabupaten Banjar seperti komputer atau laptop, peralatan jaringan internet, kamera dan printer sangat diperlukan. Seluruhnya itu memegang peranan yang sangat penting dalam proses pelayanan jemaah haji. Jaringan menjadi komponen utama dalam pelaksanaannya, karena sistem komputer haji yang terintegrasi hanya dapat memasukkan data jemaah jika terkoneksi dengan internet. Kecepatan

pelayanan merupakan dambaan setiap jemaah haji dan salah satu layanan yang menunjang kecepatan tersebut adalah peralatan jaringan terkini, seperti *WIFI* atau *Mobile data*.

Menunaikan ibadah haji wajib hukumnya bagi umat Islam yang mampu menunaikannya pada waktu yang sama seperti yang difirmankan Allah dalam Q.S Ali-Imran/3:97.

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

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) makam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”

Dari ayat tersebut, terlihat bahwa ibadah haji sangat penting dan diwajibkan bagi umat Islam yang mampu. Dengan mengerjakan rukun Islam yang ke lima tersebut maka sempurnalah rukun Islamnya. Bagi yang tidak percaya dan tidak mau melaksanakan padahal dia sudah masuk kategori mampu maka dia termasuk orang yang kafir.

Disebutkan dalam Undang-undang No. 8 Tahun 2019 isinya tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yaitu ada trilogi memberi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan untuk para jemaah haji dan umrah. Perlindungan ini bisa dipahami dengan menggabungkan keadaan perjalanan dan saat berada di Tanah Suci yang keadaannya aman lagi

selamat. Kantor Kementerian Agama.<sup>8</sup> Menurut Saleh, Melihat besarnya minat masyarakat Indonesia yang ingin melaksanakan haji, sementara kelengkapan fasilitas pelayanan haji belum memadai, Pentingnya manajemen pelayanan haji yang baik dan *good servis* untuk memenuhi kepuasan masyarakat dan selalu membuat evaluasi agar selalu berkembang dan jauh lebih baik lagi setiap tahunnya agar masyarakat puas dan mempermudah lagi terbantu untuk melaksanakan ibadah haji.

Tujuan menunaikan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar agar selalu lebih baik yaitu hendaknya selalu berusaha melakukan perubahan dalam pemberian pelayanan haji, pembinaan dan perlindungan, yang dipersiapkan secara matang sebelum, perjalanan saat berada di Arab Saudi atau setelah kembali ke rumah. Setiap tahunnya, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji secara bertahap. Namun tantangan selalu ada, baik yang berasal dari permasalahan internal seperti tim penyelenggara haji, maupun permasalahan eksternal seperti instansi yang terlibat dalam penyelenggaraan jemaah haji dan jemaah haji.

Oleh karena itu, evaluasi progresif dilakukan setiap tahun, yang berpuncak pada evaluasi nasional terhadap penyelenggara haji. Kendala ini sangat penting mengingat ibadah haji atau umrah melibatkan biaya yang besar dan hanya dilakukan satu kali seumur hidup. Tanpa manajemen yang

---

<sup>8</sup> Muhammad Fuad Nasar, "Ibadah Haji dan Covid19," Kemenag.go.id, 2021, <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://kemenag.go.id/read/ibadah-haji-dan-pandemi-covid19>.

baik, jemaah haji bisa menyesal. Manajemen ibadah haji masih perlu ditingkatkan karena berbagai permasalahan muncul, mulai dari permasalahan kecil seperti ketidakpastian jadwal hingga permasalahan besar, oleh karena itu, perlu diciptakan manajemen haji yang lebih baik, maju dan profesional.<sup>9</sup>

Pelayanan haji merupakan suatu cara untuk melayani pelanggan agar jemaah haji dapat merasakan kepuasan yaitu seperti kecepatan, ketepatan waktu, keramahan, kenyamanan dan kemudahan bagi jemaah haji yang terdaftar.<sup>10</sup> Pelayanan yang tersedia pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, kantor ini merupakan Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan laporan ibadah haji dan umrah.<sup>11</sup>

Supaya mengetahui lebih jauh mengenai pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar dan apa saja yang telah dicapai serta kurang lebih penyelenggaraan pelayanan haji, maka peneliti sangat berminat meluangkan waktu, tenaganya dan pemikirannya dalam menulis penelitian sebuah karya tulis ilmiah skripsi terkait dengan pelayanan ibadah

---

<sup>9</sup> Joko Sulak Suwarno, "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015" (Universitas Islam Negeri Wali Songo Semarang, 2016): 5.

<sup>10</sup> Selviana, "Pelayanan jemaah haji di kantor kementerian agama kota jakarta selatan tahun 2015" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016): 4-5.

<sup>11</sup> Permenag UU NO.8 Tahun 2019

hajinya yang berjudul : **“Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun 2022”**.

### **B. Fokus Penelitian**

Setelah uraian latar belakang di atas, maka fokus masalah yang akan diteliti adalah “Bagaimana Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar tahun 2022?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang manajemen pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar tahun 2022.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat antara lain:

1. Manfaat teoretis, Memberikan jalan keluar dari permasalahan dan gambaran untuk melakukan pengembangan baru dan menghasilkan suatu karya baru dari data yang valid (dapat dipercaya) yang dapat dipertanggungjawabkan untuk jurusan Manajemen Dakwah.
2. Manfaat praktis, sebagai bahan acuan untuk memberikan inspirasi dan informasi yang cukup dan berguna untuk memberi tahu bagaimana kualitas dan pelayanan haji Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Banjar dan cara meningkatkan standarnya agar lebih berkembang dan jauh lebih baik lagi.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman, peneliti menjelaskan beberapa istilah dalam penelitian ini.

### **1. Manajemen Pelayanan Haji**

Manajemen di sini merujuk pada cara Kementerian Agama Kabupaten Banjar merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, dan mengawasi tugasnya dalam melayani para jemaah haji. Rencana tersebut meliputi pelayanan pendaftaran, pelunasan, pembatalan jemaah haji, pengurusan dokumen perjalanan haji, bimbingan manasik haji, pembentukan ketua regu dan ketua rombongan, serta pemberangkatan dan kepulangan jemaah haji.<sup>12</sup> Manajemen pelayanan haji dapat dijelaskan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kebutuhan dasar jemaah haji sesuai hak dasarnya atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji di Indonesia. Manajemen pelayanan haji menjadi tanggung jawab pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, terutama Kementerian agama.

Disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 pasal 5 Tahun 2022 tentang koordinasi pelayanan Haji menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan

---

<sup>12</sup> Aji Jubaidah, "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019" (UIN Antasari Banjarmasin, 2019): 31-32.

haji meliputi perencanaan dan penyiapan dokumen perjalanan, serta administrasi, pembinaan dan perlindungan.<sup>13</sup> Tujuan manajemen pelayanan haji adalah untuk memulai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan pelayanan administrasi dan dokumen perjalanan pada Kementerian Agama di Kabupaten Banjar pada tahun 2022.

## 2. Jemaah Haji

Disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Jemaah haji adalah warga negara yang beragama Islam yang sudah mampu dalam hal materi lagi sehat badan dan telah mendaftar untuk melaksanakan Ibadah Haji dengan melaksanakan Ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Penyelenggara Pelayanan Haji.<sup>14</sup> Maksud jemaah haji di sini yaitu jemaah haji yang sudah mendaftarkan diri di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada tahun 2022.<sup>15</sup>

## F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan evaluasi beberapa sumber, peneliti memilih skripsi yang dijadikan sebagai bahan referensi dalam tinjauan pustaka, hal ini

---

<sup>13</sup> Permenag Undang-undang Nomor 8 Tahun 2022

<sup>14</sup> Aji Jubaidah, "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019" (UIN Antasari Banjarmasin, 2019): 31-32.

<sup>15</sup> Permenag Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019

dilakukan untuk menghindari plagiarisme dalam penyusunan karya skripsi.

Tinjauan pustaka terkait penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1 Selviana "Pelayanan Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama kota Jakarta Selatan Tahun 2015" Penelitian ini dilakukan di kota Jakarta Selatan dan diteliti pada tahun 2015. Skripsi ini mengkaji tentang Bentuk pelayanan yang ditawarkan, apa saja tantangan dan harapan yang dihadapi. Harapan dalam Penyelenggaraan pelayanan ibadah haji, dan apakah pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama di Kota Jakarta Selatan memenuhi standar pelayanan. Sedangkan skripsi peneliti di sini hanya tentang bagaimana manajemen Pelayanan Hajinya. Adapun skripsi ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dan dokumentasi.
- 2 Joko Sulak Suwarno "Manajemen Pelayanan Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015" Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kendal pada tahun 2015, penelitian ini mengenai Manajemen Pelayanan Haji, kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan haji. Kementerian Agama Kendal tahun 2015. Isinya pun kurang lebih seperti punya peneliti karena sama berkaitan tentang manajemen pelayanan. Metode penelitiannya menggunakan kualitatif.
- 3 Fuji Sarah "Analisis Manajemen Pelayanan Jemaah haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar tahun 2019"

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kampar pada tahun 2019, penelitian ini berkaitan dengan manajemen pelayanan jemaah di kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar pada tahun 2022. Isinya pun kurang lebih seperti punya peneliti karena sama berkaitan tentang manajemen pelayanan. Metode penelitiannya menggunakan kualitatif. namun perbedaannya di sini menggunakan skripsinya menambahkan Analisis.

### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian memiliki beberapa fungsi penting yang memberikan kejelasan, keteraturan, dan kemudahan dalam membaca serta memahami laporan penelitian, dalam hal ini peneliti menguraikannya sebagai berikut:

Pada bab pertama, diisi dengan pembahasan yang berkaitan dengan faktor utama terciptanya rencana penelitian, disusul dengan pengertian dalam setiap istilah yang dipakai dalam judul penelitian, kemudian apa saja yang ingin dibahas dalam penelitian ini sebagai objek kajian selanjutnya kelengkapan lainnya dan kemudian ditutup dengan sistematika penelitian.

Pada bab kedua, diisi dengan teori-teori yang mendasari penelitian ini untuk mengungkap kasus-kasus yang dirumuskan dalam fokus penelitian, yang mana di antaranya terbagi atas pengertian Manajemen, pelayanan, ruang lingkup ibadah Haji.

Pada bab ketiga, diisi dengan kajian yang memaparkan terkait metodologi penelitian yang dipakai peneliti dalam mengoperasionalkan

penelitian ini, dilengkapi dengan informasi-informasi lainnya yang menunjang kejelasan dalam penelitian ini.

Pada bab keempat, diisi dengan bahasan yang menunjukkan hasil kajian berikut dengan analisis terhadap data sajiannya.

Pada bab kelima, diisi dengan kesimpulan dan rekomendasi.