

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menyandang gelar haji merupakan sebuah hal yang dianggap istimewa bagi sebagian orang. Oleh karena itu, banyak orang berbondong-bondong pergi mendaftar haji. Gelar haji dianggap pula dapat menunjukkan sebuah nilai dan menunjukkan sebuah status sosial di mata masyarakat. Selain itu mayoritas agama di Indonesia adalah Islam. Dilansir dari laman Kementerian dalam negeri (Kemendagri) menyebutkan jumlah data penduduk muslim pada tahun 2022 mencapai 277,75 juta jiwa atau sekitar 87,02%. Jumlah ini akan terus bertambah seiring pertambahan penduduk di negeri ini.

Undang-Undang Dasar menjamin dalam pasal 29 ayat (2) yang berbunyi, Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaan itu. Hal tersebut tentu mempengaruhi jumlah pendaftar haji, karena setiap muslim bebas menjalankan syariat agama yang dianut. Terlebih lagi negara Indonesia mendapatkan jumlah kuota haji terbanyak di dunia. Pada tahun 2023 kuota haji negara ini berjumlah sebesar 221 ribu jemaah.

Berdasarkan data yang ada dalam *website* Kementerian Agama Republik Indonesia yang dilansir dari <https://Haji.Kemenag.go.id>. Kabupaten Sumedang memiliki jumlah pendaftar sebanyak 13.854 jemaah (Kemenag, 2023). Hal tersebut menunjukkan antusiasme masyarakat muslim asal Kabupaten Sumedang pada wilayah Priangan Timur dinilai juga cukup besar.

Tabel 1.1
Jumlah Pendaftar Haji Daerah Priangan Timur

No	Kabupaten	Jumlah Pendaftar
1	Kabupaten Ciamis	19.211
2	Kabupaten Garut	32.439
3	Kabupaten Sumedang	13.892
4	Kabupaten Tasikmalaya	23.846
5	Kota Banjar	2.852
6	Kota Tasikmalaya	14.480

Didalam Undang-Undang Dasar Nomor 8 Tahun 2019 disebutkan penyelenggaraan ibadah haji reguler merupakan tanggung jawab dari pemerintah. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut dilakukan oleh satuan kerja yang bersifat terstruktur dan juga tetap di setiap tingkat daerah, pusat, maupun di Arab Saudi. Menurut Levinson (Soekanto, 2012:213), peran merupakan suatu gagasan mengenai apa yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sebuah lembaga yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Teori ini mencakup tiga hal yaitu yang pertama, peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam struktur masyarakat. Dalam hal ini peran merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang atau juga sebuah lembaga dalam sebuah sistem atau kehidupan bermasyarakat. *Kedua*, peran juga merupakan sebuah konsep perihal apa saja yang dapat dilakukan oleh seseorang maupun lembaga. *Ketiga*, peran disebutkan juga sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Pemerintah memiliki tujuan memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan bagi jemaah haji dalam penyelenggaraan haji dan umrah, hal ini bertujuan agar jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Hal ini dimuat dalam pasal 3 di dalam undang-undang tersebut. Proses pendaftaran haji dilakukan sesuai prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Proses tersebut dilakukan di Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili dari jemaah. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai peran bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam pelayanan pendaftaran haji tahun 2023.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka yang menjadi fokus penelitian dapat diidentifikasi bahwa pemerintah bertanggung jawab sekaligus pemangku amanat undang-undang dalam pembinaan, pelayanan, serta perlindungan jemaah haji. Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang memiliki peran yang sangat penting sehingga dapat menjalankan tugas dan dapat melayani proses pendaftaran haji bagi masyarakat muslim di daerah Sumedang yang akan mendaftar haji. Maka fokus penelitian dari penelitian yang akan dikaji adalah:

1. Bagaimana norma atau regulasi dalam proses pendaftaran haji di Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang ?
2. Bagaimana Konsep Pendaftaran Haji di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang ?
3. Bagaimana perilaku petugas pelayanan pendaftaran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah dalam memberikan layanan pendaftaran ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah:

1. Mengetahui norma atau regulasi yang ada dalam proses pendaftaran haji di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
2. Mengetahui konsep pendaftaran haji di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
3. Mengetahui perilaku petugas pelayanan pendaftaran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Diambil dari fokus penelitian diatas, penulis memiliki harapan pelayanan haji di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dapat memberikan pelayanan pendaftaran yang

baik terhadap calon jemaah haji dan menjalankan tugas sesuai dengan amanat undang-undang. Berdasarkan fokus penelitian tersebut, penulis memiliki harapan penelitian ini dapat bermanfaat secara akademis dan secara praktis.

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai daya tambah wawasan bagi para pembaca maupun mahasiswa yang menekuni atau berkaitan dengan pelayanan pendaftaran haji terkhusus Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.

2. Secara Praktis

Sebagai ajang latihan dan dapat mengasah kemampuan intelektual, daya nalar penulis. Selain itu juga sebagai implementasi dari hasil belajar selama masa perkuliahan sekaligus untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana.

E. Kerangka Berpikir

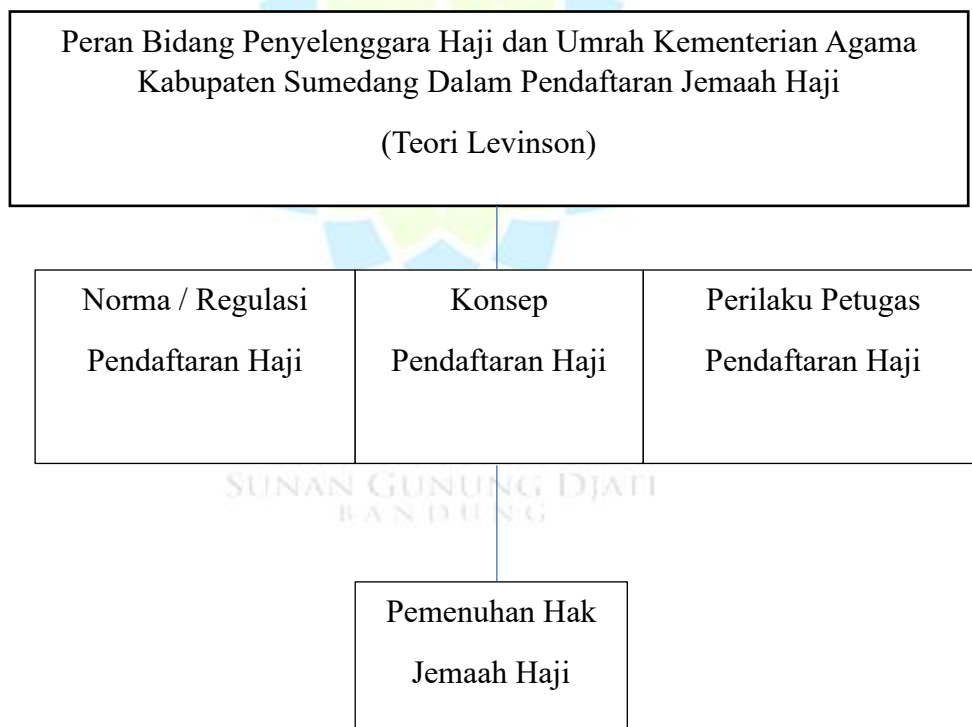
Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah dalam melayani pendaftaran haji merupakan hal yang penting, hal ini sesuai dengan amanat undang-undang yang membahas penyelenggaraan haji dan umrah. Teori ini mencakup tiga hal. *Pertama*, peran meliputi norma atau regulasi yang merupakan sebuah rangkaian peraturan yang mengikat dalam sebuah sistem pemerintahan.

Regulasi ini merupakan bagian dari undang-undang dalam pelayanan pendaftaran haji. *Kedua*, peran merupakan suatu konsep. Konsep ini memuat

perihal hal yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sebuah lembaga. Dalam penelitian ini membahas mengenai konsep pendaftaran haji. *Ketiga*, perilaku petugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam melayani penyelenggaraan haji. Perilaku petugas pelayanan berpengaruh bagi nama baik sebuah lembaga pemerintah. Semakin baik perilaku petugas pelayanan pendaftaran, maka nama baik dari lembaga pemerintah akan semakin baik.

Bagan 1.1

Kerangka Konseptual



F. Kajian Penelitian yang Relevan

Dibawah ini merupakan uraian tabel penelitian yang dianggap *relevan* oleh peneliti yang membahas peran pemerintah atau juga mengenai pembahasan tentang pelayanan pendaftaran haji:

Tabel 1.2

Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	Ririn Indah Saputri.	Penelitian ini dilatari dari banyaknya minat pendaftaran haji. Lokasi penelitian berada di tingkat kabupaten. Data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Perbedaan penelitian dari Ririn Indah Saputri dengan peneliti terletak pada teori, skripsi ini mengambil teori pelayanan.
2	Optimalisasi pelayanan haji dan umrah pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang.	Muhammad Irkham Baykhaqi.	Penelitian berlokasi pada bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama tingkat Kabupaten, Teknik Pengumpulan data menggunakan metode Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.	Penelitian yang dilakukan pada masa pandemi berlangsung. Teori yang digunakan dalam penelitian menggunakan teori optimalisasi. fokus membahas mengenai pembatalan serta pelimpahan.
3	Analisa terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan	Nurfitriyani Ismail	Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi,	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen dan

	kepuasan Jemaah Haji.		wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian berada pada tingkat Kabupaten.	pelayanan. Fokus penelitian mencakup pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi.
4	Analisis Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan.	Muhammad Fadillah Hidayat	Dilatar belakangi oleh jumlah penduduk muslim di Indonesia, Jumlah kuota dan pendaftar yang besar. penelitian Kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Teori yang diambil adalah teori Strategi.
5	Optimalisasi Peran Petugas Kloter Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019	Bella Nurfitriah Priyana	Teknik pengumpulan data menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Fokus penelitian terletak pada optimalisasi peran dan fungsi petugas kloter.
6	Optimalisasi Peran Karyawan Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kementerian Agama Kota Bogor.	Alusie Hazami	Teknik pengumpulan data menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Fokus penelitian terletak pada peran karyawan dalam mensosialisasikan pelayanan pendaftaran haji sehingga tidak ada Jemaah haji yang dirugikan.

G. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Jl. Kutamaya No. 25, Kota Kulon, Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang.

2. Paradigma dan Pendekatan

Dalam penelitian ini paradigma yang diambil adalah paradigma *konstruktivisme*. Paradigma ini berkaitan dengan penelitian kualitatif, bersifat *deskriptif*, menitik beratkan pada makna, analitis dan juga komparatif (Moelong, 2006:132). Data diperoleh dari hasil sebuah pengamatan dan juga analisis sebuah dokumen. Konstruktivisme menganggap sebuah subjek menjadi faktor penting dalam kegiatan komunikasi, bersifat ganda, dapat dibentuk menjadi kesatuan yang utuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian kualitatif digunakan sebagai metode ilmiah dilaksanakan untuk membangun sebuah pengetahuan melalui penemuan dan juga pemahaman. Penelitian tersebut membangun suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, dan laporan terperinci. (Iskandar, 2009:11).

3. Metode Penelitian

Penelitian mengambil teori pendekatan deskriptif kualitatif, yang didalamnya dilakukan sebuah penelitian guna menghasilkan data yang didalamnya memuat kata-kata tertulis bukan sebuah angka. Dilihat dari bentuk penyajian data penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif dimana penelitian tidak menguji hipotesis atau prediksi dan tidak mencari hubungan,

(Jalaludin Rahmat, 2002:24). Metode deskriptif ini dianggap sebagai cara praktis dan menggambarkan peran dari Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam hal pelayanan pendaftaran haji.

4. Jenis data dan Sumber data

Penelitian ini memiliki jenis data kualitatif, suatu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan, tidak diperoleh dengan prosedur-prosedur statistik atau lebih dikenal kuantitatif (pengukuran). Penelitian kualitatif dapat meraih informasi-informasi mengenai peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah dalam hal pelayanan pendaftaran haji. Selain itu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dapat diperoleh informasi tentang norma atau regulasi yang ada dalam pelayanan pendaftaran haji, konsep dari pendaftaran haji itu sendiri, juga dapat melihat perilaku petugas dalam melayani pendaftaran haji. Data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, Sumber data primer, adalah data yang didapat langsung dari subjek penelitian sebagai sumber informasi yang diteliti. Sumber data penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Lalu sumber data sekunder yang merupakan sumber data tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan validasinya, seperti buku, artikel, skripsi dan lain sebagainya.

5. Informan

Menurut Moloeng (2006:132) di dalam sebuah buku metode penelitian kualitatif, informan merupakan orang yang menjadi objek guna memberikan informasi akan situasi atau kondisi latar belakang sebuah penelitian. Informasi

merupakan hasil dari sebuah penglihatan serta pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Hasil dari informasi tersebut kemudian dipilih sehingga menghasilkan sebuah data. Diambil dari sebuah buku yang berjudul *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif* seorang ahli Andi (2010:1470) menjelaskan informan adalah orang yang diperkirakan dapat memahami informasi, serta dapat menguasai data, atau juga fakta dari suatu objek penelitian. Berdasarkan pada pendapat diatas maka informan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah orang yang dapat memahami, menguasai, dan juga berkompeten dalam bidang pelayanan pendaftaran haji di lembaga tersebut.

6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian mengambil teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, selanjutnya observasi, lalu dokumentasi. Wawancara atau istilah lain Interview dipakai penulis dalam penelitian ini. Jenis wawancara adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara ini menggunakan pedoman wawancara yang tersusun sistematis dan lengkap dalam mengumpulkan data (Sugiyono, 2017:140). Guna tercapai sebuah data yang sah dan valid. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak pelayanan pendaftaran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Observasi dilakukan untuk mengamati objek penelitian secara langsung, melihat proses Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam hal pelayanan pendaftaran haji. Selain *Kedua* teknik tersebut, penelitian ini juga menggunakan pengambilan data dengan dokumentasi, dimana data didapat dari hasil

dokumen-dokumen (Usman Husein dkk, 2002:53). Peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari arsip yang ada di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama kabupaten Sumedang.

7. Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan pendekatan analisis kualitatif. Pertama adalah pengumpulan data, langkah ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi juga data tentang Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Selanjutnya, mengkategorikan data. Data yang terkumpul dari sebuah hasil observasi, wawancara dikategorikan menjadi beberapa golongan berdasarkan rumusan masalah. Norma atau regulasi dari pendaftaran haji, konsep pelayanan pendaftaran haji dan perilaku petugas Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan pendaftaran haji.

Selanjutnya reduksi data, suatu proses pemilihan data yang diperlukan sehingga dapat menghasilkan data yang sah dan juga valid. Data dihubungkan dengan latar belakang masalah sehingga data yang telah terkumpul dapat tersusun dengan lengkap. Lalu dilakukan penafsiran data, langkah ini digunakan untuk mengetahui keselarasan teori dengan realita yang terjadi. Langkah terakhir menarik kesimpulan mengenai Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.