

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan mayoritas muslim yang terbanyak di dunia, perkiraan jumlah sebanyak 299 juta jiwa muslim dalam 87,2% dari populasi total penduduk di Indonesia atau sekitar 13% dari total jumlah populasi muslim dunia. Kuantitas muslim yang besar di Negara sendiri berbanding lurus dengan peningkatan aktivitas keagamaan islam.

Pelaksanaan ibadah haji dilaksanakan di Makkah Al-mukaromah, peribadan perlu waktu yang sangat lama, dilaksanakan hanya satu tahun sekali ditentukan dalam syariat islam. Jamah haji yang melaksanakan ibadah haji memiliki misi yang sama, yaitu meraih haji yang mabrur. Dalam mendapatkan kesempurnaan memerlukan teori dan praktek untuk latihan dan pembinaan.

Pada dasarnya haji adalah maupun sarana bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah haji ke baitullah, dikarenakan setiap tahunnya umat islam di seluruh dunia melaksanakan ibadah haji, adanya amalah ibadah dengan syarat yang sudah ditentukan. Haji hanya saja bagi orang yang mampu di segi ekonomi atau lainnya yang terpenting mempunyai bekal cukup dan haji hanya satu kali seumur hidup.

Menjalankan ibadah Haji ke baitullah hakikatnya hanya salah satu memenuhi-memenuhi panggilan Allah SWT, agar mencapai sebuah tujuan yang di diinginkan yaitu meraih Haji yang Mabrur. Mempunyai biaya yang cukup, kesehatan jasmani juga rohani yang baik dan aman dalam perjalanan adalah bekal

untuk melaksanakan ibadah haji, tetapi semua itu belum cukup dalam melaksanakan haji tapi harus didorong oleh pengetahuan ilmu serta pemahaman tentang manasik haji maupun syariat islam.

Pemerintah juga telah mengatur terkait penyelenggaraan ibadah haji dalam (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008, n.d.). Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan serta perlindungan dengan memfasilitasi layanan administrasi, manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan juga beberapa hal yang diperlukan (PP Nomor 79 Tahun 2019, n.d.).

Pelaksanaan ibadah haji adalah bentuk aktivitas meliputi pembinaan, pelayanan kepada jamaah haji, sampai jamaah haji bias melaksanakan ibadah haji sesuai aturan ajaran syariat islam. Tapi dalam penyelenggaraanya, masih ada kendala-kendala seperti biaya penyelenggaraan haji, pengelolaan keuangan, pendaftaran, layanan pemondokan, kesehatan, transportasi, juga makanan Selain itu masih belum maksimalnya informasi serta sosialisasi kebijakan pelaksanaan ibadah haji pada masyarakat. Pemondokkan di Makkah, mendapat kritik serta saran dari beberapa pihak. Hal ini terjadi, sebab belum ada standar minimal gedung, jumlah gedung yang terdapat belum mencukupi selain itu kebijakan pemerintah Arab Saudi sering berganti juga terkesan mendadak ataupun tak ada solusinya. Oleh karena itu, tiap terjadi kasus yang berhubungan dengan pelayanan haji, masyarakat menganggap bahwasannya Kementerian Agama tidak beres mengurus haji. Pemerintah Arab Saudi pun membatasi jumlah jamaah haji pada tiap tahunnya supaya lebih terpantau lagi. Memberikan manajemen pelayanan yang baik,

diharapkan dalam melayani jamaah haji dapat semaksimal mungkin, efektif juga efisien sebelum jamaah haji berangkat ke tanah suci. Hingga jamaah haji merasa puas juga dalam melakukan ibadah haji berjalan lancar selaras dengan syariat agama, hingga meraih haji yang mabru penelitian ini sangat menarik untuk dijadikan topik skripsi dan ingin mengetahui perubahan-perubahan dalam pelayanan manajemen haji setiap tahunnya yang ada di Kementerian Agama Kota Bandung. Hal yang terpentingnya supaya jamaah haji paham mengenai caranya ibadah haji yang baik juga benar menurut tuntutan islam, oleh karena itu tepat jika penulis mengambil topik masalah dalam sebuah skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI (Studi Deskriptif Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung)”**.

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Peneliti

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian difokuskan pada pada “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji (Studi pada Penyelenggara Haji & Umroh di Kementerian Agama Kota Bandung” untuk lebih jelasnya dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jama’ah haji di Kementerian Agama Kota Bandung dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan jama’ah haji di Kementerian Agama Kota Bandung.

2. Deskripsi Fokus

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam mendefinisikan dan memahami penelitian ini, maka penulis akan dideskripsikan pengertian beberapa kalimat yang dianggap penting.

a. Manajemen

Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dalam pelayanan dibutuhkan manajemen yang baik bagaimana cara suatu lembaga Kementerian Agama mengatur dan mengelolah dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dalam penyelenggaraan haji terdapat pelayanan sehingga dalam pelayanan membutuhkan manajemen untuk mengatur dan mengelolah pelaksanaan penyelenggaraan haji sehingga dalam melaksanakan ibadah haji menciptakan kenyamanan dan kepuasan dalam melakukan ibadah haji (Wibowo, 2014:7-17).

Sehingga sangat penting bagi karyawan atau staf PHU (Penyelenggaraan Haji dan Umroh) menerapkan manajemen sehingga apa yang menjadi fungsi dalam melakukan tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sehingga untuk mencapai suatu tujuan yang telah di sepakati untuk mencapai tujuan yang optimal sesuai dengan keinginan dengan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi tepat pada sasaran memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada jama'ah haji. mengatur atau mengelolah .

b. Faktor pendukung dan penghambat

Faktor pendukung dan penghambat yang di maksud dalam penelitian ini dalam lembaga adalah apa saja yang menjadi faktor pendukung yang terdapat dalam suatu lembaga sehingga faktor tersebut dapat mempengaruhi hal-hal yang dapat berkembang, memajukan, dan menjadi yang lebih baik dari sebelumnya dalam suatu lembaga sedangkan faktor penghambat adalah hal-hal yang mempengaruhi

sedikit atau bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih dari sebelumnya yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan haji.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan suatu pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan ibadah haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung?
2. Bagaimana kelebihan & kekurangan manajemen pelayanan ibadah haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung ?
3. Bagaimana evaluasi dalam manajemen pelayanan ibadah haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana perencanaan pelayanan ibadah haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung
2. Mengetahui bagaimana kelebihan dan kekurangan dalam manajemen pelayanan ibadah haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung
3. Mengetahui bagaimana evaluasi dalam manajemen pelayanan ibadah haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung

E. Kajian Pustaka

Beberapa penelitian yang terkait dengan pembahasan yang mengenai Manajemen dan Haji telah banyak dilakukan dengan paradigma dan metode penelitian yang berbeda-beda pula. Berikut pemaparan dari beberapa penelitian

terdahulu yang juga menjadikan Haji sebagai objek penelitian. Hal ini penulis menekankan bahwasanya penelitian yang dilakukan penulis memiliki perbedaan mendasar dengan penelitian lainnya yang serupa. Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Haji adalah sebagai berikut:

1. Ajeng Tania (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayattullah Jakarta) dalam skripsi yang berjudul Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah PT.Arminareka Perdana menyimpulkan bahwa dengan pelayanan jama'ah haji dan umrah dalam memenuhi setiap komitmen dan janji yang sudah dituangkan dalam program haji dan umrah yang membutuhkan pelayanan khusus telah memenuhi ketentuan yaitu melakukan pelaksanaan pelayanan dalam memberikan kepada jama'ah yang menggunakan paspor haji, memberikan bimbingan ibadah haji memberikan layanan administrasi, akomodasi, transportasi dan pelayanan kesehatan secara khusus memberangkatkan, memulangkan dan melayani jama'ah haji khusus sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara penyelenggara dan jama'ah haji (Ajeng, 2014:79).
2. Dimas Priyo Sembodo (Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang) dalam skripsinya yang berjudul Pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang Tahun 2009 menyimpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan jama'ah haji Kementerian Agama Kota Semarang telah didasarkan kepada undang-undang yang telah berlaku yaitu Undang-Undang No.13 Tahun 2008 diatur segala bentuk kegiatan yang harus dilakukan oleh pihak Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementerian Agama Kota Semarang telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang baik

yang sesuai dengan Undang-Undang yang baru. Bentuk pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Semarang adalah seperti pendaftaran, pembimbingan jama'ah haji, pengurusan imigrasi, pelunasan, pemberangkatan dan pemulangan. Kementerian Agama Kota Semarang memiliki hambatan dalam melaksanakan pelayanannya hambatan tersebut dihadapi pada tahap pengurusan masalah pasort. Pada pelaksanaan Ibadah Haji tahun 2009 penggunaan pasport berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya sehingga terdapat hambatan dalam pelayanan karena pasport yang digunakan pada tahun 2009 adalah pasport adalah pasport biasa atau paspor internasional (Dimas, 2009:77).

F. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan ibadah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Bandung.
- b. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam manajemen pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kota Bandung.
- c. Untuk mengetahui evaluasi dalam manajemen pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kota Bandung.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis
 - 1) Untuk pengalaman belajar dalam penerapan pengetahuan yang diperoleh di Universitas Islam Negri Alauddin Makassar

- 2) Untuk menambah pengetahuan tentang manajemen pelayanan jama'ah haji yang dilakukan pada Kementerian Agama Kota Bandung

b. Kegunaan Praktis

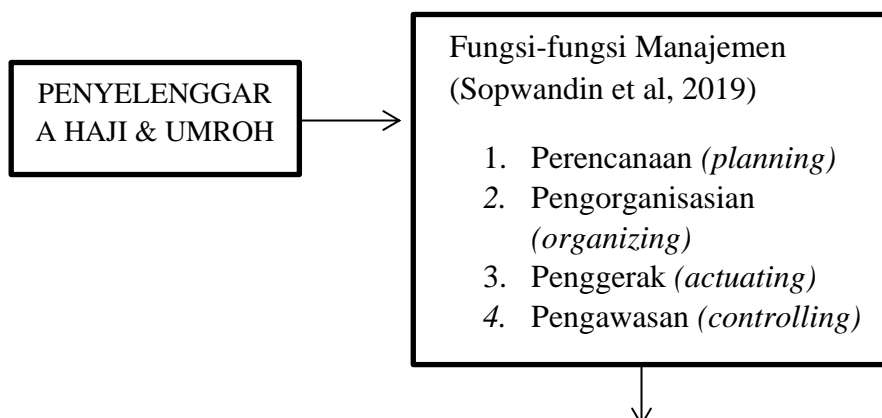
Manfaat secara praktis yaitu diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan untuk memperbaiki penyelenggaraan dalam Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Bandung khususnya dan umumnya di Indonesia sehingga pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dapat lebih dipertanggung jawabkan kedepannya.

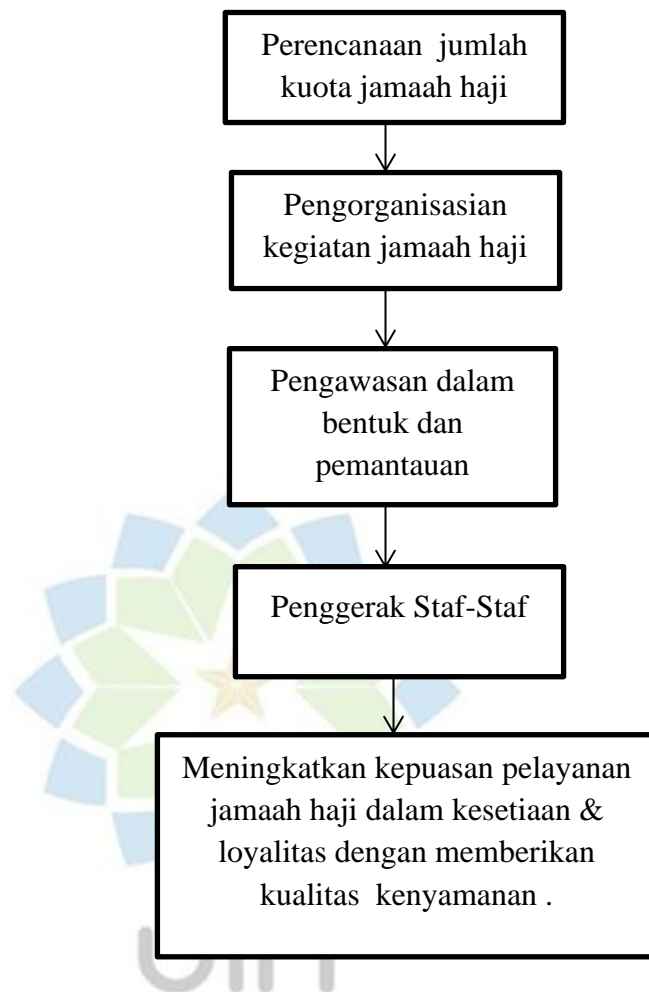
G. Kerangka Konseptual

Berikut merupakan suatu kerangka konseptual dalam penelitian ini. Perhatikan bagan berikut :



Kementerian Agama Kota Bandung





Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran