

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.¹

Berdasarkan Direktur Jendral Pelayanan Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia secara nasional menjadi wewenang Kementerian Agama. Dalam kewenangan tersebut juga terkandung tanggung jawab yang besar karena dalam pelaksanaan ibadah haji diperlukan pelayanan yang baik. Di Indonesia program Penyelenggaraan ibadah haji baik haji reguler maupun haji khusus, secara resmi dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI). Secara structural dan teknis fungsional

¹ https://UU_2008_13/ No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 1 ayat 2 dan Pasal 3/, diakses tanggal 7 Juli 2020 Pukul 13.00 WIB.

dilaksanakan oleh Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Dalam rangka pelaksanaan tugas pemerintah, Menteri Agama membentuk panitia penyelenggara ibadah haji di tingkat pusat dan daerah. Panitia penyelenggara ibadah haji dibentuk pada tingkat provinsi yang di koordinatori oleh gubernur dan pelaksanaan sehari-hari oleh Kepala Kantor Wilayah (Kakanwil), sedangkan untuk tingkat Kabupaten/Kota di koordinatori oleh bupati/walikota dan pelaksanaan sehari-hari dijalankan oleh Kakandepag Kabupaten/Kota.²Pelayanan ibadah haji tidak hanya menyangkut kesejahteraan lahir-batin jamaah haji, namun menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, maka penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik, agar penyelenggaraan ibadah haji tersebut dapat berjalan lancar.

Pada tahun 2019 Indonesia memberangkatkan jamaah hajinya sebanyak 231.000 orang, jumlah ini terdiri dari 214.000 kouta haji regular dan 17.000 kouta haji khusus.³ Sedangkan untuk kouta jamaah haji yang ada di Sumatera Selatan sebanyak 7.251 orang, dan untuk kouta jamaah haji

² Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h. 74.

³ Kanwil Kemenag Sumsel, Data Statistik jamaah haji indonesia tahun 2019, <https://sumsel.kemenag.go.id/berita/view/4213/jamaah-haji-2019>, diakses tanggal 15 September 2020, Pukul 20.00 WIB.

di Kabupaten/Kota Palembang yang terdiri dari 16 Kecamatan dengan total jumlah 2.858 orang. Rinciannya, sebanyak 1.397 jamaah haji berjenis kelamin laki-laki dan 1.461 jamaah haji perempuan.⁴ Adapun anjuran untuk melaksanakan Haji terdapat dalam Q.S Ali Imran ayat 97, Allah SWT berfirman:

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

Artinya: “*mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah). Barang siapa yang mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*” (QS. Ali Imran:97).⁵

Dalam sebuah manajemen, terdapat fungsi-fungsi manajemen yang harus dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan manajemen yang baik akan mampu mengoptimalkan pemanfaatan sumber-sumber dan mengkoordinasikan tugas-tugas untuk mencapai tujuan. Dengan manajemen yang baik pula instansi tersebut bisa mencapai sasaran sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan. Keberhasilan dalam pencapaian tujuan tersebut tidak bisa lepas dari peran empat fungsi dalam manajemen,

⁴ Kanwil Kemenag: Sumatera Selatan, data jumlah calon jamaah haji embarkasi Palembang, <https://sumsel.kemenag.go.id/berita/view/4621/jamaah-plg-2019>, diakses tanggal 15 September 2020, Pukul 20.00 WIB.

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (CV Penerbit Diponegoro, 2010), h. 62.

sebagaimana yang diungkapkan oleh Terry bahwa manajemen memiliki empat fungsi, yaitu perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pergerakan (*Aktuating*), dan Pengawasan (*controlling*).⁶

Disamping itu manajemen juga dimaksudkan agar organisasi yang terlibat dalam seksi penyelenggara Haji dan Umrah di Kemenag Palembang mampu melakukan tugas dan pekerjaannya dengan baik dan benar. Sedangkan untuk manajemen penyelenggaraan pelayanan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyedia perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.

Dengan manajemen pelayanan haji yang baik, diharapkan dapat melayani jamaah haji bisa maksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah haji diberangkatkan ke tanah suci, sehingga jamaah merasa puas dan

⁶ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h. 37.

dalam melaksanakan haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur.

Menurut Moenir pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan 1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan, 2. Mendapatkan pelayanan wajar, 3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, 4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.⁷

berdasarkan hasil observasi penulis pada Seksi Haji dan Umrah Kemenag Kota Palembang tanggal 6 Agustus 2020 bahwasannya calon jamaah haji mendapatkan perlakuan yang tidak sama atau pilih kasih, Dikarenakan jika Kepala Seksi berhalangan hadir atau ada agenda lain di luar kantor, pegawai tidak melakukan pekerjaannya secara profesional dalam artian masih membandingkan bahwasannya itu keluarga atau orang lain. Seperti pada saat mengurus dokumen atau administrasi yang seharusnya dilakukan berdasarkan dengan nomor antrian yang sudah dibagikan. Serta untuk Masalah utama yang dialami oleh Kementerian Agama Kota Palembang sebagai instansi atau organisasi pelayanan ibadah haji adalah banyaknya pesaing dari agen-agen travel, dan peralatan sarana yang digunakan untuk menginput data-data jamaah haji belum memadai seperti halnya dengan peralatan untuk foto (kamera) yang hanya tersedia

⁷A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 47.

satu dan komputer yang masih menggunakan edisi lama sehingga menyebabkan sering terjadinya gangguan dalam sistem jaringan. dan juga dari segi pelayanan pemeriksa kesehatan itu mengalami sedikit keterlambatan sehingga saat pengurusan dokumen berjalan sedikit lambat.⁸

Kantor Kementerian Agama Kota Palembang yang beralokasi di jalan jenderal Ahmad Yani 14 Ulu Plaju Lorong Dumai Kecamatan Seberang Ulu Palembang.⁹ Kantor Kementerian Agama Kota Palembang ialah instansi vertikal Kementerian Agama yang ada di Kota Palembang serta memiliki tanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Kantor Kementerian Agama Kota Palembang mempunyai visi untuk mewujudkan masyarakat Kota Palembang yang rukun, taat, beragama, cerdas, mandiri serta sejahtera lahir dan batin, dengan misi diantaranya 1. Meningkatkan kualitas kehidupan beraga. 2. Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama. 3. Meningkatkan kualitas Raudatul Athfal, Madrasah, Pendidikan Agama, dan Pendidikan Keagamaan. 4. Meningkatkan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji.¹⁰

⁸ Wawancara Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (Muryadi Rusli).

⁹ Tim Penyusun Buku Profil Kementerian Agama Kota Palembang, *Profil Kementerian Agama Kota Palembang*, (2012), h. 10.

¹⁰ *Ibid*, h. 12

Mengingat pentingnya manajemen pelayanan ibadah haji instansi itu sendiri dan bagi masyarakat penerima layanan, menjadikan perlunya pengetahuan tentang manajemen pelayanan haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Sehingga penerima layanan tidak hanya tahu mendaftar, namun juga mengetahui bagaimana manajemen pelayanan ibadah haji yang dikelola. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang Tahun 2019.**

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya Kementerian Agama Kota Palembang dalam melaksanakan pelayanan haji pada jamaahnya?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan haji?

B. Batasan Masalah

Untuk lebih jelas pembahasan skripsi ini, maka peneliti membatasi masalah yang akan dibahas, yaitu pelayanan haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Palembang kepada jamaah haji yang ada di Kota Palembang yang berangkat pada tahun 2019.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai manajemen pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Palembang dalam pelaksanaan ibadah haji.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Kementerian Agama Kota Palembang dalam pelaksanaan ibadah haji.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pelayanan haji serta dapat menjadi upaya pengembangan penelitian terkait haji dan umrah.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam hal pertimbangan dan juga perbaikan pada manajemen pelayanan pada Seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Dan bisa memperbaiki pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji yang dapat dipertanggung jawabkan.

3. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada prodi Manajemen Dakwah dalam mengoptimalkan peranan ilmu manajemen pelayanan ibadah haji serta menjadi salah satu sumber yang dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya khususnya yang berkenaan dengan manajemen pelayanan Haji.

