

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perjalanan ibadah haji sebagai perwujudan penghambaan manusia kepada Allah Swt, karena sejatinya dalam proses haji umat muslim dituntut untuk dapat melaksanakan segala proses ibadah dengan keikhlasan, meninggalkan segala hal yang bersifat duniawi, serta dalam pelaksanaannya dominan berpakaian ihram sebagai symbol kesetaraan manusia sebagai seorang muslim.¹ Pelaksanaan ibadah haji adalah proses menunaikan ibadah yang dilakukan dengan berkunjung ke baitullah untuk melaksanakan berbagai rangkaian haji, sehingga momentum ibadah ini sangat di nantikan oleh seluruh umat muslim di seluruh dunia.

Ketentuan dasar hukum melaksanakan ibadah haji ialah wajib bagi setiap muslim untuk mengerjakan ibadah ini minimal satu kali seumur hidup. karena ibadah haji termasuk pada rukun islam yang kelima dan kewajiban ini berlaku untuk seorang muslim yang telah memenuhi syarat- syarat wajib haji, diantaranya islam, baligh, berakal, bebas dari perbudakan, serta *istithoah*.² *Istithaah* dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang muslim dalam melaksanakan ibadah haji, kemampuan ini mencakup banyak hal dan menjadi syarat wajib bagi seorang Muslim untuk menunaikan ibadah haji. Kemampuan ini mencakup aspek jasmani, rohani, finansial, serta keamanan dalam perjalanan. Selain itu, memastikan bahwa

¹ Badrudin, *Spiritualitas Amaliah Ibadah Haji* (Penerbit A-Empat, 2018), 161.

² Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fikih Indonesia: Haji & Umrah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019), 38.

keluarga yang ditinggalkan tetap terpenuhi kebutuhannya juga termasuk dalam syarat *istithaah*. Maka ketika seluruhnya telah terpenuhi, maka ia telah termasuk kepada orang yang *istithaah*.³

Ketika syarat *istithaah* ini terpenuhi maka wajib bagi sebuah negara untuk bisa memfasilitasi penyelenggaraan untuk perjalanan ibadah haji sesuai pada Pasal 29 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa negara menjamin kebebasan setiap warga negara untuk menganut agama dan menjalankan ibadah sesuai agama dan keyakinannya.⁴ Dengan adanya Undang-Undang tersebut pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin melaksanakan perjalanan ibadah haji sebagai tamu Allah ke tanah suci yaitu dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga sangat diperlukan manajemen dan pelayanan yang kompleks dan penuh dengan perencanaan yang matang.

Memberikan pelayanan terhadap jemaah haji haji merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan yang berkualitas dapat berupaya untuk meningkatkan profesionalisme penyelenggaraan ibadah haji sehingga penting untuk dapat memberikan pelayanan yang terukur dan tepat.⁵

³ Khoirizi H. Dasir, *Yuk Dakwah Haji: Tawaran Materi bagi Pendakwah* (bekasi: Pustaka Kaji, 2019), 161.

⁴ Syifa Arisetiawati, Acep Nurlaeli, dan Sya'roni Ma'sum, "Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jemaah Haji Dan Umrah Di PT Utama Al-Fathimiyah Tour Dan Travel Karawang," *Indonesian Research Journal on Education* 4, no. 4 (28 Agustus 2024): 348–52, doi:10.31004/irje.v4i4.1055.

⁵ Bayu Mitra Adhyatma Kusuma, "URGensi DYNAMIC GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PROFESIONALISME MANAJEMEN PENYELENGGARAAN HAJI" (Dakwah Annual Conference, Yogyakarta, 2015), 1–15, <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/27184/>.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh menegaskan bahwa salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib dan sesuai dengan ketentuan syariat.⁶

Guna memenuhi undang-undang tersebut maka pemerintah Indonesia memiliki kewajiban pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin melaksanakan perjalanan ibadah haji sebagai tamu Allah ke Tanah Suci dengan memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan manajemen dan pelayanan yang terencana, terorganisir, serta dilaksanakan secara optimal. Dalam perspektif Islam, pentingnya perencanaan dan pengelolaan yang baik juga dijelaskan dalam Al-Qur'an. Allah Swt. berfirman dalam Q.S. Ash-Shaff/61: 4.⁷

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

Artinya: Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam satu barisan, seakan-akan mereka suatu bangunan yang tersusun kukuh.

Ayat tersebut menunjukkan pentingnya keteraturan, kerja sama, dan pengorganisasian yang baik dalam mencapai tujuan bersama. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, nilai-nilai tersebut menjadi dasar penting dalam

⁶ Udin Latif dan M. Akbar Hidayat, "TINJAUAN KRITIS TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH OLEH KEMENAG KABUPATEN SORONG," *Muadalah : Jurnal Hukum* 4, no. 1 (28 Mei 2024): 54–67, doi:10.47945/muadalah.v4i1.1426.

⁷ "Qur'an Kemenag," diakses 5 Mei 2026, <https://quran.kemenag.go.id/>.

pelaksanaan manajemen pelayanan agar seluruh proses pemberangkatan jamaah dapat berjalan secara tertib, efektif, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Salah satu peran pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah melalui penyediaan Asrama Haji sebagai tempat persiapan jamaah sebelum keberangkatan, membantu dan melayani jamaah haji, untuk mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan haji.

Asrama Haji berperan sebagai lokasi persiapan awal sebelum keberangkatan, sekaligus tempat dilakukannya berbagai proses administratif dan pemeriksaan fisik. Di sini dilakukan penyerahan dokumen dan perlengkapan perjalanan seperti paspor, visa, boarding pass, kuitansi biaya hidup (*living cost*), gelang identitas, serta koper jamaah. Selain itu, dikirimkan pula surat pemberitahuan check-in dan bukti pelunasan BPIH. Selama berada di asrama, jamaah haji juga mendapatkan pelayanan optimal, karena mereka diharapkan mempersiapkan diri secara fisik dan mental agar dapat menjalankan ibadah haji dengan baik dan meraih tujuan utama, yakni menjadi haji yang mabrur. Oleh karena itu, Asrama Haji menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sepanjang rangkaian operasional perjalanan haji, baik dari Tanah Air menuju Arab Saudi maupun saat pemulangan.⁸

⁸ Mutiara Hanifa Imanda dan Rohmanur Aziz, "Strategi Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi Dalam Meningkatkan Nilai Guna," *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 4, no. 1 (30 Maret 2025): 95–118, doi:10.15575/mjhu.v4i1.41137.

Asrama haji Embarkasi Banjarmasin yang memiliki lokasi berdekatan dengan bandar udara internasional yang berada di Banjarmasin sehingga sangat strategis dan berperan penting pada proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji, selain itu Embarkasi ini juga memiliki kesiapan fasilitas penunjang yang lengkap dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, didukung juga Sumber Daya Manusia (SDM) yang sudah diberikan pembinaan dalam melakukan pelayanan untuk mempersiapkan sebelum operasional haji dilaksanakan sehingga, pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji sudah maksimal dengan system pelayanan yang baik.

Salah satu jamaah haji tahun 2024 yang berasal dari Kalimantan tengah kab. Kapuas menyatakan bahwa pelayanan di Asrama haji Embarkasi Banjarmasin sangat baik. Hal ini dibuktikan dari pengalaman langsung yang dirasakan jamaah haji tersebut pada saat memasuki Asrama haji, seperti mendapatkan penyambutan yang ramah, petugas yang sudah siap membantu memindahkan barang-barang jamaah sejak pertama kali memasuki asrama haji, serta kenyamanan pada fasilitas hotel yang berada di Asrama haji seperti tempat tidur yang nyaman dan penataan kamar yang bersih. Serta terdapat penelitian yang dilakukan oleh M. Kamarul Ikhsan, menyatakan bahwa manajemen pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah berjalan dengan baik, dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, yang tercermin dari terlaksananya pelayanan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.⁹

Pada tahun 2025, Embarkasi Banjarmasin dijadwalkan memberangkatkan 13 kloter jamaah haji, dengan total 5.454 jamaah dari Kalimantan Selatan orang dan Kalimantan Tengah. Persiapan keberangkatan dimulai pada 4 Mei 2025 dengan masuknya Kloter 01 ke Asrama Haji, dan keberangkatan ke Tanah Suci pada 5 Mei 2025. Dalam konten sosial media dari akun resmi Asrama Haji yakni @asramahajibanjarmasin, pada salah satunya konten terkait “Kesan Para Jemaah terhadap Pelayanan di Asrama Haji” dalam konten tersebut berisi berbagai opini dari para jemaah, salah satunya pernyataan dari jemaah yang bernama Sarifudin Santang Lamsi, ia memaparkan:

“Aku salut di Embarkasi Banjarmasin ini, artinya sopan santunnya dalam menyambut tamu betul-betul sangat memuaskan untuk pelayanan di Embarkasi Banjarmasin ini. Dari di panggil nama kita itu cepat, kenapa lebih cepat karena ada tahapan tertentu itu, ada tangga-tangganya itu mempermudah”

Data yang didapat dari jemaah tahun 2024 dan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ikhsan, M. Kamarul (2019) serta dari konten yang di unggah pada sosial media Asrama Haji yang telah dipaparkan diatas menunjukkan bahwa pelayanan di asrama haji dinilai sangat baik oleh para jemaah. Temuan ini menjadi potensi awal yang penting untuk ditelusuri lebih dalam, serta menandakan bahwa Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki potensi untuk dijadikan model atau acuan efektif dalam penyelenggaraan

⁹ M. Kamarul Ikhsan, “Manajemen Pelayanan Jamaah calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018” (Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 4 Juli 2019), <https://idr.uin-antasari.ac.id/12184/>.

ibadah haji di Indonesia. Melalui layanan yang efektif, fasilitas memadai, dan pelayanan profesional, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berpotensi menjadi role model baik bagi asrama haji lain dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik mengkaji pelayanan pemberangkatan calon jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi, yang selanjutnya dijadikan sebagai objek penelitian dalam skripsi dengan judul **“Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Calon Haji Di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan manajemen pelayanan pemberangkatan calon jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025?
2. Apa saja fasilitas yang disediakan di UPT Asrama haji Embarkasi Banjarmasin dalam mendukung pelayanan pemberangkatan calon jemaah haji tahun 2025?
3. Apa saja faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan dalam pemberangkatan calon jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan pemberangkatan calon jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025.
2. Untuk menyebutkan fasilitas yang disediakan di asrama haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025 dalam memberikan pelayanan pemberangkatan jemaah haji.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan pemberangkatan jemaah haji di asrama haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025.

D. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan wawasan keilmuan bagi pihak kampus dan mahasiswa, khususnya pada Fakultas Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang sedang menyusun proposal maupun skripsi yang berkaitan dengan pemberangkatan jemaah haji di UPT Embarkasi Banjarmasin.

2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi bagi UPT Asrama Haji Banjarmasin dalam upaya menguatkan kualitas pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan kepada jemaah haji dapat berjalan lebih optimal dan terhindar dari berbagai penyimpangan.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap judul penelitian, berikut penjelasan dari beberapa istilah yang digunakan untuk mempermudah proses pengumpulan, pengolahan, serta pengembangan data dalam penelitian ini:

1. Manajemen

Manajemen dalam penelitian ini diartikan sebagai seluruh proses pengelolaan kegiatan pelayanan pemberangkatan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, yang dilakukan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah

Haji (PPIH) Embarkasi. Manajemen dimaknai sebagai suatu proses yang sistematis dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan pelayanan pemberangkatan jamaah haji secara efektif dan efisien. Manajemen dalam penelitian ini di analisis menggunakan fungsi manajemen POAC, yaitu:

- a. Perencanaan, adalah proses penetapan tujuan pelayanan pemberangkatan, Perencanaan, yaitu proses penetapan tujuan pelayanan pemberangkatan, penyiapan sumber daya manusia dan fasilitas, serta penetapan standar operasional prosedur (SOP) dan prosedur tetap (protap) dalam pelaksanaan pemberangkatan calon jamaah haji.
- b. **Pengorganisasian**, yaitu proses pengaturan dan pembagian tugas antar bidang dan unit kerja yang terlibat dalam pelayanan pemberangkatan, penetapan struktur koordinasi,
- c. **Pelaksanaan**, yaitu proses pelaksanaan seluruh rencana pelayanan pemberangkatan secara nyata di lapangan, yang mencakup penggerakan sumber daya manusia, kepemimpinan, motivasi kerja, kerja sama tim, serta penyesuaian tindakan dalam menghadapi kondisi atau kendala yang muncul selama masa operasional pemberangkatan.
- d. **Pengendalian**, yaitu proses pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pemberangkatan yang dilakukan melalui penerapan SOP dan protap, serta melalui evaluasi kinerja.

2. Pelayanan Pemberangkatan

Pelayanan **pemberangkatan** diartikan sebagai seluruh bentuk layanan yang diberikan kepada calon jamaah haji **selama berada di**

Asrama Haji hingga menjelang keberangkatan ke Tanah Suci.

Pelayanan pemberangkatan mencakup berbagai aspek, antara lain **penerimaan kedatangan jamaah di asrama, penyerahan dokumen dan living cost, pemeriksaan dan pelayanan kesehatan tahap akhir, penyediaan akomodasi dan konsumsi, bimbingan manasik, pelayanan keimigrasian, pengaturan transportasi menuju bandara, serta perlindungan dan keamanan jamaah.** Pelayanan pemberangkatan dalam penelitian ini dianalisis dari sisi bagaimana pelayanan tersebut dikelola melalui fungsi manajemen POAC, bukan dari kepuasan jamaah secara kuantitatif.

3. Fasilitas

Fasilitas dalam penelitian ini diartikan sebagai prasarana yang disediakan dan dikelola oleh UPT untuk mendukung kelancaran pelayanan pemberangkatan calon jamaah haji. Secara operasional, fasilitas yang dimaksud mencakup bangunan asrama dan kamar penginapan Jemaah, aula pemberangkatan, dan klinik pelayanan Kesehatan. Fasilitas dalam penelitian ini dibatasi pada ketersediaan, kelayakan, dan kesiapan fasilitas sesuai standar pelayanan yang berlaku, serta perannya dalam mendukung kelancaran pelayanan pemberangkatan jamaah haji.

4. Faktor pendukung yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor pendukung merupakan kondisi atau tindakan positif yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan serta mendukung

tercapainya pelayanan yang optimal pada operasional pemberangkatan tahun 2025. Dalam penelitian ini, pembahasan dibatasi pada faktor yang relevan dengan konteks penelitian, yaitu penyediaan fasilitas, pola manajemen organisasi, kualitas sumber daya manusia, serta pola layanan dan penyampaian jasa.

5. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Embarkasi adalah tempat atau fasilitas yang digunakan untuk pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji dari negara Indonesia menuju tanah suci Mekkah, Arab Saudi, dan sebaliknya. Dalam penelitian ini yang dimaksud dari embarkasi ialah tempat yang digunakan untuk pemberangkatan calon jemaah haji, mulai dari kedatangan jemaah dari daerah masing-masing ke Asrama haji sampai para calon jemaah haji diberangkatkan ke bandara menuju tanah suci.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk memberikan landasan yang kuat dalam penelitian ini, berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian:

1. Penelitian yang dilakukan oleh M. Kamarul Ikhsan (15011361793) mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Jamaah Calon Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018”** pada penelitian ini memiliki kemiripan yaitu membahas terkait implementasi manajemen dalam memberikan pelayanan kepada

calon jemaah haji. Sedangkan perbedaannya terletak pada tahun penelitian dan pada penelitian ini tidak ada membahas mengenai faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan calon jemaah haji.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aldi (190104030137) mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin tahun 2023 yang berjudul ***“Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara”*** pembahasan pada penelitian ini memiliki kemiripan yaitu dari pelayanan pemberangkatan, faktor yang mempengaruhi pelayanan pemberangkatan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitiannya dan tahun dilaksanakan penelitian tersebut.¹⁰
3. Penelitian oleh Hendri Usman (11150530000005) berjudul **“Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah”** memiliki kesamaan dalam hal pembahasan pelayanan pemberangkatan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, yaitu di Asrama Haji Embarkasi Jakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Selain itu, Hendri Usman menyoroti tugas dan fungsi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji, sementara penelitian ini berfokus pada fasilitas yang disediakan bagi jemaah haji.

¹⁰ Muhammad Aldi, “Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara” (Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 10 Januari 2023), <https://idr.uin-antasari.ac.id/21757/>.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis dalam lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

1. BAB I berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.
2. BAB II berisi kajian teori yang meliputi definisi teoritik, tinjauan teoritik, serta kerangka pikir penelitian.
3. BAB III berisi metode penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta telnik analisis data..
4. BAB IV terdiri dari Hasil Penelitian, Pembahasan atau hasil analisis data yang telah dikumpulkan dan membahasnya secara komprehensif, menginterpretasi temuan-temuan penelitian, dan mengaitkannya dengan teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya pada variable yang diteliti.
5. BAB V terdiri dari gabungan dari temuan-temuan penelitian dan untuk menarik kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu, pada bab ini juga memberikan saran-sarn yang konstruktif bagi pihak-pihak terkait dan penelitian selanjut

