

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Haji adalah rukun Islam kelima dan tidak wajib dilaksanakan kecuali terhadap orang yang sudah memenuhi syaratnya, yaitu memiliki kemampuan (*al-Istithaa-ah*) sebagaimana firman Allah Ta'ala:<sup>1</sup>

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari alam semesta.” (Ali Imran: 97).

Berkaitan dengan ayat tersebut, terdapat beberapa poin: pertama, berdasarkan ayat tersebut, para ulama secara ijma' sepakat bahwa haji merupakan salah satu rukun islam. Kedua, mereka juga secara ijma' dan nash menyatakan bahwa haji hanya diwajibkan selama sekali seumur hidup. Ketiga, ayat tersebut dijadikan oleh jumhur ulama sebagai dalil wajibnya haji. Keempat, para ulama tidak berbeda

---

<sup>1</sup> Halimi Zuhdy, *Sejarah Haji dan Manasik*, (Malang: UIN-Maliki Press,2015), hlm.33

pendapat mengenai wajibnya haji bagi orang yang sudah mampu, namun mereka berbeda mengenai penafsiran *as-Sabiil* (mengadakan perjalanan) dalam ayat tersebut.

Menurut istilah *Haji* berarti mengunjungi Baitullah di Mekkah dengan niat menunaikan rukun diantaranya beberapa rukun Islam, semata-mata karena Allah SWT. Dengan amalan-amalan, tempat dan waktu yang sudah ditentukan.

1. Amalan ibadah tertentu ialah thawaf, sa'i, wukuf, mabit di Musdalifah, melontar jumrah, dan mabit di Mina.
2. Tempat-tempat tertentu adalah Ka'bah dan Mas'a (tempat sa'i), juga Padang Arafah (tempat wukuf), Muzdalifah (tempat mabit), dan Mina (tempat melontar jumrah).
3. Waktu tertentu adalah bulan-bulan haji yaitu dimulai dari Syawal sampai sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah.<sup>2</sup>

Ibadah haji wajib dilaksanakan bagi setiap mukmin yang mempunyai kemampuan biaya, fisik, dan waktu.<sup>3</sup> Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih ditanah air banyak aspek penting yang harus diperlukan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu

---

<sup>2</sup> Ibid., hlm.20

<sup>3</sup> Ibid., hlm.23

bimbingan). Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah ditanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.<sup>4</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang berkoordinasi dengan instansi yang terkait serta berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah dengan ketentuan ajaran agama Islam dan menjadi haji mabrur.<sup>5</sup>

Berdasarkan undang-undang tersebut, maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Menurut George Terry dalam bukunya *Principles of Management* Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.<sup>6</sup> Melalui manajemen ibadah haji dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan haji keseluruhan. Menurut Ivancevich, dkk Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan

---

<sup>4</sup> Abdul Azis dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Setoran Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm.22`

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Pasal 1 (2)

<sup>6</sup> Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Manajemen*, (Yogyakarta: Pustaka Reka Cipta, 2019), hlm.15

peralatan.<sup>7</sup> Jadi manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengorganisasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.<sup>8</sup>

Dengan manajemen pelayanan haji yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah haji diberangkatkan ke tanah suci, sehingga jamaah merasa puas dan khusyuk dalam melaksanakan haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur. Maka kelompok bimbingan ibadah haji Al Musdalifah Palembang memberikan pelayanan manasik haji ke jamaah sebaik mungkin dengan mengadakan manasik haji 4 atau 6 bulan sebelum keberangkatan ke tanah suci sebanyak pertemuan 23 kali dalam satu tahun keberangkatan, 2 kali pertemuan dari dinas kesehatan, 60% teori manasik haji yang dilaksanakan di kantor kelompok bimbingan ibadah haji Al Musdalifah Palembang, 40% praktek di asrama haji dan dalam waktu satu minggu mengikuti manasik masal di masjid Agung Sultan Mahmud Badaruddin II yang diadakan oleh Pemda dan sisanya di kecamatan masing-masing.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), hlm.2

<sup>8</sup> Ibid., hlm.4

<sup>9</sup> H. Ambo, Pengurus kelompok bimbingan ibadah haji Al Musdalifah Palembang, Wawancara tanggal 14 Januari 2021

Namun dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji masih banyak kendala sehingga pelaksanaannya tidak berjalan dengan maksimal. Kendala-kendala tersebut meliputi :

1. Jamaah haji yang rata-rata sudah lanjut usia dengan faktor pendengaran yang kurang baik, penangkapan materi yang sulit dan lain-lain.
2. Latar belakang yang berbeda-beda dan budaya yang beragam

Maka dari itu kelompok bimbingan ibadah haji Al Musdalifah Palembang yang telah mendapat izin dari Kementerian Agama untuk melaksanakan bimbingan kepada calon jamaah haji, dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada calon jamaah haji agar dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan ajaran Islam.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis bermaksud untuk mengetahui  
**“MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KELOMPOK  
BIMBINGAN IBADAH HAJI AL MUSDALIFAH PALEMBANG”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Manajemen Pelayanan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji AL Musdalifah Palembang ?

### **C. Batasan Masalah**

Agar pembahasan skripsi ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas hanya kepada pelayanan manasik haji pada kelompok bimbingan Al Musdalifah Palembang.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan dan masalah yang telah penulis ungkapkan diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan “Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Manasik Haji yang diterapkan di KBIH AL Musdalifah Palembang.

### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis, Penelitian ini dapat menambahkan referensi, ide atau gagasan dalam ilmu pengetahuan, khususnya mengenai aktivitas dakwah kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya Manajemen Dakwah dan memberikan pemahaman tentang manajemen KBIH sebagai proses belajar mengajar dan kegunaan lainnya.
2. Kegunaan Praktis, hasil penelitian ini semoga dapat memberikan rekomendasi tentang informasi, masukan, saran dimasa mendatang dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di KBIH AL Musdalifah Palembang.

## **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam penulisan skripsi ini di bagi menjadi lima bab yang masing-masing bab memuat sub-sub sebagai berikut :

BAB I, Pendahuluan, Dalam bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II, Tinjauan Teoritis, Dalam bab ini membahas tentang tinjauan pustaka dan kerangka teori.

BAB III, Metodologi Penelitian, Dalam bab ini membahas metode penelitian, pendekatan penelitian, data dan sumber data, lokasi penelitian/objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV, Hasil dan Pembahasan, Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan dan gambaran umum KBIH Al Musdalifah Palembang.

BAB V, Penutup, Dalam bab ini adalah penutup yang membahas mengenai kesimpulan dan saran.

