

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

Sebagai bahan kajian pustaka, dan juga menghindari kesamaan pembahasan orang lain penulis akan memberikan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Skripsi dengan judul : “*Manajemen Sistem Informasi Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang*”. Beberapa tahun yang lalu, pengelolaan ibadah haji tidak berjalan maksimal. Terbukti dengan adanya sebuah kecelakaan di terowongan Mina, yakni sebanyak 1.426 korban dan diantaranya berasal dari Indonesia, sehingga pemerintah kesulitan dalam mendata identitas korban. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui manajemen sistem informasi haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Dalam menjalankan tugasnya, seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Palembang selalu meningkatkan kualitas sistem informasi haji dan telah mempunyai sarana serta prasaranan untuk mendukung proses kegiatan tersebut. Kantor Kementerian Agama Kota Palembang telah menggunakan sistem informasi haji yang berbasis aplikasi online yakni SISKOHAT Gen 2 untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para calon jamaah haji. Kantor Kementerian Agama Kota Palembang telah memiliki sumber daya manusia yang sudah cukup baik dalam hal mengelola sistem informasi haji itu sendiri dan telah menggunakan fungsi-fungsi dari manajemen yang ada. Penelitian ini ada penelitian

data yang yang digunakan adalah wawancara, observasi, serta dokumentasi. Analisis data yang dilakukan dengan beberapa tahap yakni: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen sistem informasi haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang telah berjalan dengan baik

dalam meningkatkan kinerja pelayanan terhadap calon jamaah haji baik itu pendaftaran, pembayaran serta pembatalan. Sumber daya manusia yang mengelola sistem informasi haji sudah cukup kompeten dalam hal tersebut. Akan tetapi terkadang terdapat kendala teknis pada sistem informasi haji, seperti kerusakan *software* dan *hardware*.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yaitu, terletak pada jenis metode penelitian, yaitu kualitatif deskriptif, cara memperoleh sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, dan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi. Serta analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan perbedaannya terletak pada, fokus pembahasan. Pada penelitian terdahulu memfokuskan pembahasan pada Manajemen Sistem Informasi Haji terhadap pelayanan haji dan umrah(SISKOHAT Gen 2), sedangkan penelitian ini memfokuskan pada Manajemen Pelayanan pada Jamaah Haji tahun 2019.

2. Skripsi dengan judul "*Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang*" Latar belakang penggunaan analisis SWOT dalam penelitian ini karena Seksi Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang belum pernah menggunakan analisis SWOT dalam pelaksanaannya sejak dari awal berdiri hingga tahun 2018. Selain itu, dengan menggunakan analisis SWOT ini diharapkan dapat memberikan solusi dalam memperbaiki aktivitas dan anggaran di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis SWOT. Hasil penelitian yang didapat situasi lembaga dalam kondisi prima dan mantap sehingga memungkinkan untuk terus melakukan upaya

pengembangan, tumbuh (dari segi karir dan kinerja), dan meraih kemajuan secara maksimal.<sup>1</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yaitu, terletak pada jenis metode penelitian, yaitu kualitatif deskriptif, cara memperoleh sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, dan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada analisis data fokus pembahasan dan objek penelitian. Pada penelitian terdahulu yaitu menggunakan analisis data dengan menggunakan Analisis SWOT sedangkan peneliti saat ini menggunakan analisis data menurut Miles dan Humberman. Dan fokus pembahasan Pada penelitian terdahulu memfokuskan pembahasan pada Analisis SWOT terhadap pelayanan haji dan umrah, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada Manajemen Pelayanan pada Jamaah Haji tahun 2019.

3. Jurnal Manajemen Dakwah yang ditulis oleh Isue Susila Wati, Ahmad Sabrini dan Asep Iwan Setiawan dengan judul “*Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*” tahun 2016. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi. Dari hasil temuan penelitian ini dapat diketahui bahwa implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bustanul Wildan terhadap tingkat kualitas calon jamaahhaji terdiri dari fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan evaluasi. Upaya yang dilakukan KBIH Bustanul Wildan dalam melayani jamaah yaitu dengan cara melayani setiap calon jamaah haji dalam semua urusan administrasi,

---

<sup>1</sup> Aula Mashuri Siregar, “Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang”, *Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi*, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018).

berusaha terbuka dalam setiap proses pendaftaran haji dengan cara mempertemukan jamaah dengan pihak bank, memberikan bimbingan manasik.<sup>2</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yaitu, terletak pada jenis metode penelitian, yaitu kualitatif deskriptif, cara memperoleh data, yaitu sumber data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi, dokumentasi. Sedangkan perbedaannya, terletak pada fokus pembahasan dan objek penelitian. Pada penelitian terdahulu memfokuskan pembahasan pada implementasi fungsi manajemen dalam melayani jamaah haji, sedangkan penelitian saat ini memfokuskan pada manajemen pelayanan jamaah haji.

4. Skripsi, dengan judul penelitian : *“Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017”*. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo sebagai salah satu bagian unit kerja yang menangani kegiatan penyelenggaraan ibadah haji tingkat kabupaten harus mampu menjawab tuntutan masyarakat dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan setiap umat Islam yang ingin mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan metode analisis data model Miles dan Huberman. Hasil penelitian yang dapat menunjukkan bahwa aktivitas manajemen administrasi pendaftaran ibadah haji yang dilakukan oleh seksi penyelenggaraan ibadah haji dan

---

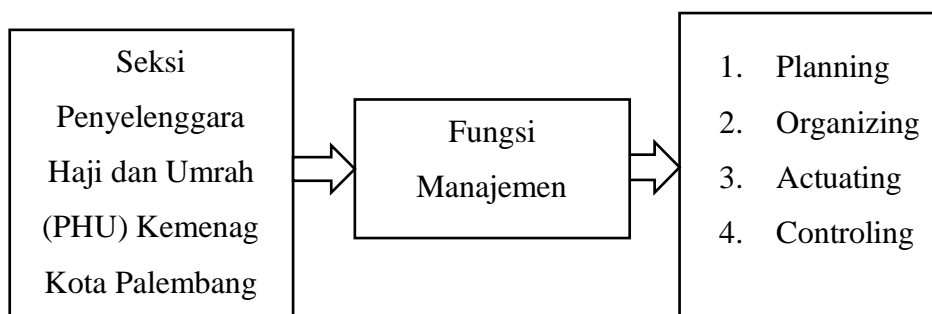
<sup>2</sup>Susila Wati, dkk., *Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, (Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Jati: Jurnal Manajemen Dakwah Vol. 1, Nomor 2, 2016), h. 190-206.

umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulo Progo berupa administrasi melalui pendekatan publik. Hal ini terlihat dengan adanya usaha penyediaan sarana keperluan masyarakat dalam rangka memudahkan masyarakat melakukan proses pendaftaran ibadah haji.<sup>3</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yaitu, terletak pada jenis metode penelitian, yaitu kualitatif deskriptif, cara memperoleh sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, dan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi serta menggunakan analisis data yang sama yaitu menurut Miles dan Huberman. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus pembahasan dan objek penelitian. Pada penelitian terdahulu memfokuskan pembahasan pada Manajemen Administrasi Pendaftaran jamaah haji, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada Manajemen Pelayanan pada Jamaah Haji tahun 2019.

## B. Kerangka Teori

Identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau dengan kata lain untuk mendeskripsikan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan.



---

<sup>3</sup> Baharuddin Harahap, "Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017", Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2018).

*Sumber :Fungsi Manajemen (Terry dan Leslie: 2013)*

## **C. Landasan Teori**

### **1. Manajemen**

#### **a. Pengertian Manajemen**

Manajemen sudah ada sejak dahulu, di mana sejak manusia memenuhi kebutuhannya melalui bantuan orang lain. Sehingga manajemen terdapat dalam semua kegiatan manusia baik dalam rumah tangga,sekolah, pemerintahan, perusahaan, dan sebagainya. Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari kata *manus* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Jika kedua kata tersebut digabungkan maka akan menjadi sebuah kata kerja yaitu *managere* yang artinya menangani. *Managere* lalu diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan manajemen. *Management* diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen atau disebut dengan pengelolaan.

Manajemen berasal dari kata *to manage* juga mempunyai arti mengatur (mengelola). Manajemen adalah suatu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Andri dan Endang, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Media Tera, 2018), h. 4.

Manajemen juga berarti mengatur orang lain supaya tujuan telah ditentukan bisa tercapai dengan lebih cepat dan efisien. Jika tidak ada manajemen yang baik maka tentu sangat sulit agar bisa mencapai tujuan yang telah ditentukan. Karena itulah, hal-hal yang perlu diatur (*obyek*) manajemen itu seperti sumber daya manusia, waktu, tenaga, alat, dan semua hal yang bisa membantu pencaaian tujuan.

Manajemen merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan. Selain itu dengan manajemen manusia mampu mengenali kemampuannya baik itu kelebihanannya maupun kekekurangannya sendiri, manajemen juga berfungsi mengurangi hambatan-hambatan dalam mencapai suatu tujuan.

Manajemen juga merupakan kebutuhan penting untuk memudahkan pencapaian tujuan manusia dalam organisasi. Manajemen diperlukan untuk mengelola berbagai sumber daya manusia dalam organisasi. Manajemen diperlukan untuk mengelola berbagai sumber daya organisasi, seperti sarana,frasarana, waktu, SDM, metode dan lainnya. Manajemen juga menunjukkan cara-cara yang efektif dan efisien dalam felaksanaan suatu fekerjaan.<sup>5</sup>

Manajemen dapat diartikan sebagai seni mengatur untuk memperoleh tujuan. Menurut Ricky W. Griffin manajemen diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan

---

<sup>5</sup> A.S. Moenir. *Manajemen pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2002), h. 7.

yang telah ditetapkan, sementara efisien berarti kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar.<sup>6</sup>

Malayu Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencaai suatu tujuan tertentu.<sup>7</sup>

Dari pengertian yang dikemukakan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni dari suatu proses untuk mencaai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta melibatkan orang lain didalamnya sehingga tujuan dapat tercaai dengan efektif dan efisien.

#### b. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi, karyawan dan masyarakat). Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: man, money, metode, machines, dan market, disingkat enam M.

- a) *Man*, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
- b) *Money*, yaitu uang/pembiayaan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c) *Methods*, yaitu cara atau sistem kerja yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan.

---

<sup>6</sup>Wikipedia Bahasa Indonesia, *Ensiklopedia Bebas, Manajemen*, diakses dari , diakses tanggal 17 Juni 2020.

<sup>7</sup>Malayu S. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), h. 8.



- d) *Materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- e) *Machines*, yaitu mesin atau alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- f) *Market*, yaitu pasar untuk menjual barang atau jasa yang dihasilkan.<sup>8</sup>

c. Fungsi Manajemen

Berbicara masalah manajemen tentunya tidak bisa lepas dengan empat komponen yang ada yaitu perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pelaksanaan (*actuating*), dan Pengawasan (*controlling*).<sup>9</sup>

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah sebuah proses perdana ketika hendak melakukan pekerjaan baik dalam bentuk pemikiran maupun kerangka kerja agar tujuan yang hendak dicapai mendapatkan hasil yang optimal. Perencanaan adalah salah satu fungsi awal dari aktivitas manajemen dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Anderson memberikan definisi perencanaan adalah pandangan masa depan dan menciptakan kerangka kerja untuk mengarahkan tindakan seseorang di masa depan.

Menurut Kast dan Jim Rosenzweig, perencanaan adalah suatu kegiatan yang terintegritas yang bertujuan untuk memaksimalkan efektifitas keseluruhan usaha-usaha, sebagai suatu sistem sesuai dengan tujuan organisasi yang bersangkutan. Fungsi perencanaan antara lain untuk menetapkan arah dan strategi serta titik awal kegiatan agar dapat membimbing serta memperoleh ukuran yang dipergunakan dalam pengawasan untuk mencegah pemborosan waktu dan faktor produksi lainnya.

---

<sup>8</sup>*Ibid*, h. 2.

<sup>9</sup> Kusnadi, *Tafsir Ayat-Ayat Manajemen*, (Palembang: CV Amanah, 2018), h. 7-14.

Dalam setiap perencanaan selalu terdapat tiga kegiatan yang meskipun dapat dibedakan, tetapi tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya dalam proses perencanaan. Ketiga kegiatan itu adalah:

- 1) Perumusan tujuan yang ingin dicapai
- 2) Pemilihan program untuk mencapai tujuan itu
- 3) Identifikasi dan pengarahannya sumber yang jumlahnya selalu terbatas.

Perencanaan yang baik dilakukan untuk mencapai “*protective benefits*” yaitu menjaga agar tujuan-tujuan, sumber dan teknik/metode memiliki relevansi yang tinggi dengan tuntutan masa depan sehingga dapat mengurangi resiko keputusan. Sedangkan “*positive benefits*” yaitu produktivitas dapat meningkatkan sejalan dengan dirumuskannya rencana yang lebih efisien dan tepat.

## 2) Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, kewenangan dan sumber daya diantara anggota organisasi. Stoner menyatakan bahwa mengorganisasikan adalah proses memerkerjakan dua orang atau lebih untuk bekerja sama dalam cara terstruktur guna mencapai sasaran sesingkat atau beberapa sasaran. Sementara menurut Terry pengorganisasian merupakan kegiatan dasar dari manajemen dilaksanakan untuk mengatur seluruh sumber-sumber yang dibutuhkan manusia termasuk unsur manusia, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan sukses.

Organisasi adalah sistem kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Dalam sistem kerja sama ini diadakan pembagian untuk menetapkan bidang-bidang atau fungsi-fungsi yang termasuk ruang lingkup

kegiatan yang akan diselenggarakan. Sistem ini harus senantiasa mempunyai karakteristik antara lain:

- 1) Ada komunikasi antara orang yang bekerja sama
- 2) Individu dalam organisasi tersebut mempunyai kemampuan untuk bekerja sama
- 3) Kerja sama itu ditunjukkan untuk mencapai tujuan.

3) Pelaksanaan (*actuating*)

Pelaksanaan kerja merupakan aspek terpenting dalam fungsi manajemen karena merupakan pengumpulan berbagai jenis tindakan itu sendiri, agar semua anggota kelompok mulai dari tingkat teratas sampai terbawah berusaha mencapai sasaran organisasi sesuai dengan rencana yang ditetapkan semula, dengan cara yang baik dan benar. Adapun istilah yang dapat dikelompokkan kedalam fungsi pelaksanaan ini adalah *directing commanding*, *leading* dan *coordinating*.

Menurut Hadari dan Nawawi bimbingan berarti memelihara, menjaga dan menunjukkan organisasi melalui setiap personal, baik secara struktural maupun fungsional, agar setiap kegiatan tidak terlepas dari usaha mencapai tujuan. Dalam realitasnya, kegiatan bimbingan dapat berbentuk sebagai berikut:

- 1) Memberikan dan menjelaskan perintah
- 2) Memberikan petunjuk melaksanakan perintah
- 3) Memberikan kesempatan meningkatkan pengetahuan, keterampilan/kecakapan dan keahlian agar lebih efektif dalam melaksanakan berbagai kegiatan organisasi

- 4) Memberikan kesempatan ikut serta menyumbangkan tenaga dan pikiran untuk memajukan organisasi berdasarkan inisiatif dan kreativitas masing-masing.
- 5) Memberikan koneksi agar setiap personal melakukan tugas-tugasnya secara efisien.

#### 4) Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan sering pula disebut dengan pengendalian. Pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud dan tujuan yang telah digariskan semula.

Pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Pengawasan/perencanaan adalah proses untuk memastikan bahwa aktivitas sebenarnya sesuai dengan aktivitas yang direncanakan. Proses pengendalian dapat melibatkan beberapa elemen yaitu : penerapan standar kinerja, mengukur kinerja, membandingkan untuk kerja dengan standar yang telah ditetapkan, mengambil tindakan korektif saat terdeteksi Penyimpangan.

### **1. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah**

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam UU No. 13 Tahun 2008, serta keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah

memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.<sup>10</sup>

Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang, meliputi:

a. Pelayanan

Adapun pengertian pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>11</sup> Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/ manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dan orang lain atau mesin mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah sehingga jamaah bisa merasa puas dengan layanan yang diterima tersebut. Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

---

<sup>10</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 184.

<sup>11</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, h.17.

Secara umum pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur dan terbuka. Pelayanan yang secara umum didambakan oleh masyarakat adalah:

- 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- 2) Mendapat pelayanan yang wajar
- 3) Mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.<sup>12</sup>

Kebijakan pemerintah mengenai pelayanan jamaah haji dengan didasarkan didasarkan pada Undang-Undang No. 13 tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan jamaah haji kembali ke tanah air agar ibadah haji dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan haji tercapai. Kegiatan pelayanan meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Pendaftaran
- 3) Paspor
- 4) Menentukan Rombongan
- 5) Bimbingan haji
- 6) Pemberangkatan
- 7) pemulangan

kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi:

- 1) Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai

---

<sup>12</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, h.47.

tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

2) Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian yaitu:

- a. Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji ketika berada di Tanah Suci.
- b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- c. Pasca Haji. Bimbingan dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji. Untuk mempertahankan kemabruran haji.

3) Transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari asal menuju Arab Saudi sampai kembali lagi ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

4) Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara haji dan umrah. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi dimaksud

antara lain pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum, serta jasa lainnya.

5) Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan. Biaya yang mereka keluarkan untuk bias melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi seimbang.

6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci, seperti *medical chek-up* , suntikan vaksin meningitis dan H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama melaksanakan ibadah haji dan umrah, sertasetelah kembali ke Tanah Suci.

## 2. Haji

### a. Pengertian Haji

Haji adalah rukun Islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu mengunjungi Ka'bah di Masjidil Haram ada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti *ihram*, *thawaf*, *sa'I*, dan *wukuf*. Dalam kamus Bahasa Arab kata haji berasal dari akar kata ح ح ي – ح ح – ح ح yang artinya menuju tempat tertentu.<sup>13</sup>

Dalam buku fiqih empat madzab bagian ibadah (puasa, zakat, haji, kurban, Abdurrahman Al-Zaziri menyatakan bahwa haji adalah secara bahasa adalah menuju

---

<sup>13</sup> Akbar Syamsul, *Kamus Bahasa Arab* (Jakarta: T Gramedia Pustaka Utama, 2017), h. 382.



kemuliaan. Sedangkan pengertian haji secara istilah adalah amalan-amalan tertentu dengan cara tertentu ula.<sup>14</sup>

Sedangkan menurut Fahrudin HS. Haji adalah sengaja berkunjung manziarahi Ka'bah yang terletak di Masjidil Haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun islam yang kelima memenuhi perintah Allah SWT.<sup>15</sup>

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setia orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal jauh dari Makkah. Oleh karena itu, Allah hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu.

Menunaikan ibadah haji berarti menunaikan rukun Islam yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada kaum Muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya. Ibadah haji diwajibkan hanya sekali dalam seumur hidup. Akan tetapi bagi orang-orang yang melakukannya baik yang lebih dari satu kali atau seterusnya hukumnya adalah sunnah, dan selanjutnya bagi orang-orang yang bernadzar haji menjadi wajib melaksanakannya.<sup>16</sup>

#### b. Syarat

Adalah sesuatu yang apabila terpenuhi maka menjadikan orang tersebut wajib melaksanakan ibadah haji. Hal-hal yang termasuk syarat wajib haji adalah:

##### 1) Beragama Islam

---

<sup>14</sup> Abdulrahman Al-Zaziri, *Fikih Empat Madzab Bagian Ibadah (puasa, zakat, haji, kurban)*, (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996), Cet: ke- 1, h. 77.

<sup>15</sup> Bahruddin HS, *embinaan Mental Bimbingan Al-Quran*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), h. 107.

<sup>16</sup>Jawad Amuli, *Hikmah dan Makna Haji*, (Jakarta: Cahaya, 2006), h. 20.

- 2) Baligh/ dewasa. Untuk laki-laki sudah berumur aligh/ dewasa. Untuk laki-laki sudah berumur lima belah tahun atau sudah keluar mani. Untuk wanita sudah berumur lima belas tahun atau sudah keluar haid.
- 3) Akil/ berakal
- 4) Orang merdeka/ bukan budak
- 5) *Istitha'ah* atau berkemampuan jasmani/fisik, rohani, ekonomi/biaya, dan keamanan.

c. Rukun Haji

Rukun haji adalah perbuatan yang wajib dilakukan dalam berhaji dan tidak dapat diganti dengan membayar dam, rukun haji, diantaranya:

- 1) *Ihram*, yaitu berniat mengerjakan ibadah haji dengan memakai pakaian ihram (pakaian putih dan tidak berjahit)
- 2) *Wukuf*, yaitu hadir di Padang Arafah mulai tergelincirnya matahari tanggal 9 Dzulhijjah.
- 3) *Tawaf*. Yaitu mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali putaran dari Hajar Aswad dengan posisi Baitullah di sebelah kiri.
- 4) *Sa'I*, yaitu lari-lari kecil antar Bukit Safa ke Bukit Marwah sebanyak 7 kali
- 5) *Tahallul*, yaitu mencukur rambut sekurang-kurangnya 3 helai
- 6) *Tertib*, yaitu mengerjakan rukun haji secara berurutan.

#### d. Wajib Haji

Wajib haji adalah segala sesuatu yang wajib dikerjakan dan apabila tidak dilakukan harus membayar denda atau dam yang hajinya tetap sah. Adapun yang termasuk wajib haji yaitu:

- 1) Ihram dan miqat, yaitu miqat makani dan miqat zamani yang telah ditentukan.
- 2) Bermalam di Muzdhalifah.
- 3) Melempar jumrah aqobah pada tanggal 10 Dzulhijjah.
- 4) Melempar jumroh di Mina selama 3 hari, setiap lemparan masing-masing 7 batu.
- 5) Bermalam di Mina pada tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah.
- 6) Meninggalkan larangan-larangan haji.

#### e. Sunnah Haji

Sunnah haji adalah hal-hal yang dianjurkan untuk melaksanakan dalam ibadah haji. Adapun hal-hal yang termasuk sunnah haji yaitu:

- 1) Mandi ketika ihram
- 2) Melakukan haji ifrad
- 3) Membaca talbiyah
- 4) Membaca doa setelah talbiyah
- 5) Melakukan thawaf qudum ketika masuk Masjidil Haram
- 6) Membaca dzikir dan doa
- 7) Minum air Zam-zam

8) Sholat sunnah 2 rakaat setelah thawaf

f. Macam-macam Haji

Dalam pelaksanaannya ibadah haji dari zaman Rasulullah SAW hingga sekarang, ada tiga cara yang bias dilakukan, yaitu:

1) Haji Ifrad

Haji ifrad dilakukan secara terpisah antara haji dan umrah, masing-masing dikerjakan secara tersendiri dalam waktu yang berbeda, namun tetap harus dikerjakan dalam satu musim haji. Dalam cara ifrad ini jamaah haji bisa melaksanakan ibadah haji terlebih dahulu. Kemudian bisa dilanjutkan dengan melakukan umrah dalam satu musim haji atau waktu haji.

2) Haji Qiran

Haji Qiran yaitu pelaksanaan haji dengan cara menunaikan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Dengan demikian, prosesi thawaf, sa'i, dan tahallul untuk haji dan umrah dilakukan satu kali atau sekaligus. Tetapi karena hal inilah jamaah haji dikenakan *dam* (denda) yaitu menyembelih seekor kambing, atau jika tidak mampu dapat berpuasa selama 10 hari. Dan bagi jamaah yang melaksanakan haji Qiran disunnahkan untuk melakukan Thawaf Qudum saat baru tiba di Makkah.

3) Haji Tamattu'

Haji Tamattu' adalah ibadah haji yang dikerjakan dengan cara mendahulukan umrah terlebih dahulu, baru setelah itu mengerjakan haji.<sup>17</sup>

g. Hikmah atau manfaat dari ibadah haji

Hikmah yang terkandung dalam ibadah haji dan umrah yaitu:

- 1) Menghapus dosa.
- 2) Sebagai amal yang utama
- 3) Haji dan umrah adalah sebuah ibadah yang mampu menghidupkan berbagai macam perasaan didalam hati setiap umat muslim. Salah satunya adalah perasaan kasih sayang terhadap sesama umat muslim dan rasa simpatik terhadap penderitaannya.
- 4) Haji dan umrah merupakan barometer atau ukuran yang bisa digunakan untuk mengetahui siapa saja yang mempunyai perhatian terhadap urusan dan kondisi kaum muslim, baik yang positif atau negatif, seperti kekuatannya, kelemahannya, kebodohnya, kehinaanya, kemiskinannya, kemuliannya, dan kondisi-kondisi lainnya.
- 5) Haji dan umrah adalah satu-satunya ritual yang mempunyai kemampuan sangat besar untuk merobohkan dan menghancurkan tembok-tembok peyekat yang memisahkan antara sesama umat muslim. Baik sekat itu berupa nasionalisme, ras, suku, kekayaan, materi, kekuasaan, dan lain sebagainya.

---

<sup>17</sup> Imam Jazuli, Buku Pintar Haji dan Umrah (panduan super lengkap Manasik Haji & Umrah berdasarkan 6 mazhab), (Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2017), h. 78.

- 6) Dapat menimbulkan rasa sosial yang tinggi, meningkatkan proses edukasi dalam kehidupan persaudaraan dan persatuan antara umat Islam diseluruh dunia.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2015), h. 35.