

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Di dalam menjalankan kehidupan sebagai seorang muslim pastinya selalu berusaha sekuat tenaga menjalankan syariat agama Islam dengan baik, sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam agama Islam. Agama Islam mengajarkan lima dasar utama yaitu syahadat, sholat, zakat, puasa dan haji. Haji merupakan rukun Islam yang kelima. Melaksanakan ibadah haji merupakan kewajiban setiap muslim yang memiliki kemampuan baik secara fisik maupun materi.¹

Menunaikan rukun Islam yang kelima untuk berangkat ke tanah suci Mekkah merupakan kewajiban segenap umat Islam di seluruh dunia. Selain karena disyari'atkan dalam agama Islam, ibadah yang dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah ini juga sangat membutuhkan berbagai persiapan. Mulai dari kehalalan materi, kekuatan mental dan fisik, serta keikhlasan pelakasanya ketika menunaikan rukun-rukun haji seperti *thawaf*, *sa'i* dan *wukuf*.²

¹Syeikh Abdul Aziz Bin Abdullah, *Tanya jawab tentang Rukun Islam*, (Medan: IAIN Sumatera Utara, 2003), h. 26

²Muslim Nasution, *Haji dan Umroh: Keagungan dan Nilai Amaliahnya*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), h. 5

Adapun ayat yang menjelaskan tentang pentingnya ibadah haji, berdasarkan firman Allah SWT :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَرَ إِبْرَاهِيمُ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Di dalamnya adalah tanda bukti yang terang, (yaitu) tempat Ibrahim: dan barangsiapa memasuki itu ia akan aman: dan ibadah haji ke Rumah itu adalah wajib bagi manusia karena Allah, (bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Dan barangsiapa kafir, maka sesungguhnya Allah itu Maha Kaya, tidak memerlukan sesuatu dari sekalian alam. (QS.Ali-Imran: 97).³

Melaksanakan ibadah dengan baik dan benar, maka seseorang harus mengerti dan memahami cara-cara pelaksanaannya, tujuan dan kandungan makna yang terdapat dalam ibadah haji. Inilah yang kemudian disebut dengan ilmu manasik haji. Apalagi ibadah haji hukumnya wajib bagi yang telah memenuhi syarat-syarat wajib haji, maka ia harus mengetahui ilmu yang mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji, agar hajinya diterima oleh Allah SWT. Mengingat betapa pentingnya ilmu manasik haji ini bagi calon jamaah haji, maka mempelajari ilmu manasik haji hukumnya wajib.⁴

³Departemen Agama Islam, Al-Qur'an dan terjemahanannya. Qs. Ali Imran: 97

⁴Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah Lengkap*, (Jakarta: Era Intermedia, 2006), h. 19

Ibadah haji merupakan ibadah yang wajib dilakukan bagi setiap muslim berdasarkan firman Allah SWT yang berbunyi :

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا
فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمَهُ اللَّهُ
وَتَكَرَّوْا فَايَاتِكُمْ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

Artinya:“(Muslim) haji itu (pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Barangsiapa mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan) itu, maka janganlah dia berkata rafats, berbuat maksiat dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala yang baik yang kamu kerjakan, Allah mengetahuinya. Bawalah bekal, karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Dan bertakwalah kepada-ku wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat. (QS. Al-Baqarah: 197).⁵

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang sangat unik dan *complicated*. Hal ini merupakan bagian dari ajaran Islam, mekanisme pelaksanaan ibadah haji membutuhkan segala bentuk kemampuan (*isthitha'ah*) yang berkaitan dengan persiapan fisik dan non fisik, persiapan mental, kesadaran diri, semangat keagamaan, ketulusan hati, perjuangan dan pengorbanan. Oleh karena itu pelaksanaan ibadah haji mempunyai perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan keempat rukun Islam lainnya. Penyelenggaraan ibadah haji diamanahkan berdasarkan dari Kementerian Agama.⁶

⁵Departemen Agama Islam, Al-Qur'an dan Terjemahan. Qs. Al-Baqarah : 197

⁶M.Shaleh Putuhena, *Histografi Haji Indonesia*, (Yogyakarta: PT.LKis Pelangi Aksara Yogyakarta, 2007), h. 5

Kementerian agama merupakan tempat penyelenggaraan haji berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik bagi jamaah. Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengamanahkan agar pemerintah memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan kepada jamaah haji. Peningkatan pelayanan haji dilaksanakan secara bertahap dan konsisten sesuai enam prinsip meliputi: mengedepankan kepentingan jamaah, pemenuhan rasa keadilan, memberikan kepastian, prinsip efisiensi transparan akuntabel profesional, prinsip nirlaba dan mengedepankan sahnya ibadah. Mengedepankan sahnya ibadah inti dari penyelenggaraan haji. Meskipun pelayanan dilakukan dengan baik jika ibadahnya tidak diterima, sia-sialah ibadah tersebut. Namun, ada banyak pendapat tentang tata cara ibadah haji yang membuat jamaah bingung. Sebab perkembangan jamaah dan kondisi di Arab Saudi terkadang berbeda sehingga membuat jamaah tidak bisa melaksanakan ibadah sesuai arahan yang telah diberikan. Oleh karena itu pemerintah menetapkan prinsip mengedepankan sahnya ibadah daripada mencari *afdhaliat* (keutamaan), ibadah merupakan inti penyelenggaraan ibadah haji.⁷ Pemerintah memberikan kebijakan dalam pelaksanaan ibadah haji harus disertai dengan proses penyelenggaraan manasik haji.

⁷Kemenag RI, *Mengelolah Haji Dengan Hati Jejak Dan Aksi Manajemen Slamet Riyanto*, (Jakarta: Dirjen PHU, 2011), h. 123-129

Manasik haji memiliki tiga poin penting yang patut mendapat perhatian khusus sehingga dapat ditingkatkan kualitas manasik haji yaitu pembinaan, pelayanan dan terakhir perlindungan. Adapun uraian penjelasan mengenai pembinaan calon jamaah haji pada dasarnya adalah salah satu tugas pokok Kementerian Agama dalam hal bimbingan manasik haji dan penyelenggaraan ibadah haji, dalam pelaksanaan tugas manasik haji bagi calon jamaah banyak pihak dari lembaga yang berpartisipasi.

Dengan demikian pengertian pembinaan manasik ibadah haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan dengan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dengan calon jamaah dalam kegiatan ibadah haji. Dalam manasik ibadah haji, pembinaan dilakukan dengan maksud agar kegiatan atau program yang sedang dilaksanakan sesuai dengan rencana manasik haji dari kementerian agama. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan dari anggota pembina manasik haji untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan apabila calon jamaah haji mengalami kesulitan untuk menentukan setiap prosedur-prosedur yang harus dilakukan saat melaksanakan ibadah haji di tanah suci, maka dapat diartikan maksud dari pelayanan manasik haji merupakan lembaga (organisasi) yang sudah dipersiapkan dalam pelayanan manasik haji dari Kementerian Agama dengan memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji

untuk pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

Sedangkan perlindungan adalah memberikan kenyamanan baik pelayanan, transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Mekkah, hingga saat berpulang ke tanah air bagi calon jamaah haji.⁸

Manasik haji termasuk dalam kategori pembinaan yang sangat menentukan lancar dan tidaknya jamaah saat pelaksanaan serangkaian kegiatan di tanah suci. Bimbingan manasik haji di daerah secara umum dapat berjalan dengan baik maupun di Mekkah. Namun aspek kemandirian jamaah haji masih belum optimal sehingga perlu melibatkan ormas Islam, pondok pesantren dan ulama setempat. Disamping itu untuk meningkatkan mutu bimbingan dan manasik haji, perlu ditambah materi bimbingan *substantif* yang bersifat nonmanasik, seperti medan kegiatan perhajian, budaya dan peraturan yang berlaku di Arab Saudi.⁹

Untuk itu, penyelenggaraan ibadah haji hendaknya tidak terpaku pada penyediaan fasilitas dan sarana semata. Penyelenggaraan ibadah haji juga harus memperhatikan syarat *istitha'ah*, serta manasik haji menjamin kemabruran haji. Manasik haji dilakukan sebelum calon jamaah haji berangkat ke tanah suci, saat ini terasa kurang intensif bahkan terkesan

⁸Taufikqurrohman, *Manasik haji dan Ziarah Spiritual*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), h. 90

⁹Kemenag RI, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji*, (Jakarta: Dirjen PHU,2011), h. 107.

formalitas belaka, sehingga kurang berdampak pada kemampuan dan penguasaan manasik haji. Padahal kemampuan dan penguasaan terhadap manasik haji akan menentukan kualitas haji tersebut.¹⁰

Penelitian ini meneliti tentang bimbingan manajemen haji di Kementerian Agama pada tahun 2019 lalu diantaranya dilaksanakan kegiatan bimbingan manasik haji terhadap 2.858 calon jamaah haji di kota Palembang dimana terdapat rincian sebanyak 1.397 jamaah haji berjenis kelamin laki-laki dan 1.461 jamaah haji berjenis kelamin perempuan. Dalam kegiatan ini pembimbing menyampaikan materi tentang manasik haji dan beberapa peraturan yang harus ditaati agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan baik.

Dalam penyampaian materi beberapa calon jamaah haji mendengarkan informasi yang disampaikan dengan seksama, adapun sebaliknya yang tidak paham dengan peraturan dari penyampaian informasi tersebut. Sebagai contoh pada saat pelaksanaan ibadah haji masih banyak jamaah yang tidak memahami peraturan tata cara berpakaian ihram, masih ada jamaah menggunakan pakaian ihram pada posisi yang salah, memakai harum-haruman baik pada badan maupun pakaian, menutup muka dan kedua telapak tangan bagi perempuan yang

¹⁰Mustafa Kurdi. 2012. "*Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia dan Solusinya*", IPHI, Volume IV, www.iphi.web.id, tanggal 30 Juni 2020

sedang ihram, permasalahan keluhan jamaah yang merasa jenuh, jamaah haji tidak mengucap niat ihramnya padahal sudah melewati miqat dan jamaah haji melaksanakan *sa'i* sebelum *thawaf* serta masih banyak permasalahan-permasalahan lainnya pada jamaah pada saat pelaksanaan ibadah haji berlangsung.

Penyelenggaraan haji seperti ini dinilai kurang efektif dan efisien. Permasalahan dari calon jamaah haji yang dapat mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji harus ditingkatkan. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan, perlindungan dan keamanan kepada jamaah haji. Untuk mencapai tujuan dalam memperbaiki keadaan tersebut, diperlukan suasana yang kondusif bagi jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji, dari segi manajerial meliputi pembimbingan, penyuluhan dan penjelasan dari pelayanan seperti pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan, akomodasi, perlindungan, keamanan dan keselamatan. Dapat terlaksana dengan efektif dan efisien dalam menyediakan fasilitas dan kemudahan kebutuhan yang diperlukan bagi calon jamaah haji.

Menanggapi hal tersebut pemerintah berupaya maksimal dalam menata sistem dan mekanisme manajemen penyelenggaraan ibadah haji

di Indonesia khususnya di kota Palembang, dengan peraturan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 Pasal 3. Undang-undang tersebut berisi tentang penyelenggaraan ibadah haji, yakni *“menegaskan bahwa tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya dengan ketentuan ajaran agama Islam”*. Adapun Undang-undang menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinator Kementerian Agama.¹¹

Berdasarkan observasi awal, dimana dalam proses pelaksanaan manasik haji di Kementerian Agama Kota Palembang pada tanggal 22 Oktober 2020. Peneliti mendapatkan informasi bahwasanya manasik haji memiliki tiga poin penting yang harus dilaksanakan sehingga dapat ditingkatkan kualitas manasik haji bagi calon jamaah haji yaitu dalam pembinaan, pelayanan dan perlindungan. Akan tetapi, terdapat permasalahan yang muncul pada saat penyelenggaraan manasik haji yang pertama dalam hal pembinaan saat penyampaian materi ada yang mendengarkan dan tidak mendengarkan dari sebagian calon jamaah haji,

¹¹Hidayatulullah Abu Fawwah, *Pedoman Manasik (Bekal Perjalanan Umroh dan Haji)*, (Palembang: Dirjen PHU, 2006), h. 45.

sehingga ada jamaah memakai pakaian ihram tidak sesuai dengan ketentuan, kurang hitung tawaf-sai, dan haji *tamattu'* tak bayar dam, untuk itu pembinaan manasik haji diselenggarakan agar dapat mengarahkan/petunjuk arah bagi calon jamaah haji, bahwasanya manasik haji sangat penting untuk diikutsertakan. Kedua, pelayanan yaitu pemerintah dinilai belum dapat sepenuhnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji karena kelemahan kebijakan tata kelola dan regulasi penyelenggaraan ibadah haji yang tampak pada pelayanan transportasi (seperti bus mogok, tidak tepat jadwal), pemondokan dan catering (menu tidak cocok dengan jamaah) yang setiap hari harus terus berulang dan oprasional memerlukan respons yang cepat dan tepat agar penyelenggaraan haji Indonesia tuntas terkonsolidasi. Sedangkan masalah perlindungan jamaah mengharapkan perlindungan dari kriminalitas, kecelakaan lalu lintas, jam larangan dan terpisah dari rombongan. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji yang harus dilaksanakan secara transparan, adil, akuntabel dan nirlaba sehingga jamaah haji dapat melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan ibadah haji dan mencapai harapan haji yang mabrur.¹²

¹² Hadi Rahman, Staf Khusus Menteri Agama Bidang Komunikasi dan Informasi Kementerian Agama (kemenag) Kota Palembang. *Wawancara*, 22 Oktober 2020.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dalam penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian agama kota Palembang memiliki kewajiban untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah calon haji serta mengusahakan ibadah haji agar calon jamaah haji tersebut dapat melaksanakan ibadahnya secara mandiri, lancar dan tertib. Bagi calon jamaah haji pemberian pembinaan, pelayanan dan perlindungan manasik haji sangat penting agar ibadah yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan lancar sehingga dapat mencapai haji yang mabrur, sehingga ibadah tersebut diterima oleh Allah SWT. Untuk itu, peneliti dapat menentukan judul penelitian ini yaitu **“Problematika Bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama Kota Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas agar penelitian ini lebih terarah, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Problematika Bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama Kota Palembang ?
2. Apa Saja Upaya Manajemen Haji Saat Menghadapi Problematika Bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama Kota Palembang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan yang ada, maka penelitian ini mempunyai tujuan yang diharapkan. Tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini, dengan berdasarkan masalah-masalah yang tercantum dalam identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Problematika Bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama Kota Palembang.
- b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Manajemen Haji Saat Menghadapi Problematika Bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama Kota Palembang.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini mampu menambah khasanah keilmuan yang berkaitan dengan manajemen haji dan konsentrasi yang ada di jurusan Manajemen Dakawah yaitu manajemen haji umrah dan wisata religi. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu serta informasi tentang problematika/permasalahan pada Bimbingan Manasik Haji karena manasik haji terdiri dari manasik haji. Serta diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang analisis terhadap Bimbingan Manasik Haji.

b. Secara Praktis**1) Bagi Kantor Kementerian Agama**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Kantor Kementrian Agama di kota Palembang, serta pihak-pihak terkait dalam menentukan standar kinerja berkenaan dengan pelaksanaan yang akan mengarahkan mutu yang semakin baik serta kepuasan dan kepercayaan calon jamaah haji maupun umrah terhadap kantor Kementrian Agama yang semakin meningkat.

2) Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah ilmu pengetahuan dalam menemukan permasalahan dari manajemen haji mengenai Bimbingan Manasik Ibadah Haji.