

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Memenuhi rukun Islam kelima, yakni menunaikan ibadah haji ke Kota Suci Mekkah, merupakan kewajiban setiap umat muslim bagi yang mampu. Ibadah yang dilakukan pada bulan Dzulhijjah ini memerlukan banyak persiapan matang. dimulai dari memastikan kehalalan materi, kesiapan batin dan jasmani, hingga keikhlasan untuk menjalankan rukun-rukunnya (thawaf, sa'i, wukuf, dan lain sebagainya). Kewajiban ini telah dijelaskan oleh Allah SWT dalam Firman-Nya pada Q.S. Ali Imran/3: 97.

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

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 mampu mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”<sup>1</sup>

Dan dijelaskan pula dalam Q.S. Al Baqarah/2: 196.

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.”

Berdasarkan dalil diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan haji hukumnya wajib. Istilah kata “mampu” diatas adalah mampu secara fisik,

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, n.d. 92.

batin, materi dan aman dalam perjalanan menuju Baitullah. Berbeda dengan ibadah lain seperti membaca syahadat, melaksanakan shalat, zakat, dan puasa, yang dapat dilakukan berulang kali, begitu juga dengan ibadah umrah yang bisa dilakukan berulang kali, sedangkan ibadah haji hanya wajib dilakukan sekali seumur hidup. Ibadah haji dilaksanakan setahun sekali pada bulan Dzulhijjah, ketika umat muslim pernah satu kali berhaji maka untuk yang kedua kalinya adalah sunnah hukumnya.<sup>2</sup>

Ibadah haji dan umrah ini menjadi tanggung jawab dari pemerintah sebagaimana Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 6, yang menyatakan bahwa pemerintah berkewajiban melaksanakan sebuah pelayanan, pembinaan, dan perlindungan bagi calon jemaah haji. Kewajiban ini mencakup penyediaan pelayanan administrasi, pembinaan manasik haji, transportasi, dan akomodasi, keamanan, pelayanan kesehatan, serta fasilitas lainnya untuk mendukung pelaksanaan ibadah haji maupun umrah.<sup>3</sup>

Melaksanakan ibadah haji dan umrah di Baitullah merupakan dambaan setiap umat Muslim. Kota Madinah dan Mekkah mempunyai keistimewaan yang sangat besar di sisi Allah SWT. Maka dari itu, umat islam yang mengunjungi Baitullah terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi dan Kementerian Agama, total jemaah haji pada tahun 1445 H/2024 M mencapai

---

<sup>2</sup> Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI* (Jakarta, 2020), 65.

<sup>3</sup> "Penyelenggaraan Ibadah Haji" (Indonesia, 2008).

lebih dari 1,8 juta orang. Dari jumlah itu, Indonesia menjadi negara dengan pengirim jemaah haji terbesar, dengan kuota haji mencapai 241.000 jemaah.<sup>4</sup>

Dalam perkembangan pelaksanaan ibadah haji maupun umrah, ada sebuah kondisi yang menjadi perhatian pembimbing selama pelaksanaan ibadah, yaitu masih sering terjadi jemaah yang lupa untuk mengambil *miqat*.<sup>5</sup> Masalah ini sering terjadi mengingat banyaknya jemaah yang berangkat terutama dari kalangan lanjut usia. Selain itu, sebagian jemaah memiliki kondisi fisik dan latar belakang yang beragam, seperti menurunnya daya tahan tubuh dan daya ingat pada lansia yang dapat mempengaruhi kemampuan memahami berbagai aspek ibadah.

Setiap jemaah tentu menginginkan ibadah hajinya menjadi mabrur. Kemabruran ini tidak akan dicapai tanpa didukung oleh pemahaman yang mendalam. Terkait dengan manasik, ibadah-ibadah lain, dan pelaksanaannya yang mengacu pada ajaran agama Islam, pemahaman dan pelaksanaannya yang sempurna menjadi salah satu kondisi penting untuk menyempurnakan ibadah haji demi mencapai predikat haji yang mabrur. Maka dari itu, dibutuhkan pembelajaran berupa praktik langsung dalam bentuk bimbingan manasik haji.

Tujuan utama manasik haji adalah untuk mempersiapkan jemaah yang berencana menunaikan ibadah haji agar dapat melaksanakannya dengan tertib, aman dan sah. Tertib meliputi pelaksanaan ibadah sesuai dengan syarat, rukun,

---

<sup>4</sup> Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, [accessed 20 November 2024], <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/1-8-juta-jemaah-haji-2024-63-dari-asia-1>.

<sup>5</sup> Haris Fadillah, "*Sejarah Dan Filosofi Haji Dan Umrah*", (UIN Antasari Banjarmasin, Semester Ganjil 2022/2023).

serta kewajiban agama. Aman yang berarti jemaah merasa terlindungi dari gangguan baik terhadap diri maupun hartanya. Sah dalam artian memastikan tidak ada kekurangan pada pelaksanaan ibadah maupun manasiknya.<sup>6</sup> Namun, dalam praktiknya di lapangan masih terdapat sejumlah kendala, seperti penyampaian materi yang kurang terstruktur atau tidak sesuai dengan silabus yang telah ditetapkan. Selain itu, metode pengajaran sering kali belum disesuaikan dengan kebutuhan jemaah, terutama bagi mereka yang mayoritas telah berusia lanjut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Balitbang Diklat Kementerian kepercayaan di tahun 2020, dijelaskan bahwa hasil survei tahun 2018 menunjukkan banyak calon jemaah haji memiliki tingkat pemahaman yang rendah terhadap materi bimbingan manasik yang diberikan sebelum keberangkatan. Tercatat, sebesar 39,32% jemaah kurang memahami syariat, sunnah, rukun, serta larangan-larangan dalam pelaksanaan ibadah haji. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa program bimbingan manasik sebelum keberangkatan menghadapi banyak sekali kendala yang menjadi kendala pemahaman jemaah. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap rendahnya tingkat pemahaman ini adalah latar belakang pendidikan serta usia jemaah, yang memengaruhi kemampuan mereka dalam menyerap materi bimbingan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Ahmad Nidjam, *Manajemen Haji* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 17.

<sup>7</sup> Syifa Arrahmah, "Pendidikan Dan Usia Pengaruhi Pemahaman Calon Jamaah Terhadap Materi Haji," NU Online, 2021, [accessed 21 November 2024].

Seorang pembimbing berperan layaknya seorang guru yang membantu jemaah memahami dan menjalankan ibadah haji maupun umrah dengan pengetahuan serta pemahaman yang mendalam. Pembimbing juga bertugas memberikan panduan kepada jemaah supaya mengetahui dan memahami tata cara pelaksanaan, tujuan, serta makna yang terkandung dalam ibadah haji. Hal ini penting karena menjalankan ibadah haji atau umrah dengan baik dan tepat memerlukan pembelajaran serta pemahaman yang mendalam mengenai manasik, yang harus dilakukan dengan sungguh-sungguh.<sup>8</sup>

Pembekalan manasik haji dapat diselenggarakan oleh berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah, Kementerian agama, dan lembaga lainnya. Kegiatan manasik yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui Kementerian agama umumnya berlangsung sebanyak 10 kali pertemuan setiap tahun. Namun demikian, program ini cenderung lebih menitikberatkan pada penyampaian teori semata. dengan jumlah pertemuan yang telah dibuat, kegiatan manasik ini masih kurang memadai untuk menyampaikan materi secara lengkap, karena adanya kendala seperti keterbatasan akses, kurangnya interaksi dan komunikasi, serta waktu yang terbatas bagi masyarakat maupun calon jemaah haji.

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Agama nomor 44 Tahun 2014 mengenai struktur dan fungsi asrama haji, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berfungsi sebagai unit pelaksana penyelenggaraan

---

<sup>8</sup> M. Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji Dan Umroh Lengkap* (Jakarta: Era Adicitra Intermedia, 2011), h. 19.

ibadah haji di bawah koordinasi Kementerian Agama serta bertanggung jawab langsung pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.<sup>9</sup> Selain itu, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga berperan dalam menyediakan layanan, pembinaan, dan pelatihan manasik haji untuk calon jamaah yang akan menjalankan ibadah haji serta masyarakat umum yang ingin mempelajari manasik.

Pelayanan berupa bimbingan manasik haji dan umrah pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dikenal dengan istilah “Mandala” (Manasik Dua Langsung). Mandala ini dilaksanakan dalam bentuk penyampaian teori dan praktik secara langsung di lapangan. Maksud praktik langsung adalah agar jamaah tak hanya menerima materi manasik secara teori, melainkan juga praktik langsung di lapangan, sedangkan siaran langsung dimaksudkan supaya masyarakat yang tidak memiliki kesempatan untuk hadir dalam praktik tersebut tetap bisa mengikuti melalui *Zoom Meeting*.

Program manasik dua langsung ini masih menghadapi beberapa kendala, mengingat pelaksanaannya oleh UPT Asrama Haji embarkasi Banjarmasin baru dilaksanakan untuk kedua kalinya. *Pertama*, kurangnya sumber daya pembimbing profesional khusus perempuan, karena pada jamaah perempuan terdapat aspek tertentu dalam bimbingan yang sulit untuk menjelaskan dan bertanya. *Kedua*, keterbatasan waktu pelaksanaan manasik serta metode yang efektif untuk mengklasifikasikan jamaah, karena setiap

---

<sup>9</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, “Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji” (Indonesia, 2014).

jemaah mempunyai latar belakang pendidikan yang beragam, mulai asal tingkat dasar hingga tingkat tinggi. Meskipun begitu, pelaksanaan manasik ini dapat dianggap cukup sukses dalam menjalankan programnya. Hal tersebut terlihat dari tingkat partisipasi masyarakat umum serta calon jemaah haji, yang berhasil mencapai 80% dari total peserta yang terdaftar.

Pelayanan kepada jemaah tidak terlepas dari peran seorang pembimbing. Pembimbing yang baik akan dapat memberikan pelayanan prima dan pembimbing yang berpengalaman akan memberikan materi bimbingan secara komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan calon jemaah haji. Setiap pembimbing pasti memiliki metode dan strategi tertentu dalam melatih calon jemaah haji, dengan tujuan supaya mereka memiliki pemahaman manasik dengan tepat, mengetahui tata cara pelaksanaannya, serta memiliki pengetahuan yang cukup tentang ilmu dan aturan yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah secara benar.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penentu keberhasilan bimbingan manasik haji dan umrah adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pembimbing kepada jemaah, hal ini dapat dilihat melalui penilaian jemaah atas kinerja pembimbing tersebut. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Pembimbing terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kinerja pembimbing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja pembimbing terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah kinerja pembimbing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pembimbing terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?

## **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis pada penelitian ini dirumuskan berdasarkan permasalahan yang diangkat pada penelitian, yaitu sebagai berikut:

$H_0$  : Kinerja pembimbing (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah (Y) di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

$H_a$  : Kinerja pembimbing (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah (Y) di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

## **E. Signifikansi Penelitian**

### **a. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pada akademik serta teoritis, sekaligus menjadi tambahan keilmuan atau acuan berbagai penulisan karya ilmiah, khususnya untuk mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

### **b. Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan informasi serta kontribusi positif kepada masyarakat umum serta lembaga terkait yaitu UPT. Asrama Haji embarkasi Banjarmasin untuk tetap mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat umum dan calon jemaah haji.

## **F. Definisi Operasional**

Definisi operasional berperan penting untuk membantu penulis supaya lebih fokus dalam melakukan penelitian, sehingga memudahkan penulis untuk menentukan instrumen mengumpulkan data. Definisi operasional tersebut yaitu:

### **1. Kinerja Pembimbing**

Kinerja Pembimbing merujuk pada hasil kerja yang diperoleh seorang pembimbing baik dari segi kualitas juga kuantitas, dalam melaksanakan tugasnya beserta tanggung jawab yang dilaksanakannya.<sup>10</sup> Adapun Indikator untuk penilaian kinerja pembimbing adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang kondusif
- b. Kedisiplinan
- c. Tanggung jawab
- d. Kecepatan dan ketepatan waktu
- e. Keramahan dan kesopanan.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan artinya tindakan serta kemampuan individu dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang dilaksanakan dengan komitmen tinggi untuk dapat memberikan layanan terbaik pada pelanggan, rekan kerja, maupun atasan. Adapun untuk mengukur kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi yang sering digunakan dalam penelitian, yaitu:

- a. Bukti fisik (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empathy*)

---

<sup>10</sup> Rojiki, "Analisis Kinerja Pembimbing Manasik Berbasis Penguasaan Materi: ( Studi Pada KBIHU Aisyiyah Kabupaten Sleman )," *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen Daulat Rakyat* 6, no. 1 (2022), 55.

### 3. Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji merupakan istilah kalimat yang berasal dari 3 suku kata, yaitu bimbingan, manasik dan haji. Definisi Bimbingan ialah alur kegiatan dalam memberikan ilmu pengetahuan dari seseorang yang ahli dalam hal tertentu kepada individu atau suatu kelompok yang membutuhkan bidang tersebut untuk menjadikannya paham terhadap suatu hingga dapat diimplementasikannya secara mandiri.

Sedangkan untuk Pengertian manasik, secara etimologis ialah bentuk jamak dari istilah "manasik" atau "mansak", yang berarti ibadah, penyembahan, tempat ibadah, atau waktu pelaksanaan ibadah. Sedangkan dalam istilah syariat, manasik mencakup pada berbagai jenis ibadah yang dilakukan selama pelaksanaan haji dan umrah, atau berbagai lokasi yang digunakan untuk melaksanakan rangkaian ibadah haji serta umrah.

Kemudian definisi haji secara etimologi, kata "haji" berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu kawasan tertentu. Berdasarkan istilah, haji merupakan sebuah perjalanan dengan tujuan mengunjungi Ka'bah (Baitullah) untuk melaksanakan rangkaian amalan ibadah yang disertai pemenuhan syarat-syarat tertentu. Amalan tersebut meliputi thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, serta berbagai rangkaian manasik haji yang dilakukan sesuai dengan tuntunan Rasulullah *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam*.

## G. Penelitian Terdahulu

Agar penulis dapat melakukan penelitian dengan mudah, penulis memaparkan sejumlah hasil temuan dari penelitian terdahulu yang mempunyai kesamaan dengan penelitian ini. Temuan tersebut diantaranya, yaitu:

1. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Choirunnisa Maulina Bahri mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2021 yang berjudul, **“Pengaruh Kinerja Pembimbing Terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Baitullah Arafah Mabror Tangerang Selatan”** dengan sampel 80 jemaah. Dari judul skripsi tersebut mempunyai kesamaan dengan penulis ialah sama-sama meneliti tentang pengaruh kinerja pembimbing terhadap kualitas pelayanan jemaah umrah. Sedangkan perbedaan dari penulis ialah tempat penelitian dan variabel dependen yang digunakan.
2. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Emmilia Suhandra Putri mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2022 yang berjudul, **“Pengaruh Kinerja Pembimbing Bersertifikat Terhadap Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kec. Lubuk Basung, Kab. Agam, Sumatera Barat”** dengan sampel 60 jemaah. Adapun a penelitian ini dengan peneliti ialah sama-sama membahas kinerja pembimbing terhadap pelayanan pelayanan bimbingan manasik haji. Sedangkan perbedaan dari penulis ialah tempat penelitian.
3. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Rusyidawati mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin tahun 2023 yang

berjudul, **“Bimbingan Manasik Haji dan Umrah di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin”**. Adapun persamaan karya ilmiah dengan riset penulis ialah sama-sama membahas tentang bimbingan manasik haji dan umrah di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Sedangkan perbedaan dengan penulis ialah metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Risalatul Muawanah mahasiswi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi 2022 yang berjudul, **“Peran Pembimbing Dalam Optimalisasi Bimbingan Manasik Haji”**. Penelitian ini membahas tentang pentingnya peran seorang pembimbing dalam memberikan pemahaman terkait ibadah haji kepada calon jemaah. Adapun persamaan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang pembimbing dan bimbingan manasik haji. Sedangkan perbedaannya, peneliti terdahulu berfokus pada peran pembimbing, adapun penulis berfokus pada kinerja pembimbing.

## **H. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan penjelasan yang lebih terstruktur mengenai penelitian yg dilakukan, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Hipotesis Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Penulisan.

## BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini menjelaskan mengenai Pengertian Kinerja Pembimbing, Kualitas Pelayanan, Bimbingan Manasik Haji serta Kerangka Pikir.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai Jenis dan Pendekatan Penelitian, lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan, Desain Pengukuran serta Teknik Analisis Data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat Hasil Penelitian, Distribusi Jawaban Responden, Analisis Data, serta Pembahasan Hasil.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi Simpulan dan Rekomendasi.