

**PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TORAJA UTARA**

Tesis

*Diajukan untuk Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister
dalam Bidang Ilmu Studi Hukum Islam (MH)*



Oleh

ABDUL HALIK
NIM 18.19.2.03.0009

**PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
IAIN PALOPO
2020**

**PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TORAJA UTARA**

**SERVICE OF HAJJ PROSPECTIVE PILGRIMS AT THE OFFICE OF THE
MINISTRY RELIGION OF NORTH TORAJA REGENCY**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Hukum Islam

Disusun dan diajukan oleh

ABDUL HALIK

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
IAIN PALOPO
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa tesis ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat atau dibantu orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka tesis dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Toraja Utara, 13, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,

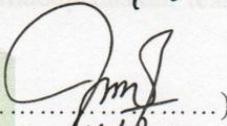
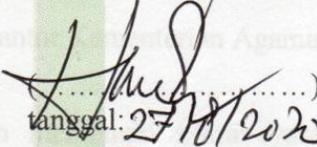
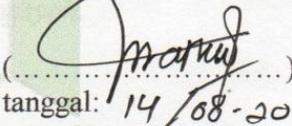
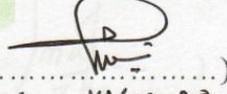
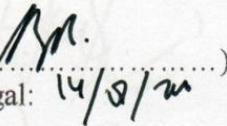


ABDUL HALIK
NIM : 18192030009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis berjudul “Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara” yang ditulis oleh Abdul Halik, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18192030009, mahasiswa Program Studi Hukum Islam, Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 29 Juli 2020 bertepatan dengan 8 Dzulhijah 1441 H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Magister Hukum (M.H).

TIM PENGUJI

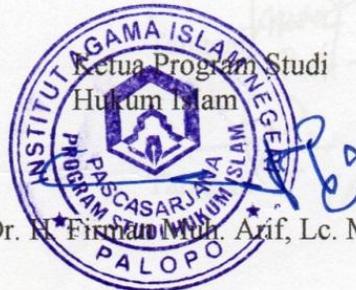
1. (Dr. H. M. Zuhri Abu Nawas, Lc. M.A.)
Ketua Sidang/Penguji 
tanggal: 14/08/20
2. (Dr. H. M. Thayyib Kaddase, M. H.)
Penguji I 
tanggal: 14/08/20
3. (Dr. H. Haris Kulle, Lc. M.Ag.)
Penguji II 
tanggal: 27/08/2020
4. (Dr. Hj. ST. Marwiyah, M.Ag.)
Pembimbing I/Penguji I 
tanggal: 14/08-20
5. (Dr. Muh. Tahmid Nur, M.Ag.)
Pembimbing II/Penguji II 
tanggal: 14/08-20
6. (Muh. Akbar, SH. M. H.)
Sekretaris Sidang 
tanggal: 14/08/20

Mengetahui



Rektor IAIN Palopo
Direktur Pascasarjana

Dr. H. M. Zuhri Abu Nawas, Lc. M.A.



Dr. H. Firdaus Widi. Arif, Lc. M. HI.

DR. H. M. Thayyib Kaddase, M. H.
Dr. H. Haris Kulle, Lc. M. Ag.
Dr. Hj. ST. Marwiyah, M. Ag.
Dr. Muh. Tahmid Nur, M. Ag.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lampiran :
Hal : Tesis an. Abdul Halik

Yth. Direktur Pascasarjana IAIN Palopo

Di
Palopo

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah tesis magister mahasiswa di bawah ini:

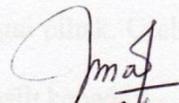
Nama : Abdul Halik
Nim : 18.19.2.03.0009
Program Studi : Hukum Islam
Judul Tesis : Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara

maka naskah tesis magister tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqsyah*.

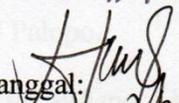
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

wassalamu'alaikum wr. wb.

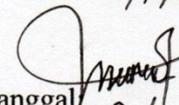
1. Dr. H. Thayyib Kaddase, M. H
Penguji I

()
Tanggal: 7/7-20

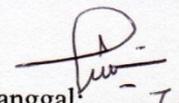
2. Dr. H. Haris Kulle. Lc, M. Ag
Penguji II

()
Tanggal: 7/7-20

3. Dr. Hj. ST. Marwiyah, M. Ag
Pembimbing I

()
Tanggal: 7/7-20

4. Dr. Muh. Tahmid Nur, M. Ag
Pembimbing II

()
Tanggal: 7/7/20

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|-----------------------|----------------------------------|--|---|
| ا ب ت ث ج | Alif ba' ta' sa' jim | Tidak dilambangkan b t š j | Tidak dilambangkan Be Te Es (dengan titik diatas) Je |
| ح خ د ذ ر | ha' kha' dal zal ra' | ḥ kh d ž r | Ha (dengan titik di bawah) Ka dan Ha De Zet (dengan titik di atas) Er |
| ز س ش ص ض | zai sin syin sad dad | z s sy š ḍ | Zet Es Es dan Ye Es (dengan titik di bawah) De (dengan titik dibawah) |
| ط ظ ع غ ف | Ta za 'ain gain fa' | ṭ ẓ ' g f | Te (dengan titik dibawah) Zet (dengan titik dibawah) Koma terbalik diatas Ge Ef |
| ق ك ل | qaf kaf lam | q k l | Qi Ka El |

| | | | |
|------------------|------------------------------|------------------|----------------------------|
| م ن | mim nun | m n | Em En |
| و ه ء ي | wawu ha' hamzah ya' | w h ' Y | We Ha Apostrof Ye |

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—) untuk vokal *a*, *kasroh* (—) untuk vokal *i*, dan *dandhummah* (—) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *au* yaitu harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya'* (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal : كَثَرَ ditulis kasara

Contoh vokal rangkap : جَعَلَ ditulis ja'ala

a. Fathah + yā' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أَي).

Contoh : كَيْفَ ditulis kaipa

b. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).

Contoh : هَوَّلَ ditulis haula

3. Madda

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis,

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------------------|-------------|------------------------|
| ا...َ | Fathah dan alif | Â | a dengan garis di atas |
| ي...َ | Atau fathah dan ya | | |
| ي...ِ | Kasrah dan ya | Î | i dengan garis di atas |
| و...ُ | Dammah dan wau | Û | u dengan garis di atas |

masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Contoh: قَالَ ditulis *qala*

 قِيلِي ditulis *qiila*

 يَقُولُ ditulis *yaquulu*

4. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu : ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah.

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata

yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfal*

الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ : *al-madinah al-fadilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah

Syaddah/ tasydid dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf yang diberi tanda syaddah.

Jika huruf *ى* ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah *ى*, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh : رَبَّنَا : *rabbana*

نَجِّنَا : *najjaena*

6. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

a. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

atau berkedudukan sebagai mudaf ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh : دِينُ اللَّهِ *dīnullāh* بِاللَّهِ *billāh*

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalalah, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh : هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmatillah*

10. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TESIS | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| PRAKATA..... | v |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN | ix |
| DAFTAR ISI..... | xv |
| DAFTAR AYAT..... | xviii |
| DAFTAR HADIS..... | xix |
| DAFTAR TABEL..... | xx |
| DAFTAR GAMBAR | xxi |
| ABSTRAK | xxiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Konteks Penelitian..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Defenisi Oprasional | 9 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 12 |
| A. Penelitian Terdahulu yang Relevan | 12 |
| B. Tinjauan Teoretis | 17 |
| 1. Definisi Pelayanan..... | 17 |
| 2. Pengertian Ibadah Haji | 26 |
| 3. Pelaksanaan Ibadah Haji..... | 31 |

| | |
|--|-----|
| 4. Aspek-Aspek Pelaksanaan Ibadah Haji..... | 38 |
| 5. Unsur Penyelenggaraan Ibadah Haji | 48 |
| C. Kerangka Pikir..... | 57 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 60 |
| A. Desain Penelitian dan Pendekatan yang digunakan | 60 |
| B. Lokasi dan Waktu | 61 |
| C. Subjek dan Obyek Penelitian | 63 |
| D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data | 64 |
| E. Validitas dan Reliabilitas Data | 67 |
| F. Teknik pengolahan dan Analisis Data | 68 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 70 |
| A. Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara..... | 70 |
| B. Aspek Optimalisasi Pelayanan terhadap Calon Jamaah Haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara | 122 |
| C. Faktor yang Menghambat dan Solusi yang Mendukung Pelayanan Calon Jamaah | 139 |
| BAB V PENUTUP..... | 152 |
| A. Simpulan..... | 152 |
| B. Implikasi Penelitian | 153 |
| DAFTAR PUSTAKA | 155 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR KUTIPAN AYAT

| | |
|---|----|
| Kutipan Ayat 1 QS al-Maidah/5: 1 | 19 |
| Kutipan Ayat 2 QS as-Syarh/94: 7 | 20 |
| Kutipan Ayat 3 QS al-Ahzab/33: 21 | 20 |
| Kutipan Ayat 4 QS asy-Syu'ara/26: 180-181 | 21 |
| Kutipan Ayat 5 QS an-Nahl/16: 90 | 22 |
| Kutipan Ayat 6 QS al-A'raf/7: 26 | 22 |
| Kutipan Ayat 7 QS at-Takasur/102:1-5 | 23 |
| Kutipan Ayat 8 QS al-Imran/3: 159 | 25 |
| Kutipan Ayat 9 QS al-Baqarah/2: 197 | 28 |
| Kutipan Ayat 10 QS al-Imran/3: 97 | 29 |
| Kutipan Ayat 11 QS al-Imran/3: 97 | 41 |

DAFTAR HADIS

| | |
|--|----|
| Hadis 1 Hadis tentang rukun Islam | 23 |
| Hadis 2 Hadis tentang kebaikan dan keburukan | 25 |
| Hadis 3 Hadis tentang wajibnya haji | 30 |
| Hadis 4 Hadis tentang sifat-sifat haji | 33 |
| Hadis 5 Hadis tentang ancaman bagi orang yang tidak mau haji | 50 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|--|-----|
| Tabel 1 | Uraian Hasil Penelitian Terdahulu | 14 |
| Tabel 2 | Struktur Pejabat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara | 63 |
| Tabel 3 | Kewajiban Kantor Kementerian Agama Terhadap Calon Jamaah Haji | 106 |
| Tabel 4 | Perkembangan Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara 2017-2019 | 142 |
| Tabel 5 | Tingkat Pendidikan Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara 2017-2019 | 144 |

ABSTRAK

ABDUL HALIK, 2020. “Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara”. Dibimbing oleh Dr. Hj. St. Marwiyah, M.Ag dan Dr. Muh Tahmid Nur, M.Ag.

Penelitian ini adalah studi tentang pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara. Pokok permasalahannya: 1. Bagaimana pelayanan calon jamaah haji, 2. Aspek apa saja yang perlu dioptimalkan pelayanan calon jamaah haji, 3. Faktor apa saja yang menghambat dan solusi yang mendukung pelayanan calon jamaah haji ?. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi pelaksanaan pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara terhadap calon jamaah haji, sehingga diperoleh suatu pengetahuan mengenai bentuk pelaksanaan jamaah haji, khususnya jamaah haji Kabupaten Toraja Utara.

Untuk membahas masalah tersebut digunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan syar’i, yuridis formal dan pendekatan sosiologis. Metode pengumpulan data; observasi, interview, dan dokumentasi, dengan teknik analisis data; reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi regulasi atau perundang-undangan tentang perhajian sudah cukup memadai yang dibuat oleh pemerintah, namun implementasinya di lapangan masih belum optimal, adanya petugas haji yang ditunjuk langsung oleh pemerintah Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan yang prima secara profesional kepada calon jamaah haji melalui pengukuran yang dapat diidentifikasi dengan adanya bukti langsung (*tangibles*) yakni kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan sarana komunikasi yang baik, sehingga petugas haji yang memiliki keandalan (*reliability*) pelayanan maksimal berupa kemampuan dapat memberikan bimbingan dalam masalah ibadah haji yang memuaskan dan berupaya memberikan daya tangkap (*responsiveness*) yang mudah dicerna berupa dalam pengurusan dan persyaratan administrasi haji dengan cepat. Begitu juga adanya kepastian (*assurance*) dalam pelayanan haji yang mencakup kemampuan dan kesopanan sehingga timbul kepercayaan dan keyakinan yang baik dari calon jamaah haji kepada petugas haji, serta didukung rasa *empati* oleh petugas pelayanan haji maka dibangun komunikasi yang baik, kesedian untuk peduli, memberi perhatian pribadi dan memahami kebutuhan calon jamaah haji. Upaya aspek optimalisasi dalam pelayanan yang ingin dirasakan jamaah haji yaitu adanya harapan (*expectation*) bagi penyelenggara haji memberikan kepuasan sesuai apa yang diharapkan bahwa pelayanan yang mereka terima dan gunakan sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan. Ditambah pengalaman (*performance*) calon jamaah haji terhadap kinerja petugas haji yang ia gunakan tanpa harapan mereka, maka calon jamaah haji akan membandingkan (*comparison*) petugas pelayanan yang ia gunakan dengan petugas yang lainnya. Dengan informasi yang ia dapatkan akan merasakan kepuasan ketika sesuai yang dia inginkan (*confirmation*) dan rasa kecewa ketika harapan melebihi kinerja petugas pelayanan haji (*disconfirmation*). Dengan berbagai hambatan atau kegagalan dalam proses pendaftaran, prasana yang kurang lengkap dan pegawai yang kurang handal serta kurang disiplin maka solusi yang dilakukan petugas pelayanan haji agar kepuasan jamaah haji tercapai dengan puas maka diberikan fasilitas prasana yang lengkap, petugas memberikan pelayanan yang terbaik dan melayani dengan ikhlas, sehingga jamaah haji memberikan kesan yang positif terhadap petugas pelayanan haji.

Kata Kunci: Pelayanan, Calon Jamaah Haji, Penerimaan Informasi

ABSTRACT

ABDUL HALIK, 2020. "Service of Hajj Prospective Pilgrims at the Office Of the Ministry Religion of North Toraja Regency". Guided by Dr. Hj. St. Marwiyah, M.Ag and Dr. Muh Tahmid Nur, M.Ag.

This study is a study of the services of prospective pilgrims at the office of the Ministry of Religion of North Toraja Regency. The main problem is: 1. How is the service of prospective pilgrims, 2. What aspects need to be optimized for service for example pilgrims, 3. What factors are hampering and solutions that support Hajj services ?. The aim is to identify prospective members of the North Toraja Ministry of Religion Office's service prospective pilgrims so that knowledge is obtained about the form of pilgrimage, especially pilgrims to North Toraja Regency.

To discuss the problem, qualitative research methods are used, using the Shariah approach, the legal juridical approach and the sociological approach. Method of collecting data; observation, interview and documentary, with data analysis techniques; data reduction, data display and conclusion drawing.

The results of the study showed that in terms of regulations or regulations regarding the studies, the government has made quite adequate, but the implementation in the field is still not optimal, the pilgrims who are appointed directly by the government of the Ministry of Religion of North Toraja Regency to provide and improve services that are prima professional to prospective pilgrims through measurements that can be identified by direct evidence intangible namely the quality of service that include physical facilities, equipment, personnel and good communications facilities, equipment, personnel and good communication facilities, so that pilgrims who have the reliability maximal service, how much capable can provide guidance on satisfying pilgrimage issues and trying to provide a catching power response that is easily digested how fast in the drainage and disbursement of hajj administration, as well as the existence of certainty in hajj service that include abilities and politeness, so that there arises confidence : and good belief from, along pilgrims to hajj officers, then built, good communication, willingness to care, give personal attention and understand the needs of prospective pilgrims. Efforts to optimize aspects in the service of yana want to be felt. Hajj pilgrims, namely the existence of expectations flapsion for Hajj organizers to provide satisfaction in accordance with what yana expected the services they receive and use in accordance with expectations, desire, and belief. added experience romance, along pilgrims to kite officers he used without their expectations, then c, along pilgrims will compare the comparison of service officers he uses with other yana officers. With the information he gets will be feel satisfaction when he wants and sense of satisfaction when expectations exceed the performance of hajj service officers discomprmasion, with various obstacles or failures in the registration process, incomplete infrastructure and less reliable employees and less disciplined, the solution yana performed by hajj service officers so that the satisfaction of hajj pilgrims is achieved with satisfaction then given a complete prasana facilities, officers provide the best service and serve with sincerity, so pilgrims give a positive yana impression to hajj service officers.

Key Words: Service, Hajj Prospective Pilgrims, The Acceptance of Information

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Birokrasi dalam dasawarsa akhir-akhir ini semakin sering mendapatkan sorotan oleh berbagai pihak. Hal ini disebabkan semakin transparannya media membeberkan fenomena yang sebelumnya tidak tersentuh oleh mata apa yang dilihat dan tidak terdengar oleh telinga yang terjadi di negeri ini yang memberikan kesadaran warga negara untuk menyikapi apa yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tugas dan wewenannya. Dengan kata lain, peran media semakin dapat dirasakan manfaat dalam mendewasakan masyarakat untuk turut serta mengkritisi apa-apa yang telah dikerjakan oleh pemerintah.

Maraknya tuntutan transparansi dalam tindak tanduk penyelenggaraan negara, semakin menguatkan masyarakat tentang *image profesionalisme* yang selama ini dimiliki oleh kelompok birokrat, tidak sedikit warga masyarakat yang meragukan tentang kinerja yang ditunjukkan oleh birokrat yang ada hanya paling berebut keuntungan, bukan menumbuhkan kinerja yang efektif dan efisien dalam menghadapi perubahan jaman yang semakin mengglobal.

Sisi lain, tatanan praktis terhadap tuntutan layanan lebih baik beriringan dengan semakin membaiknya masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah. Ini tentunya membawa dampak terhadap perubahan iklim kerja di pemerintah, khususnya sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Terlebih apabila hal tersebut dikaitkan dengan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah

organisasi yang berorientasi pada *public service*, yang keberhasilannya di dalam menjalankan fungsi layanan kepada publik, sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki profesional perlu diwujudkan. Hal ini penting mengingat dalam sistem pemberian layanan kepada masyarakat akhir-akhir ini menunjukkan banyak permasalahan. Untuk mengantisipasi kemungkinan hal tersebut terjadi, jauh sebelumnya pemerintah telah berupaya untuk memberikan layanan masyarakat yang lebih baik melalui Keputusan Menpan Nomor. 81/1993, yaitu :

1. Sederhana, mudah, lancar dan tidak berbelit-belit
2. Jelas dan pasti dalam tatacara, persyaratan
3. Aman, proses dan hasil layanan umum dapat memberi keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum
4. Terbuka dalam segala hal
5. Ekonomis
6. Efisiensi
7. Adil dan merata
8. Tepat waktu¹

Dalam konteks Indonesia yang mayoritas penduduknya menganut agama Islam, dari tahun ketahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima semakin besar. Ini dapat dipahami mengingat, hal bukan saja ibadah

¹ Mulyono Yalia. *Menuju Pelayanan Publik yang Lebih Baik Dengan E-Government* (Jurnal Tahun 2011), h.2.

yang mengandung kebiasaan secara sosio religius, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin lama berakar di kalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Pemerintah Arab Saudi memberikan kouta ibadah haji paling besar terhadap Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional.

Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya kordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.²

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan prima harus ditetapkan, bukan hanya pada perusahaan yang menghasilkan laba melainkan instansi pemerintah pun demikian³. Jadi, pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan,serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. ⁴ Harapannya adalah dengan mewujudkan pelayanan prima pada bidang haji selain memudahkan jamaah haji dalam melakukan

² Hayat, *manajemen pelayanan publik*, (Jakarta:RajaGrafindo Persada, 2017), h. 22.

³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 7

⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, h.7

proses ibadah haji juga menciptakan tatanan *clean government good governance*, sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2005-2009, Kementerian Agama memfokuskan pada lima hal pokok di antara salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji⁵. Dalam mewujudkan pelayanan prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan diantara berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindaklanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.⁶

Pelayanan biasanya ditemukan pada sektor yang bersifat profit padahal jika pelayanan mampu diaplikasikan dalam sektor publik hal tersebut tentu memberikan banyak keuntungan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak yang terkait pun mendapat citra yang positif dimata masyarakat.

Kementerian Agama pada bidang Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam

⁵ Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji dan Umroh*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), h. 35.

⁶ Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), h. 99

melayani calon jamaah haji dan jamaah haji untuk mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah haji sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah Kementerian Agama, tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan di tingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008.⁷

Dalam hal ini yang perlu ditangani dan mendapat perhatian khusus adalah bidang pelayanan haji dan umroh yang menginggit semakin banyak peningkatan masyarakat mendaftar ibadah haji. Melihat hal tersebut tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan informasi seputar haji maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Pendaftaran ibadah haji di Indonesia diatur dalam Pasal 26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa "*Pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh panitia*

⁷ Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), h. 25.

penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan yang telah memenuhi persyaratan”, kemudian pada pasal 26 Ayat (2) lebih lanjut ditegaskan bahwa: *“Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftar diatur dalam peraturan Menteri”*. Hal tersebut juga didukung pula dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran Jamaah haji, menyangkut hal ini dalam pasal (1) ditegaskan bahwa: *“Pendaftaran jamaah haji dilakukan sepanjang tahun dengan prinsip pelayanan keberangkatan sesuai dengan nomor urut pendaftaran (nomor porsi)”*.

Pelayanan pendaftaran ibadah haji dari tahun ketahun menunjukkan kemajuan yang signifikan hal ini diawali pada tahun 1995, untuk pertama terjadi *over qouta* yang menimbulkan *waiting lish* bagi calon jamaah haji. Pada saat itu pendaftaran jamaah haji masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem pendaftaran yang mampu memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi jamaah haji yang masuk dalam daftar tunggu. Karena itu Kementerian Agama mengadopsi model *reservation control* untuk memperoleh seat pesawat dari PT Garuda Indonesia. Perkembangan berikutnya, kementerian agama membentuk sistem pelayanan pendaftaran haji berbasis komputer yang di kenal dengan istilah SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).

Satu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu sitem komputerisasi haji terpadu atau disingkat SSKOHAT. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) merupakan sarana menumbuh

kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah *automatic* melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi.⁸ SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) menjadi perangkat untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haji setiap tahun berjalan, karena pendaftaran haji dilakukan sepanjang tahun. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip *first come first served*. Pendataan haji melalui SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikenali setiap saat secara real time.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan pada bidang pendaftaran ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosuder dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.

Pendaftaran jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara calon jamaah haji diikutsertakan untuk mendaftar secara langsung di ruang SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu), dengan memasukan (input) data informasi calon jamaah haji yang bersangkutan, baik berupa nama, tempat tanggal

⁸ Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010), h. 193.

lahir, alamat, nomor KTP, dan data lainnya yang kemudian dimasukkan ke dalam database SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Upaya untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran haji terus dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksana pendaftaran jamaah haji yang kemudian ditindaklanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan yang terjadi terutama dalam pelayanan jamaah haji.

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti mengambil salah satu objek penelitian, yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara karena Program-program yang ada di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Toraja Utara merupakan program pelaksanaan dari tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI, termasuk pada bidang pelayanan pendaftaran haji. Peneliti ingin mengetahui cara pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara sebagai penyelenggara bidang ibadah haji, sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI tentang pelayanan ibadah haji, maka peneliti ingin mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Toraja Utara.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengadakan penelitian yang berjudul “Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Toraja Utara”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian singkat rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan tiga rumusan masalah yang akan dijadikan titik tolak dalam penelitian ini. Rumusan Masalah yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara?
2. Bagaimanakah optimalisasi pelayanan terhadap Calon Jamaah Haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara?
3. Faktor apakah yang menghambat dan solusi yang mendukung pelayanan Calon Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara?

Berdasarkan ketiga rumusan masalah tersebut, maka pembahasan penelitian terfokus pada bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas haji dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara. Jadi, permasalahannya terletak pada bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas haji.

C. Definisi Oprasional

Untuk lebih memperjelas, dan mempertegas makna dan arti kata atau kalimat yang terdapat didalam judul penelitian ini, maka perlu diberi pengertian dalam bentuk definisi operasional.

1. Pelaksanaan Pelayanan

Secara sederhana pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi calon jamaah haji. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang

diharapkan calon jamaah haji (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Jadi, yang dimaksud dengan efektifitas pelaksanaan pelayanan haji dalam penelitian ini membuka akses atau ruang, memberi fasilitas, melayani, memberi informasi dan data, serta memberi jalan petunjuk yang bersifat prosedural kepada calon jamaah haji, baik pada saat mulai proses pendaftaran, pembatalan, pemeriksaan kesehatan, pelunasan administrasi, pemberangkatan, pembinaan, bimbingan manasik, serta memberikan perlindungan ketika jamaah haji ini berada di tanah suci, sampai pemulangan ke tanah air kembali dengan selamat.

2. Calon Jamaah Haji

Secara individual, seseorang calon haji adalah seorang yang memiliki niat menunaikan ibadah haji dan memiliki kemampuan untuk membiayai perjalanan ibadah hajinya, seorang customer yang menginginkan pelayanan prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang akan dipilihnya sesuai dengan kemampuan materi, fisik calon jamaah haji dan tingkat pelayanan yang dikehendaki. Semua itu mutlak tidak dapat dipengaruhi sendiri, karena pelaksanaan ibadah haji terkait dengan faktor lainnya yang hanya dapat disediakan oleh pihak lain.⁹

⁹ Achmad Najdjam dan A. Latif Hanam, *Manajemen Haji*, h. 17-18.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi efektivitas pelaksanaan pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara terhadap calon jamaah haji, sehingga diperoleh suatu data dan informasi mengenai tingkat dan optimalisasi pelayanan jamaah haji Indonesia.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek yang perlu diberikan pelayanan optimal terhadap calon jamaah haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara.
- c. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui faktor penghambat dan solusi pendukung pelayanan calon jamaah haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara.

2. Manfaat Penelitian

Melalui hasil penelitian ini diharapkan akan diperoleh suatu kegunaan baik kegunaan yang bersifat ilmiah/teoretis, praktis maupun yang bersifat deskripsi.

- a. Dari segi kegunaan ilmiah/teoretis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan teori dan wacana intelektual untuk praktek ilmu hukum, khususnya dibidang sistem penyelenggaraan perhajian Indonesia.

- b. Dari segi kegunaan praktis. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumbangan pemikiran, sekaligus memberi kontribusi tersendiri bagi penyelenggaraan ibadah haji, terutama instansi pemerintah (Kementerian Agama), masyarakat dan peminat perhajian Indonesia.
- c. Dari segi kegunaan deskripsi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan mengenai berbagai macam tindakan dan solusi pandangan sosial kepada masyarakat terutama peminat perhajian Indonesia.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian terdahulu yang relevan

Untuk mengkaji penelitian Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, maka dasar-dasar penelitian terdahulu akan memperkaya pemahaman dan melakukan perbandingan. Penelitian terdahulu yang dipakai adalah sebagai berikut :

1. Miftahul Maulana dan Dana Indra Sensue¹⁰ dalam penelitiannya yang berjudul: *“Perancangan Strategis Sistem Informasi “Studi Kasus Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI”* menjelaskan bahwa fungsi *SI/TI* pada Ditjen PHU dalam Pelayanan haji sudah menjadi satu sistem dalam proses bisnis. Pengelolaan *SI/TI* sangat beragam dan akhirnya pengembangan *SI/TI* tidak efektif dan efisien sehingga terjadi berbagai kendala. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh *SI/TI* dalam pengelolaan sistem informasi pada Ditjen PHU masih dirasa kurang. Ditjen PHU terkesan memiliki sistem tertutup, karena penghimpunan pengimputan data dan proses dokumen yang hanya dapat diakses stakeholder dan Ditjen PHU. Sampai sekarang ini Ditjen PHU belum memiliki rencana induk pengembangan *SI/TI*.

¹⁰ Miftahul Maulana dan Dana Indra Sensue” *Perancangan Strategis Sistem Informasi “Studi Kasus Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI”* Tesis, 2018. h. 6

2. Nurul Dini Radiyah ¹¹ dalam penelitiannya yang menerangkan judul: *“Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pontianak”* menjelaskan bahwa ditemukannya banyak keluhan calon jamaah haji saat mendaftar haji. Minimnya perangkat computer yang berkontribusi menghambat kelancaran pelayanan di bagian pendaftaran haji. Jaringan atau sistem untuk melakukan akses layanan informasi perkembangan haji secara on line menggunakan aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sering macet/error sehingga transaksi tidak berjalan lancar.

3. Nashuddin¹² dalam penelitiannya yang berjudul : *“Sistem Pelayanan Haji pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat”* menjelaskan bahwa sistem pelayanan haji pada Kementerian Agama Nusa Tenggara Barat dilakukan melalui tahapan-tahapan pemberian informasi, pendaftaran, pelayanan kesehatan, bimbingan manasik, akomodasi dan konsumsi, serta transportasi. Tahapan pelayanan tersebut mengacu pada Sembilan prinsip pelayanan prima. Prinsip-prinsip pelayanan prima yang dijadikan tolak ukur pelayanan memuaskan bagi jamaah haji disempurnakan dengan empat prinsip terpadu, sehingga jamaah haji merasakan kepuasan yang sangat luar biasa yang dirasakan selama pelayanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara haji, adaptif *responsive* dan wawasan yang merupakan temuan penelitian. Dalam pelayanan manasik , prinsip efisiensi belum tercapai.

¹¹ Nurul Dini radiyah , *“Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Pontianak”* Tesis, 2018. h. 7.

¹² Nashuddin, *“Sistem Pelayanan Haji pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat”* Tesis. 2018. h. 9.

Demikian juga pada aspek transportasi, prinsip kesederhanaan, kejelasan dan kepastian serta ketepatan waktu belum tercapai.

Ringkasan hasil penelitian terdahulu dideskripsikan tentang uraian penelitian terdahulu tersebut akan menjadi landasan dalam penelitian yang akan dilaksanakan.

Tabel 1: Uraian Hasil Penelitian Terdahulu

| NO | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|-------------------------------------|--|---|--|
| 1 | Miftahul Maulana, Dana Indra Sensue | <i>“Perancangan Strategis Sistem Informasi : Studi Kasus Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI”¹³</i> | Struktur organisasi IT yang selama ini masih berada pada masing-masing direktorat dirasionalisasikan sehingga pengembangan SI/TI lebih efektif dan efisien. | Fungsi SI/TI pada PHU dalam pelayanan haji sudah menjadi satu sistem dalam proses bisnis. Pengelolaan SI/TI sangat tidak efektif dan efisien. sisten Informasi, terkesan memiliki sistem tertutup, karena penghimpunan penginputan data dan proses dokumen yang dapat diakses stakeholder. Sampai sekarang ini Ditjen PHU belum memiliki |

¹³ Miftahul Maulana dan Dana Indra Sensue, *“Perancangan Strategis Sistem Informasi “Studi Kasus Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI”* Tesis, 2018. h. 6.

| | | | | |
|---|--------------------|--|--|--|
| | | | | rencana induk pengembangan. |
| 2 | Nurul Dini Radiyah | <i>“Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Pontianak”¹⁴</i> | Kementerian Agama hendaknya memperbaiki kinerja pegawai khususnya dibagian pendaftaran haji dan menambah komputer sebagai sarana dan prasarana pendukung, melakukan pemeliharaan jaringan serta semaksimal mungkin dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada. | Ditemukan banyak keluhan dari calon jamaah haji . minimnya perangkat komputer yang berkontribusi menghambat kelancaran pelayanan di bagian pendaftaran haji. Jaringan sistem untuk melakukan akses layanan informasi pemberangkatan haji secara on line menggunakan aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sering macet/error |

¹⁴ Nurul Dini Radiyah, *“Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Pontianak”* Tesis, 2018. h. 7.

| | | | | |
|---|-----------|---|---|---|
| | | | | sehingga transaksi tidak berjalan lancar. |
| 3 | Nashuddin | <i>“Sistem Pelayanan Haji pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat”</i> ¹⁵ | Pihak penyelenggara harus terus melakukan upaya memperbaiki sistem layanannya sehingga terbuka harapan untuk menjadi lebih transparan dengan mengedepankan profesionalisme. | Sistem pelayanan haji pada Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat dilakukan melalui informasi, pendaftaran, peayananan kesehatan, bimbingan manasik, akomodasi dan konsumsi, serta transportasi. Tahapan pelayanan tersebut mengacu pada Sembilan prinsip pelayanan prima. Prinsip-prinsip pelayanan prima yang dijadikan tolak ukur pelayanan memuaskan bagi jamaah haji disempurnakan dengan empat prinsip terpadu, |

¹⁵ Nashuddin, *“Sistem Pelayanan Haji pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat”* Tesis. 2018. H. 9.

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>adaptif responsip dan wawasan yang merupakan temuan penelitian. Dalam pelayanan manasik, prinsip efesiensi belum tercapai. Demikian juga pada aspek transportasi, prinsip kesederhanaan, kejelasan dan kepastian serta ketepatan waktu belum tercapai.</p> |
|--|--|--|--|---|

B. Tinjauan Teoretis

1. Definisi Pelayanan

Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual beli barang atau jasa.¹⁶

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Di antaranya para ahli yang mengemukakan pendapat pelayananan yaitu sebagai berikut :

¹⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 273.

1. Menurut AS. Moenir, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.¹⁷
2. Sedangkan menurut H.N Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan.¹⁸
3. Pelayanan menurut Atep Adya Brata adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum dan sesudah terjadi transaksi.¹⁹

Kepuasan pelanggan memaknainya dengan respon pelanggan atau donatur terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja. Bahwa kepuasan pelanggan atau donatur merupakan evaluasi purnabeli di mana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.²⁰

¹⁷ AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 17.

¹⁸ Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha* (Surabaya: Usaha Nasional, 2011), h. 13

¹⁹ Atep Adya Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata dagan SMK* (Bandung: Armico, 1999), h. 93.

²⁰ Sunardi, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2014, h. 5-6.

Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola pelayanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Hal ini didefinisikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Pelayanan prima ini dapat ditempuh dengan hal-hal berikut, *pertama*; Meningkatkan standar lebih dari yang diharapkan para pelanggan, dan *kedua*; memperkenalkan bentuk-bentuk baru *customer service* dengan pelayanan sebelum adanya harapan melalui suatu proses yang dikenal secara luas sebagai pemasaran jasa.

Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standar lisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Sebut saja yang pertama adalah

a. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan/istansi yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan terlihat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan jamaah haji. Karyawan dapat menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah Al-Maa-idah/5:1.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ...

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji...”,²¹

Maksud dari ayat ini adalah ketika sebagai seorang petugas pelayanan haji, khususnya di Kabupaten Toraja Utara harus memberikan pelayanan yang terbaik sesuai standar prosedur yang telah diberikan di Kantor Kementerian Agama yang terkhusus dan bertanggungjawab sesuai aturan kinerja, sehingga hal yang dirasakan calon jamaah dari pelayanan yang diberikan kepada mereka berkesan buat mereka dan begitupun para petugas pelayanan haji merasa puas sesuai kinerja apa yang mereka berikan kepada mereka dengan kerja keras yang telah dipenuhinya.

Juga profesional dalam bekerja. Sebagaimana disebut dalam Al-Quran Surah As-Syarah/94:7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Terjemahnya:

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetapkanlah bekerja keras (untuk urusan yang lain).²²

b. Kemampuan (*reability*) merupakan kemampuan instansi/perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

²¹ Kementerian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Proyek pengadaan Kitab Suci Al Qur'an Kementerian Agama RI, 1984), h. 106.

²² Kementerian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya*, h. 597.

Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera dan memuaskan sehingga calon jamaah haji merasakan kepuasan yang diberikan dari penyelenggara. Jadi, komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan Kementerian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Proyek pengadaan Kitab Suci Al Qur'an Kementerian Agama RI, 1984), h. 38. biaya secara tepat. sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad saw dalam Al-Quran Surah Al-Ahzab/33:21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ

كَثِيرًا

Terjemahnya:

Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah.²³

c. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri jamaah haji dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari staf sehingga timbul kepercayaan dan keyakinan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. dapat diberikan berupa keamanan,

²³ Kementerian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya*, h. 420.

kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah Asy-Syu'araa/26:80-181.

وَمَا أَسْأَلُكُمْ عَلَيْهِ مِنْ أَجْرٍ ۖ إِنْ أَجْرِيَ إِلَّا عَلَىٰ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿١٨٠﴾ ﴿١٨١﴾ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨٢﴾

Terjemahnya:

Dan aku sekali-kali tidak minta upah kepadamu atas ajakan itu; Upahku tidak lain hanyalah dari Tuhan semesta alam. sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar.²⁴

d. Perhatian (*empaty*) merupakan kemampuan istansi yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada jamaah haji atau memperoleh masukan dari jamaah haji dan pemahaman merupakan usaha mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan jamaah haji. Hubungan bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada imam dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan surah An-Nahal/16:90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Terjemahnya:

²⁴ Kementerian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya*, h. 374.

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.²⁵

e. Kemampuan fisik (tangible) merupakan bukti langsung atau berwujud dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa. Penyelenggara harus memberikan dengan fasilitas fisik yang kuat dalam pelayanan, perlengkapan, personil yang luar biasa dan sarana komunikasi yang memadai. Pentingnya dimensi tangibel ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi jamaah haji dalam mengevaluasi kualitas jasa. Misalnya, santun dalam berbusana sebagaimana Alqur'an Surah Al-A'raf/7:26.

يَبْنِي ۚ آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي سَوَاءَ تَكُمُ وَرِيشًا...

Terjemahnya:

Hai anak adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan...²⁶

Fasilitas juga termasuk ke dalam bukti fisik yang dalam hal ini Allah melarang menonjolkan kemewahan sesuai dengan Surah At-Takasur/102:1-5:

أَلْهَنُكُمْ التَّكَاثُرَ ۚ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۚ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٢﴾ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

Terjemahnya:

²⁵ Kementerian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya*, h. 277.

²⁶ Kementerian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya*, h. 153.

Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai masuk dalam kubur, Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), . Dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui, Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin,²⁷

Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain atau dapat dikatakan sebagai manfaat dari hasil karya yang bukan merupakan komoditi yang nyata, artinya hasilnya tidak dapat dilihat secara langsung.

Sementara dalam hadis Nabi, dasar kewajiban haji berdasarkan hadis yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari dan Muslim dari Abu Hurairah sebagai berikut :

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ «بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ: شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَإِقَامِ الصَّلَاةِ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ، وَالْحَجِّ، وَصَوْمِ رَمَضَانَ» (رواه مسلم)

Artinya:

Islam dibangun atas lima perkara; bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah dan bersaksi bahwa Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan salat, menunaikan zakat, puasa di bulan Ramadhan dan melakukan haji ke baitullah bagi orang yang mampu melakukan perjalanan ke sana (HR. Muslim).²⁸

²⁷ Kementerian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya*, h. 600.

²⁸ Imam Abi Husain Muslim al Hajjaj, *Shahih Muslim*, Juz 3 (Indonesia; maktabah dahlan, t.th), h. 21.

Maksudnya hadits tersebut adalah sebagai seorang muslim merupakan bagian dari cerminan kualitasnya sebagai hamba Allah swt dimuka bumi. Selama hidup, seorang muslim harus memegang teguh pondasinya yakni rukun Islam dan rukun iman.

Intinya calon jamaah haji khususnya di Kabupaten Toraja Utara, ketika sudah melaksanakan kewajiban hajinya, maka segala sesuatu hal yang berhubungan duniawi, harus dijalankan sesuai yang diperintahkan dengan tuntunan yang telah diajarkan dan diamalkan dalam kehidupan sehari-hari.

Jamaah haji Indonesia adalah jamaah haji terbesar, bahkan hampir sekitar 10% dari jumlah seluruh jamaah haji sedunia. Di Indonesia pelayanan haji dibebankan pada kantor Kementerian Agama. Monopoli ini dalam sejarahnya diberlakukan karena ada kekhawatiran bahwa pelaksanaan oleh lembaga swasta akan menimbulkan kekisruhan. Seperti halnya yang terjadi pada tahun 2016 banyak calon jamaah haji yang tertipu karena tidak sedikit yang sudah menyetor tapi tidak jadi diberangkatkan.

Permasalahan tersebut sangat disesalkan semua orang. Pelaksanaan pelayanan haji di Indonesia masih diluar harapan, yaitu harapan akan adanya transparan, akuntabel, dan terbuka yang tidak terlaksana akibat kualitas bimbingan haji yang diterima oleh para jamaah belum sesuai dengan harapan dan tidak setara dengan pengorbanan yang dikeluarkan para jamaah dalam bentuk ongkos yang besarnya telah ditetapkan pemerintah. Dalam hal ini, Kementerian Agama selaku pihak penyelenggara harus mengatasi masalah tersebut dengan cara selalu berupaya

memperbaiki sistem bimbingan bagi parah jamaah agar tercipta kualitas pelayanan ibadah haji yang transparan, akuntabel dan terbuka. Sebagaimana firman Allah dalam Surat Al-Imran/3:159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.²⁹

Karena, seorang Muslim diberi kebebasan untuk memilih pendapat sesuai dengan kemamptapan hatinya. Rasulullah SAW bersabda :

أَلْبِرُّ مَا اطْمَأَنَّ إِلَيْهِ النَّفْسُ وَاطْمَأَنَّ إِلَيْهِ الْقَلْبُ , وَالْإِثْمُ مَا حَاكَ فِي النَّفْسِ وَتَرَدَّدَ فِي
الصَّدْرِ وَإِنْ أَفْتَاكَ النَّاسُ وَأَقْنُوكَ (رواه احمد)

Artinya:

Kebaikan adalah apa saja yang menenangkan hati dan jiwamu. Sedangkan dosa adalah apa yang menyebabkan hati bimbang dan cemas meski banyak orang mengatakan bahwa hal tersebut merupakan kebaikan. (HR. Ahmad).³⁰

²⁹ Kementerian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya*, h. 71.

³⁰ Imam Abi Husain Muslim al Hajj, *Shahih Muslim*, h. 2636.

Tujuannya yaitu ketika calon jamaah haji dipermasalahkan suatu masalah yang membingungkan dalam suatu hal, maka jalan yang mereka ambil adalah harus melihat kebaikan yang bisa menentramkan jiwa dan jelek harus ditinggalkan.

Tidak semua calon jamaah haji memiliki pengetahuan tentang ibadah haji karena tidak semua dari mereka berasal dari keluarga yang paham mengenai pelaksanaan rukun haji. Akan tetapi, sebagai calon jamaah justru berasal dari kelompok "awam" yang minim pengetahuan praktek ibadah haji. Di lain sisi, mereka memiliki kemampuan finansial untuk membiayai ibadah haji. Fenomena yang selama ini terjadi adalah para calon jamaah haji merasa khawatir apabila ketika sampai di tanah suci mereka menghadapi berbagai masalah yang berkaitan dengan perseolan ibadah haji, bahasa, dan kurang ketepatan dalam menjalankan ibadah yang akhirnya menjadikan ibadah hajinya tidak sah.

Dalam upaya mewujudkan kesejahteraan para jamaah haji Indonesia, diperlukan bimbingan seoptimal mungkin dan partisipasi aktif dari masyarakat luas agar terwujud pelayanan yang lebih baik. Kementerian Agama harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan bimbingan pelaksanaan Ibadah Haji di Arab Saudi. Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara bimbingan.

2. Pengertian Ibadah Haji

Istilah “Haji” adalah bahasa Arab "الحج" atau “*al Hujjah*”, secara harfiah berarti *al qashdu* , atau *al niyyat* berarti sengaja.³¹ Al Raghīb al Ashfihani, dalam *Mu’jam Mufradat Al Fadz al Qur’an*, mengemukakan bahwa asal makna haji ialah sengaja berziarah (*al qashdu li al ziyarah*).³² Ulama mendefinisikan haji dengan “sengaja mendatangi Ka’bah untuk menunaikan amalan tertentu”, atau “mengunjungi tempat tertentu”, pada waktu tertentu pula untuk mengerjakan amalan.

Lebih rinci diuraikan bahwa yang dimaksud dengan “tempat tertentu” dalam definisi haji di atas adalah Ka’bah dan Arafah. Sedangkan yang dimaksud “waktu tertentu” adalah “*asyhur al hajj* (bulan haji), yang terdiri atas Syawal, *Zulkaidah*, dan 10 hari pertama *Dzulhijjah*. Di samping itu, setiap amalan yang dikerjakan dalam ibadah haji memiliki waktu khusus, seperti wukuf di Arafah dimulai sejak tergelincir matahari pada tanggal 9 *Dzulhijjah* sampai dengan terbit fajar pada tanggal 10 *Dzulhijjah*. Ungkapan “amalan tertentu” dalam definisi haji di atas mengandung pengertian bahwa setiap amalan yang menjadi rukun, wajib dan syarat dalam pelaksanaan ibadah haji harus dimulai dengan niat dan dilaksanakan dalam keadaan *Ihram*.³³

³¹ Mahmud Yunus, *Kamus Arab Indonesia* (Jakarta: Yayasan Penterjemah/Penafsir Al Qur’an, Jakarta, 2013), h. 6.

³² Al Raghīb Al-Ashfahani, *Mu’jam Mufradat Al fazh Al Qur’an* (Beirut: Dar al Fikr Libanon, t.th), h. 106.

³³ Abdul Aziz Dahlan, ad, *Ensiklopedi Hukum Islam*, Buku 2 (Cet. I; Ihtiar Baru Van Hoove, 2001), h. 458.

Achmad Nidjam dan A. Latif Hanan, mendefinisikan: “*ibadah haji* ada berkunjung ke *Baitullah* (Ka’bah-Rumah Allah) untuk mengerjakan beberapa *amalan*, antara lain: *wukuf, tawaf, sa’I, dan mengharapkan keridhoan-Nya*”. Haji merupakan rukun Islam kelima, pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai 13 Dzulhijjah setiap tahun.³⁴ Hal ini dipahami dari firman Allah swt. QS. Al Baqarah/2: 197.

أَلْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

Terjemahnya:

(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimakumi, barang siapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, maka tidak boleh rafats, berbuat fisik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji, dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal.³⁵

Menurut H. M. Quraish Shihab, keterangan ayat tersebut mengenai ibadah haji memberi kesan bahwa bulan haji memiliki kesucian pada dirinya dan akibat terlaksananya ibadah haji ketika itu. Kesan ini pada gilirannya mengharuskan setiap

³⁴ Ahmad Nidjam dan. Latif Hanan, *Manajemen Haji* (Cet. IV; Mediacita, 2006), h.5.

³⁵ Kementerian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya*, h. 38.

umat Islam, baik yang sedang melaksanakan ibadah haji di Mekkah maupun yang tidak, untuk menghormatinya dan memelihara kesuciannya dengan menghindari bukan hanya peperangan, tetapi juga segala macam do'a.³⁶

Ibadah haji disyariatkan pada akhir tahun ke 9 Hijriah setelah turunnya firman Allah swt, dalam surah Ali Imran/3: 97.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ق وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ ^ج
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ج وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^{٤٧}

Terjemahnya:

Padanya terdapat tanda-tandayang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.³⁷

Berdasarkan ayat tersebut inilah kemudian dijadikan dasar bahwa ibadah haji termasuk rukun Islam yang diwajibkan sekali seumur hidup. Selain itu, ibadah haji telah dikenal sebelum datang, yang dipelopori oleh Nabi Ibrahim dan Ismail AS selaku pendiri Ka'bah, yang berfungsi sebagai rumah ibadah untuk menyembah Allah swt. Semata-mata; dan menyeruh manusia untuk berhaji ke Baitullah tersebut. Orang

³⁶ H. M. Quraish Shihab, *Tafsir Al Misbah*, Buku 1 (Cet. I; Jakarta: Lentera Hati, 2000), h. 405.

³⁷ Kementerian Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, h. 78.

datang memenuhi panggilannya, dan berbagi arah penjuruan dunia dalam rangka beribadah dan mempelajari dasar-dasar agama tauhid.³⁸

Ibadah haji disyariatkan pada akhir tahun ke 9 Hijriyah setelah turunnya ayat 97 dari surah Ali Imran/3 di atas. Namun, ibadah haji yang dilakukan Rasulullah saw, untuk pertama kalinya adalah tahun ke 10 H. penundaan pelaksanaan ibadah haji, menurut ulama fiqh disebabkan karena udzur yang ketika itu menghalangi Nabi beserta umatnya untuk melaksanakan haji tahun ke 9. Halangan itu karena musim haji telah berlalu pada tahun ke 9, sehingga baru dapat direalisasikan tahun ke 10.³⁹

Kewajiban haji bagi setiap muslim yang mampu satu kali seumur hidupnya dalam hadits Rasulullah saw, dijumpai dalam satu riwayat.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: «خَطَبَنَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فَقَالَ: يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ فَرَضَ اللَّهُ عَلَيْكُمُ الْحَجَّ فَحُجُّوا، فَقَالَ رَجُلٌ: أَكَلَّ عَامٍ يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ فَسَكَتَ حَتَّى قَالَهَا ثَلَاثًا، فَقَالَ النَّبِيُّ ﷺ: لَوْ قُلْتُ نَعَمْ لَوَجِبَتْ وَلَمَّا اسْتَطَعْتُمْ. (رواه مسلم)

Artinya :

Dari Abu Hurairah ra: Rasulullah saw. Berkhutbah kepada kami, dan beliau berkata : “Sesungguhnya Allah swt telah berkata mewajibkan haji atas kamu, maka lakukanlah haji itu”. Seorang laki-laki bertanya: “ Apakah setiap tahunnya ya Rasulullah “? Nabi saw, diam, sampai orang tersebut bertanya

³⁸Ahmad Mustafa Al Marghi, *Tafsir Al Marghi*, Juz IV, (Mesir; Musthafa Al Babi al halabi, 2004), h. 12.

³⁹ Lahmuddin Nasution *Fiqh, Buku 1* (Cet. I; Jakarta: PT. Logos Wacana Ilmu, 1997), h. 208-209.

tiga kali. Kemudian beliau menjawab, 'kalau saja (tadi) saya katakan ya!, Niscaya wajiblah setiap tahun, dan tentunya kamu tidak akan sanggup.'⁴⁰

Berdasarkan ayat dan hadits yang disebutkan maka ulama fiqh bersepakat untuk menyatakan kewajiban haji bagi setiap orang Islam, yang memiliki kemampuan finansial, waktu, dan tenaga, serta aman dalam perjalanan, hanya satu kali seumur hidup.⁴¹ Dengan demikian, dapat dipahami bahwa haji adalah ibadah yang diwajibkan setiap Muslim, yang dengan sengaja datang ke Ka'bah, sebagai perwujudan keimanan dan ketaqwaan kepada Allah swt.

3. Pelaksanaan Ibadah Haji

Sebagaimana telah dikemukakan di atas bahwa haji adalah ibadah yang diwajibkan setiap muslim yang telah memenuhi syarat. Sebagai kewajiban agama, maka setiap tahapan pelaksanaan ibadah harus mengikuti petunjuk teknis yang telah ditetapkan oleh Allah swt, dan telah dipraktikkan oleh Rasulullah saw.⁴² Adapun tahapan pelaksanaan ibadah haji, dapat dijelaskan, sebagai berikut :

a. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji

⁴⁰ Imam Abi Husain Muslim al Hajjaj, *Shahih Muslim*, Juz 3 (Indonesia; maktabah dahlan), h. 2380.

⁴¹ Abdul Aziz Dahlan *Ensiklopedi Hukum Islam*. h. 459.

⁴² Kementerian Agama RI., *Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing* (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian. Agama RI, 2006), h. 12.

Syarat berarti mengikat, maksudnya suatu perbuatan ibadah yang dikerjakan harus melalui penetapan syarat pelaksanaan, yakni sesuatu yang menjadi keharusan ada, jika syarat tidak terpenuhi maka ibadah itu menjadi tidak sah atau batal.⁴³ Sebagai ibadah wajib maka orang disyariatkan menunaikan ibadah haji adalah :

- a. Islam
- b. baligh
- c. sehat (berakal sehat)
- d. merdeka (bukan budak), dan
- e. istitha'ah (mampu).⁴⁴

Sebagai ritual keagamaan, yang berkaitan langsung dengan Allah swt. Maka orang yang diwajibkan melaksanakan ibadah haji adalah orang beragama Islam, muslim, dan mengakui syariat Islam. Orang Islam yang diwajibkan melaksanakan haji, haruslah dewasa, sudah baliqh, artinya mampu menerima beban dan takli agama. Dewasa, dalam arti dewasa umur, fisik dan jiwanya. Orang baliqh, harus pula diikuti kesehatan mental, dalam arti aqil, sehat akal mampu membedakan yang baik dan yang buruk, bukan orang hilang ingatan atau gila. Merdeka, bukan dalam keadaan tekanan batin dan fisik tetapi orang itu merdeka, dan juga harus memiliki kemampuan yang dengan istitha'ah.

⁴³ Kementerian Agama RI., *Fiqh Haji* (Cet, III: Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian. Agama RI, 2007), h. 11.

⁴⁴ Kementerian Agama RI., "*Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing*. h. 12-13.

Sebagai ibadah ritual keagamaan, yang pelaksanaannya sudah ditentukan oleh Allah swt, dan rasulullah saw, maka harus memenuhi rukun. Adapun rukun haji adalah :

- a. Ihram (niat)
- b. Tawaf Ifadah
- c. Sa'I, Cukur
- d. Wukuf di Arafah
- e. Tahallul
- f. Tertib.⁴⁵

Keenam rukun haji tersebut apabila ditinggalkan, maka ibadah haji yang dilaksanakan itu menjadi batal, karena tidak memenuhi rukun yang sudah ditetapkan oleh syarat'. Apabila syarat telah terpenuhi, maka diikuti dengan wajib haji, yaitu sesuatu yang apabila ditinggalkan dengan sebab tertentu , maka ibadah hajinya tetap sah, akan tetapi wajib membayar dam. Adapun wajib haji adalah :

- a. Ihram haji dari miqat.
- b. Mabit di Muzdalifah.
- c. Mabit di Mina.
- d. Melontar jumrah'ula, Wustha, dan Aqabah.
- e. Menghindari perbuatan yang terlarang dalam keadaan berihram.
- f. Tawaf Wada' bagi yang meninggalkan kota Mekkah.⁴⁶

⁴⁵ Kementerian Agama RI, "*Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing* . h. 13

⁴⁶ Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedi Hukum Islam*. h. 459.

b. Waktu Ihram Haji.

Secara harfiah ihram artinya mengharamkan. Sedangkan menurut istilah haji, ihram adalah niat untuk mengerjakan ibadah haji, dengan mengharamkan hal-hal yang dilarang selama berhram. Dasar hukum pelaksanaan ihram ini dari sebuah hadis.

عَنْ جَابِرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَهَلَ بِالتَّوْحِيدِ لَبَيْكَ اللَّهُمَّ ، لَبَيْكَ ،
لَبَيْكَ لَا شَرِيكَ لَكَ لَبَيْكَ ، إِنَّ الْحَمْدَ وَالنَّعْمَةَ لَكَ ، وَالْمُلْكَ لَا شَرِيكَ لَكَ وَأَهَلَ النَّاسُ بِهَذَا الَّذِي
يُهْلُونَ بِهِ قَالَ جَابِرٌ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ : لَسْنَا نَنْوِي إِلَّا الْحَجَّ ، لَسْنَا نَعْرِفُ الْعُمْرَةَ ، حَتَّى إِذَا
أَتَيْنَا الْبَيْتَ مَعَهُ . (رواه مسلم)

Artinya :

Dari Jabir r.a berkata : Sesungguhnya Rasulullah saw. Mengeraskan suara dengan kalimat tauhid (tarbiyah) aku datang memenuhi panggilan Mu Ya Allah, aku datang memenuhi panggilan-Mu, tidak ada sekutu bagi-Mu aku datang memenuhi panggilan-Mu, sesungguhnya segala puji, nikmat dan segenap kekuasaanmu adalah milik-Mu, tidak sekutu bagi-Mu dan orang-orang pun mengeraskan suara dengan kalimat tersebut dan jabir berkata, kami tidak berniat kecuali niat haji (nia tihram haji), kami tidak tahu umrah sampai kami ke Baitullah bersama beliau. (H.R. Muslim).⁴⁷

Maksud hadits tersebut merupakan penjelasan praktis dari jabir yang dilakukan oleh Rasulullah saw. Ketika memulai melaksanakan ibadah haji. Menurut sebagian ulama fiqh bahwa ketentuan waktu ihram haji itu dari tanggal 1 syawal

⁴⁷ Imam Abi Husain Muslim al Hajj, *Shahih Muslim*, h. 2317.

sampai terbit fajar tanggal 10 Dzulhijjah. Siapa yang tidak berihram haji pada saat tersebut maka tidak memperoleh haji.⁴⁸

Jadi, tujuannya bagi calon jamaah khususnya di Kabupaten Toraja Utara harus memperhatikan tatacara perintah yang sudah dijelaskan oleh petugas haji.

c. Berihram dari Miqat

Tempat berihram haji di miqat yang telah ditentukan, dan boleh juga dilaksanakan sebelum sampai miqat. Khusus untuk jamaah haji Indonesia Kelompok Terbang I adalah Zulhulaifah (Bir Ali), sedangkan bagi jamaah kelompok terbang (Kloter) berikutnya; (1) pada garis sejajar dengan qunud manadzil, (2) di Kabah Jeddah, sesuai dengan Keputusan Komisi Fatwa Majelis Ulama Indonesia tanggal 28 Maret 1980 yang dikukuhkan kembali tanggal 19 September 1981 tentang Miqat Haji.⁴⁹

d. Pakaian Ihram

Pakaian ihram bagi laki-laki memakai dua helai kain yang tidak terjahit, satu diselendangkan di bahu dan satu lagi disarungkan. Pada waktu melaksanakan tawaf, kain ihram dikenakan dengan cara *idtiba'*. yaitu dengan membuka bahu sebelah kanan dengan membiarkan bahu sebelah kiri tertutup kain ihram celana, sepatu yang tertutup tumitnya dan tutup kepala yang melekat. Sedangkan bagi wanita, memakai

⁴⁸ Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedi Hukum Islam*, h. 460.

⁴⁹ Kementerian Agama RI., "*Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing*", h. 13.

ihram yang menutupi seluruh tubuh, kecuali muka dan kedua telapak tangan dari pergelangan sampai ujung jari (*kaffain*).⁵⁰ Selama berihram, jamaah haji dilarang memakai pakaian biasa, memakai sepatu yang menutup tumit, menutup kepala, bagi wanita berkaos tangan, menutup muka, dilarang memakai wangi-wangian, memotong kuku dan mencukur atau mencabut rambut badan, membunuh binatang, menganiaya, nikah, bercumbu dan besetubuh, mencaci maki, dan bertengkar atau mengucapkan kata-kata kotor yang tidak pantas.⁵¹

e. Wukuf di Arafah

Wukuf merupakan rukun haji yang harus dilakukan seluruh jamaah haji. Jika tidak mengerjakan wukuf di Arafah, artinya tidak mengerjakan haji. Ada beberapa tata cara yang dilakukan saat wukuf. Tata cara wukuf, yaitu dimulai dengan shalat jama'at, dapat dilakukan berjamaah atau sendirian. Saat wukuf disarankan memperbanyak istighfar, zikir, dan berdoa sesuai dengan sunnah Rasulullah saw.⁵²

f. Mabit di Muzdalifah dan Mina

Menurut sebagian ulama fiqh mabit di Muzdalifah hukumnya wajib, dan sebagian lagi ulama menyatakan hukumnya sunnat. Bagi yang tiba di Muzdalifah

⁵⁰ Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedi Hukum Islam*, h. 13-14.

⁵¹ Kementerian Agama RI., *Fiqih Haji*, h. 42.

⁵² Kementerian Agama RI., "*Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing*", h. 44.

sebelum tengah malam harus menunggu sampai lewat tengah malam. Pada saat *mabit* hendaknya bertalbiyah, berzikir, beristighfar, berdoa, dan membaca ayat-ayat Al Qur'an, selanjutnya mencari kerikil sebanyak 7 atau 49, atau 70 butir. Kerikil ini diambil dari mana saja, namun disunnatkan dari Muzdalifah.⁵³

g. Melontar Jumrah

Melontar jumrah hukumnya wajib, dan apabila tidak dikerjakan oleh jamaah haji maka dikenakan *dam/fidyah*. Pelaksanaannya, kerikil mengenai *marma* (masuk lobang), dan satu persatu kerikil dilemparkan dan 7 kerikil sekaligus. Sedangkan waktunya adalah tanggal 10 Dzulhijjah yang dilontar jamrah *Aqabah* saja, waktu afdalnya setelah terbit matahari *nahr*. Pada hari tasyrik tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah melonntar ketiga jamrah; 'ula, wustha, dan aqabah.⁵⁴

h. Tawaf

Tawaf, artinya mengelilingi baitullah sebanyak tujuh kali putaran. Ka'bah berada disebelah kiri, dimulai dari *hajar aswad* dan berakhir pula disitu. Syarat sahnya tawaf adalah menutup aurat, suci dari hadas, dimulai dari *hajar aswad*, tujuh kali keliling, berada didalam masjid Haram, dan niat tawaf.⁵⁵

⁵³ Kementerian Agama RI., *Fiqih Haji*, h. 45.

⁵⁴ Kementerian Agama RI., *Fiqih Haji*, h. 46.

⁵⁵ Kementerian Agama RI., *Fiqih Haji*, h. 47.

i. Sa'I

Sa'I, ialah berjalan dari bukit *Safa* ke bukit *Marwah* atau sebaliknya sebanyak tujuh kali yang dimulai dari bukit *Safa* dan berakhir di bukit *Marwah* dengan syarat dan tata cara tertentu. Menurut ulama fiqh, Sa'i merupakan salah satu rukun haji, yang harus dilaksanakan oleh jamaah haji, pelaksanaannya didahului dengan tawaf, tertib, menyempurnakan tujuh kali perjalanan, dilaksanakan di tempat sa'i.⁵⁶

j. Tahallul

Tahallul, artinya mencukur/menggunting rambut paling sedikit tiga helai rambut adalah salah satu amalan ibadah haji. Sebagian besar ulama menyatakan bahwa tahallul amalan ini termasuk wajib haji, sehingga apabila ditinggalkan wajib membayar *dam*. Sedangkan menurut imam Syafi'i menyatakan apabila tahallul ditinggalkan, maka hajinya tidak sah.⁵⁷

k. *Dam/Fidyah*

Ketentuan *dam/fidyah* bagi yang melanggar ihram adalah sebagai pelanggaran ibadah haji. (1) apabila melanggar larangan ihram berupa rambut, memotong kuku, atau memakai pakaian yang bertangkup bagi laki-laki, dan menutup muka atau memakai sarung tangan bagi wanita dan wangi-wangian bagi laki-laki wanita wajib

⁵⁶ Kementerian Agama RI., "*Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing*, h. 20.

⁵⁷ Kementerian Agama RI., "*Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing*, h. 21.

membayar dengan jalan memilih di antara; menyembelih kambing, bersedekah kepada enam orang miskin, dan setiap orang setengah *sha'* (2 mud), atau berpuasa tiga hari. (2) Apabila melanggar larangan ihram berupa membunuh hewan burung darat yang halal dimakan, wajib membayar fidyah atau bersedekah dengan makanan seharga hewan dibunuh; (3) Apabila suami istri melanggar larangan ihram dengan bersetubuh sebelum tahallul awal, maka batal hajinya dan wajib membayar dam, menyembelih seekor unta atau sapi atau tujuh ekor kambing; (4) Apabila melakukan rafas, fusuk dan jidal ibadah hajinya sah, akan tetapi gugur pahalanya.⁵⁸

4. Aspek Pelaksanaan Ibadah Haji

Sebagai suatu rangkaian ibadah, haji mempunyai syarat wajib, dan rukun, keseluruhannya dilakukan di tempat yang telah ditetapkan oleh syariat, antara lain lokasi permanen: Makkah, Arafah, Mina, Dan Muzdalifah, termasuk ziarah ke makam Nabi Muhammad saw, di Madinah. Semua tempat ini berada di wilayah Kerajaan Arab Saudi, dan tidak berubah hingga akhir zaman, yang berubahnya perluasan dan perbaikan.⁵⁹

⁵⁸ Abdul Aziz dahlan. *Ensiklopedi Hukum Islam*, h. 400.

⁵⁹ "Syarat Wajib haji". (1) mampu pembiayaan; perjalanan, transportasi ke Makkah, (2) mampu secara fisik, mampu menempuh perjalanan; (3) terjaga keamanan sampai tempat tujuan. "Rukun Haji" adalah : *Ihram, wuquf, tawaf ifadah, dan sa'i*". sedangkan wajib haji ada lima; memulai ihram dari miqat kehadiran di Muzdalifah, melempar jumrah, dan bermalam di Mina, serta menjahui hal-hal yang terlarang selama dalam ihram. (Lihat Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqih* (Cet. I; Jakarta; Kencana Prenada Media, 2003), h 61-67.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapatlah dipahami bahwa dalam pelaksanaan ibadah haji mulai meninggalkan kampung halaman menuju tanah suci Mekkah, dan melaksanakan semua amalan sebagaimana dikemukakan tersebut memerlukan tenaga ekstra, karena di dalam pelaksanaannya membutuhkan tenaga fisik yang prima.

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban setiap muslim yang memiliki kemampuan (*istiththa'ah*) mengerjakan sekali seumur hidup. Kemampuan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan ke dalam dua pengertian, yaitu: *Pertama*, kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu yang antara lain meliputi kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup bagi diri dan keluarganya yang ditinggalkan, dan didukung pengetahuan agama, khususnya tentang manasik haji. *Kedua*, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh pemerintah selaku penyelenggara, yang mencakup peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitas akomodasi, transportasi, dan hubungan antarnegara, khususnya antara Pemerintah RI, dengan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.⁶⁰

Terpenuhinya kedua kemampuan tersebut maka perjalanan untuk menunaikan ibadah haji baru dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Kemampuan tersebut perlu, karena ibadah haji merupakan ibadah umat Islam yang terkonsentrasi pada satu titik.

⁶⁰Ahmad Nijdam dan A. Latif Hanan, *Manajemen Haji*, h. 6.

Dalam ibadah haji tergambar lambang ketauhidan, yang bernilai persamaan dan kemanusiaan. Nilai-nilai kemanusiaan yang terkandung di dalam ibadah haji, terlihat ketika nabi saw. berkhotbah pada haji wada' (haji perpisahan) yang intinya menekankan: persamaan, keharusan memelihara jiwa, harta, dan kehormatan orang lain; dan larangan melakukan penindasan terhadap orang lain.⁶¹ Kemanusiaan, mengantarkan untuk sadar bahwa manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, dan harus bertenggang rasa dalam berinteraksi. Oleh karena itu, makna haji yang dipraktikkan pada jamaah haji di Mekkah, baik dalam acara ritual ataupun tuntunan nonritual dalam bentuk kejiwaan dan larangan, dan dalam bentuk nyata ataupun simbolik. Kesemuanya itu, pada akhirnya mengantarkan jamaah haji hidup dengan pengalaman dan pengamalan kemanusiaan universal.

Sebagai suatu ibadah yang khas, haji merupakan ibadah yang mengandung berbagai dimensi yang melekat secara inheren pada setiap pribadi muslim yang melaksanakannya tak dapat dilepaskan dari aspek religius yang menentukan jaminan keamanan, keselamatan, kelancaran dan pelaksanaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan syariat Islam. Oleh karena itu, terdapat korelasi yang tidak terpisahkan antara dimensi religius dengan aspek nonreligius dalam penyelenggaraan ibadah haji, yaitu:

- a. Aspek Sosial-Budaya

⁶¹ H. M. Quraish, *Membumikan Al Qur'an* (Cet. III; Bandung: Mizan, 2012), h. 332-333.

Ibadah haji dimulai dengan niat sambil menanggalkan pakaian biasa dan mengenakan pakaian ihram. Tidak dapat disangkal bahwa pakaian menurut kenyataannya, dan juga menurut al Qur'an berfungsi, antara lain: status sosial, ekonomi atau profesi. Pakaian juga dapat memberi pengaruh psikologis kepada pemakainya.⁶²

Haji merupakan wisata spritual yang menuju "taman rohani" bagi individu yang merindukan akan kehadiran Allah swt. dalam perjalanan ibadah haji individu diundang oleh Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang untuk menikmati perjamuan spritual, seperti berdekat-dekatan (*muqarabah*) mencurahkan isi hati (*munajat*) dan bercengkrama. Segala fasilitas ruhaniah disediakan, agar tidak ada jarak antara yang merindukan dan yang dirindukan. Dengan tidak mempertimbangkan aspek material (uang, jabatan dan fisik), jamaah langsung mengucapkan "*Labbayka Allahummaa Labbayk*" (aku memenuhi panggilan-Mu ya Allah).⁶³

Nilai dan hikmah haji⁶⁴ sangat bergantung pada kesanggupan bagi orang yang melaksanakannya, mulai dari pembayaran ongkos naik haji (ONH) yang halal;

⁶² H. M. Quraish, *Membumikan Al Qur'an* (Cet. III; Bandung: Mizan, 2012), h. 335.

⁶³ Abdul Mujib, *Kepribadian dalam Psikologi Isla* (cet, 1: Jakarta; Raja Grafindo Persada 2007), h. 296.

⁶⁴ Hikmah Haji" antara lain: (1) menghilangkan dosa kecil, (2) membersihkan jiwa dari berbagai maksiat, sehingga jiwa menjadi bersih dan ikhlas, (3) memperteguh serta memperbaiki keimanan kepada Allah SWT. (4) mempertebal rasa kesabaran dan memperdalam rasa kepatuhan, (5)

melaksanakan rukun Islam yang lain seperti shalat, zakat dan puasa; persiapan mental yang utuh dan tangguh sampai pada penyerahan jiwa kepada-Nya. Firman Allah swt. QS. Ali Imraan/3: 97.

... وَيَلِّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ ...⁶⁵

Terjemahnya:

. . . Dan diantara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu . . .⁶⁵

Lafaz sanggup (*istihtha 'ah*) mengandung arti kesiapan material dan spritual. Para ulama berbeda pendapat dalam menafsirkan kata *isthitha 'ah*. Sebagian yang lain mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan ialah kemampuan berbekal dan berkendara, disertai amannya dalam perjalanan. Sebagian lain mengatakan bahwa yang dimaksud dengan Kemampuan ialah sehat jasmani dan mampu melakukan perjalanan. Pendapat lain mengatakan bahwa yang dimaksud adalah sehat badannya, merasa aman dari gangguan musuh atau binatang buas, disertai kemampuan membekali diri dengan harta untuk membeli perbekalan, dan ongkos perjalanan pulang pergi serta melunasi semua hutang orang yang bersangkutan diserahkan semua titipan dan mampu membekali orang yang ditinggalkan yang

menunjukkan rasa kepatuhan dan syukur kepada Allah, mempertebal nilai kemanusiaan. (Abdul Aziz Dahlan, *op. cit.*, h. 461).

⁶⁵ Kementerian Agama RI., “Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing, h. 78.

mengadi tanggungannya selama menunaikan ibadah haji.⁶⁶Dengan demikian, kewajiban ibadah haji dipersyaratkan adanya kemampuan. Wujud kemampuan seseorang berbeda-beda satu sama lain.

Bagi masyarakat Indonesia yang mayoritas penganut agama Islam, menunaikan ibadah haji bukan saja merupakan kewajiban yang bersifat ritual religius semata, tapi juga merupakan suatu kegiatan ritual budaya yang turut memperkaya khasanah sosio-budaya masyarakat Indonesia. Pada masa penjajahan Belanda, sebuah peristiwa menjelang keberangkatan jamaah haji menunjukkan besarnya penghormatan masyarakat terhadap orang yang akan menunaikan ibadah haji. Keberangkatan dari dusun atau kampung ke kota, karena jamaah tinggal, biasanya merupakan peristiwa ramai dan penuh kegembiraan. Suasana keberangkatan calon jamaah haji ke Mekkah pada masa itu sudah tampak semarak, dan memerlukan persiapan yang matang. Kesibukan calon haji dalam mempersiapkan keberangkatannya ke tanah suci kemungkinan besar melebihi hari biasanya.⁶⁷

Di kalangan masyarakat bugis misalnya, setelah seorang dinyatakan berangkat tahun ini menunaikan ibadah haji maka pada saat itu mulai bertambah kesibukan bagi calon jamaah haji, banyak melakukan persiapan fisik di rumah intensitas kesibukan

⁶⁶ Ahmad Mustafa Al Maraghi, *Tafsir Al Marghi*, Juz IV, (Mesir; Musthafa Al Babi al halabi, 2004), h. 18.

⁶⁷ Ahmad Nidjam dan A. Latif Hanan, *Manajemen Haji*, h. 8.

semakin bertambah. Menjelang keberangkatan ke tanah suci, biasanya dilakukan acara upacara ritual haji, seperti dilakukan baca *Barasanji*, keluarga dekat berdatangan, tetangga, kenalan, serta kerabat jauh biasanya datang berziarah dan sekaligus bersilaturahmi sebagai pertanda kesyukuran atas kemampuannya dapat melaksanakan ibadah haji.⁶⁸ Pamor calon jamaah haji setelah diketahui oleh tetangga semakin menaik.

Demikian juga pada keberangkatan diantar ramai-ramai oleh keluarga dan kerabat serta tetangga, terkadang hanya satu orang calon haji tetapi diantar sampai 3-5 mobil yang isinya penuh sampai 50 orang anak-anak dan orang tua. Saat itu ada kegembiraan khusus bagi calon haji dan keluarga yang ditinggal. Demikian juga pada saat calon haji masih berada di tanah suci setiap malam Jum'at dibacakan barasanji oleh keluarganya di kampung. Prilaku masyarakat Bugis seperti ini tidak lepas dari penghormatan serta penghargaan pelaksanaan ibadah haji. Sebagai orang yang dianggap memiliki nilai plus secara religius dan materi, hal ini berpengaruh terhadap martabat dan status sosial seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.⁶⁹

Budaya seperti yang disebutkan di atas telah mengakar kuat kepada masyarakat Indonesia, sehingga menyebabkan tidak sedikit anggota masyarakat yang berupaya untuk menunaikan ibadah haji walaupun secara personal belum dapat

⁶⁸ Hilmi Muhammadiyah, *Perempuan Bugis Naik Haji, sebuah tinjauan Antropologis* (Cet, I: Depok; elsas, 2009), h. 48-49.

⁶⁹ Hilmi Muhammadiyah, *Perempuan Bugis Naik Haji, sebuah tinjauan Antropologis*, h. 50-51.

dikategorikan *isthitha'ah* tapi memaksakan diri untuk menunaikan ibadah haji, misalnya terpaksa menjual tanah warisan untuk ongkos naik haji, tanpa berfikir ulang tentang kelanjutannya setelah menunaikan ibadah haji. Di samping itu, fenomena yang ada sekarang ini menunjukkan bahwa orang menunaikan haji berulang-ulang dengan berbagai kepentingan dan latar belakang serta motivasi⁷⁰.

Maraknya penggunaan gelar “haji” pada masa sekarang sebagai sebuah status bagi sebagian besar masyarakat, menyebabkan cenderung meletakkan titel *haji* sebagai sebuah gelar kehormatan atau keagamaan, di depan namanya yang dipandang setara dengan gelar akademik, atau keilmuan, padahal gelar “haji” di negara atau bangsa lain tidak diminati. Budaya ini telah dimulai sejak awal pelaksanaan haji di Indonesia dan semakin dikuatkan dengan kebijakan pemerintah kolonial melalui salah satu *ordonasi*. Pemerintah Hindia Belanda tahun 1859, yang menyebutkan bahwa seseorang dibenarkan untuk menyandang gelar haji dan memakai busana khusus haji apabila telah lulus dari ujian yang membuktikan bahwa benar-benar telah menunaikan ibadah haji sekembali menunaikan ibadah haji di Mekkah⁷¹.

Menurut Jalaluddin Rakhmat, bahwa terdapat kecenderungan di kalangan masyarakat Pesantren untuk membudayakan sifat menjadi suatu ideologi sehari-hari. Predikat haji merupakan manifestasi dari fenomena tersebut, bahwa segala sesuatu

⁷⁰ Kementerian Agama RI, *Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing* (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah, 2006), h. 7-8.

⁷¹ Christian Snouck Hurgronje, *Pertanyaan Mekkah Jilid V* (Cet. I; Jakarta: Indonesien Netherlands Cooperation in Islamic Studies (INIS), 2009), h. 54-55.

yang dikerjakan oleh seorang yang menyandang gelar haji merupakan ukuran yang baik dan buruk yang tidak dapat ditawar lagi; apabila seorang haji berbuat maksiat maka perbuatan tersebut adalah hubungan antara individu dengan buah dari hajinya, begitu juga sebaliknya. Dengan demikian, diharapkan predikat haji dapat menjadi filter dan alat kontrol terhadap keseharian masyarakat, sehingga citra haji, baik atau jelek pada dasarnya lebih disebabkan oleh sikap perorangan.⁷²

Masuknya agama Islam ke Indonesia pada sekitar abad 12 menyebabkan bangsa Indonesia banyak berhubungan langsung dengan bangsa Arab,⁷³ kultur bangsa Arab memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap kultur sosial bangsa Arab memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap kultur sosial budaya, dan religius bangsa Indonesia. Pengaruh ini menurut Azyumardi Azra, tampak dalam struktur kerajaan di nusantara yang berbentuk kesultanan dengan rajanya yang disebut sultan.⁷⁴ Hubungan religius dan akulturasi budaya menyebabkan sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa menunaikan ibadah haji ke tanah suci bagaikan membesuk kampung halaman.

b. Aspek Ekonomi

⁷² Jalaludin Rakhmat, *Islam Aktual Refleksi Sosial Seorang Cendekiawan Muslim* (Cet. V Bandung: Mizan, 2012) h. 159.

⁷³ Sunarto, *Sejarah Peradaban Islam Indonesia* (Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h.7-8.

⁷⁴ Azra, *Renaissance Islam Asia Tenggara, Sejarah Wacana dan Kekuasaan III* (Cet. III; Bandung: Remaja, 2006), h. 77.

Perjalanan ibadah haji memerlukan biaya yang cukup besar, sehingga kemampuan ekonomi masyarakat dapat dilihat dengan beragamnya strata dan status sosial, baik dari segi tingkat ekonomi, kaya atau miskin, tingkat pengetahuan agama, latar belakang pendidikan, formal dan informal, hal ini sangat berpengaruh dalam pelaksanaan ibadah. Kondisi seperti ini tampak pada masyarakat pedesaan yang tingkat pemahaman keagamaannya masih kuat dalam budaya tradisionalnya, daerah perkotaan pun seseorang yang telah menunaikan ibadah haji masih dianggap memunyai nilai lebih, sesuai dengan status sosialnya.

Tingginya animo masyarakat Islam Indonesia untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, sehingga memaksa pemerintahan Arab Saudi memberlakukan sistem *quota*, yakni pembatasan jumlah calon jamaah haji berangkat ke tanah suci akibat keterbatasan tempat di tanah Mekkah dan Madinah atau tempat ibadah haji lainnya. Bahkan dalam beberapa tahun terakhir ini calon jamaah haji semakin bervariasi latar belakang jamaah. Di samping itu, jumlah jamaah haji yang selama ini sebagian besar (lebih dari 60 %) berasal dari daerah pedesaan dengan tingkat pendidikan rendah mulai menurun, sebaliknya semakin banyak tokoh penting, pegawai negeri, militer, pengusaha, kalangan selebritis dan kaum intelektual yang menunaikan ibadah haji semakin meningkat. Angka statistik menunjukkan peningkatan jumlah haji yang berasal dari masyarakat perkotaan dengan tingkat pemahaman agama, dan pendidikan tinggi semakin bertambah dalam setiap tahun.⁷⁵

⁷⁵ Ahmad Nidjam dan A. Latif Hanan, *Manajemen Haji*, h. 14.

Fenomena tersebut menunjukkan pula kemajuan dan perkembangan ekonomi masyarakat.

c. Aspek Politik

Sistem penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia mengalami dinamika yang diwarnai dengan nuansa ekonomi dan politik mulai dari zaman penjajahan sampai saat ini. Pada masa pemerintahan Belanda, kebijakan penyelenggaraan haji dimasukkan untuk mengambil hati rakyat sebagai bagian dari penerapan politik etis kolonial Belanda terhadap pribumi untuk menjamin kelestarian dan kekuasaan pemerintahan kolonialnya.⁷⁶

Sistem perhajian dalam tulisan resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Hindia Belanda mulai dikenal pada tahun 1931. yang pertama kali diperkenalkan oleh Snouck Hurgronje dalam sebuah karya terbitan edisi bahasa Inggris dengan judul *Mekkah* sebagai sebuah wacana baru perhajian pada masa kolonial yang esensinya berisi “pembatasan”. Namun, hal ini tidak menyurutkan niat dan minat umat Islam untuk melaksanakan ibadah haji, baik berasal dari kalangan kraton maupun pesantren.⁷⁷

⁷⁶ Amiur Nuruddin dan Azhari Akmal Tarigan, *Hukum Perdata Islam di Indonesia* (Cet, II; Jakarta: Kencana Prenada Media, 2004), h. 11-12.

⁷⁷ Karel A. Steen brink, *Beberapa Aspek Tentang Islam di Indonesia Abad ke 19* (Cet, I; Jakarta: Bulang Bintang, 2004), h. 246-248.

Kebijakan politik tentang ibadah haji yang berlaku di Indonesia bertumpuh pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal (1) dan pasal 29 ayat (2),⁷⁸ yang selanjutnya diamanatkan kepada Pemerintah RI melalui Keputusan DPR/MPR pada Garis Besar Haluan Negara. Dasar hukum penyelenggaraan ibadah haji secara nasional adalah Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang mulai berlaku pada tanggal 3 Mei 1999. Namun, undang-undang ini diganti, karena dianggap tidak lagi sesuai dengan perkembangan hukum dan tuntutan masyarakat sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru.⁷⁹ Maka Pemerintah bersama DPR mengeluarkan Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

5. Unsur Penyelenggaraan Ibadah Haji

Sebagaimana telah disebutkan di atas bahwa haji merupakan ibadah khas. Umat Islam tidak dapat melaksanakan ibadah haji di luar waktu, dan tempat yang telah ditentukan. Selain itu, tempat yang akan dituju adalah negara lain sehingga mempunyai keterkaitan dengan aturan yang berlaku di negara tujuan dalam hubungan

⁷⁸ Republik Indonesia, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945* (Ce. I; Surabaya: Bina Pustakatama, 2002), h. 21.

⁷⁹ Republik Indonesia, *Undang-Undang RI No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2009), h. 12 .

internasional. Dalam hal ini hubungan bilateral antara negara asal jamaah haji dengan negara Arab Saudi.⁸⁰

Penyelenggaraan haji adalah kegiatan yang memiliki mobilitas tinggi dan pergerakan cukup intens dan dinamis, tetapi dibatasi oleh tempat dan waktu dengan melibatkan setidaknya enam komponen yang harus dipenuhi dalam operasionalnya, yaitu calon haji, pembiayaan, sarana transportasi, ketersediaan fasilitas, hubungan antarnegara, dan organisasi pelaksana. Berbagai faktor dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam melaksanakan ibadah haji khususnya yang melibatkan hubungan antara pemerintah, memerlukan pengaturan dan pengorganisasian yang komprehensif sehingga mampu menciptakan suatu pola penyelenggaraan haji yang “ideal” dengan semua unsur administratif manajerial yang melingkupinya. Di sinilah diperlukan pengembangan sistem pelayanan yang maksimal.

Untuk terpenuhinya jaminan tersebut perlu diketahui lebih dahulu profil calon haji, kondisi sarana dan prasarana transportasi, kondisi hubungan antarnegara dan ketentuan yang berlaku di bidang perhajian, ketersediaan fasilitas akomodasi dan konsumsi, sarana dan prasarana kesehatan serta lokasi peribadatan haji.⁸¹

a. Calon Haji

⁸⁰Kementerian Agama RI, *Panduan Pelestarian Haji Mabruur* (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kementerian Agama RI, 2008), h. 46.

⁸¹ Ahmad Nidjam dan A. Latif Hanan, *Manajemen Haji*, h. 18.

Secara individual, seorang calon haji adalah yang telah memiliki niat untuk menunaikan ibadah haji dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembayaran, seorang customer yang menginginkan pelayanan prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan hal yang akan dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki. Semua itu mutlak tidak dapat dipenuhi sendiri, karena adanya keterkaitan dengan faktor lain yang hanya dapat disediakan oleh lingkungannya. Pesyaratan yang harus dipenuhi oleh calon haji secara perorangan adalah: (a) pengetahuan tentang manasik (b) mempunyai biaya yang cukup untuk keperluan di dalam negeri biaya perjalanan pulang pergi, biaya hidup selama di Arab Saudi untuk akomodasi, konsumsi dan transportasi, serta keperluan lainnya; (c) mempunyai kelengkapan dokumen perjalanan (paspor) dan izin masuk negara (visa).⁸² Di samping itu, terdapat faktor eksternal yang tidak dapat dipenuhi secara individual, seperti sarana transportasi, dan hubungan diplomatik antara negara asal dan negara Arab Saudi. Calon jamaah yang sudah mampu memenuhi hal tersebut segerakan calon haji merealisasikannya.

Sabda rasulullah saw:

...لَقَدْ هَمَمْتُ أَنْ أُبْعَثَ رَجَالًا إِلَى هَذِهِ الْأَمْصَارِ فَيَنْظُرُوا كُلَّ مَنْ كَانَ لَهُ جِدَّةٌ (سَعَةٌ)
وَلَمْ يَحْجْ أَنْ فَيَضْرِبُوا عَلَيْهِمُ الْجَزِيَّةَ ، مَا هُمْ بِمُسْلِمِينَ ، مَا هُمْ بِمُسْلِمِينَ (سائد بن
منصر)

⁸² Kementerian Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelesaian Paspor bagi Jamaah Haji* (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI 2009), h. 5-6.

Artinya:

Dari Umar ra meriwayatkan, beliau pernah berkata: "Aku bertekat hendak mengutus orang-orangku ke segenap penjuru kota, guna meneliti setiap orang yang mempunyai kemampuan, kemudian tidak mau menunaikan ibadah haji. Mereka aku tugaskan agar mengambil jizyah dari orang tersebut. Sebab, kami menganggapnya bukan sebagai orang Islam, dan sama sekali bukan golongan kaum muslim. (HR. Said Ibnu Katsir)⁸³

Maksudnya, yaitu sebagai hamba yang beriman dan mempunyai kesanggupan untuk melaksanakan rukun Islam yang kelima, bersegeralah karna Allah sudah memberikan rezeki, khususnya hamba Allah calon jamaah haji di Kabupaten Toraja Utara.

Hadits ini dijadikan dalil oleh ulama fiqh, dan mengatakan bahwa ibadah haji adalah wajib fardiy (wajib dilaksanakan dengan segera), dan sebagian yang lain mengatakan bahwa itu adalah wajib tarakhiy (kewajiban yang tidak segera).⁸⁴

b. Biaya Perjalanan Haji

BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) disusun antara pemerintah bersama DPR (Dewan perwakilan Rakyat) berdasarkan kebutuhan riil jamaah, kemudian besarnya biaya penyelenggaraan ibadah haji ditetapkan oleh Presiden RI atas usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR RI, dan ditetapkan dalam US Dollar dan Rupiah. Hal ini disebabkan karena 98 % pembiayaan operasional

⁸³ Imam Abi Husain Muslim al Hajj, *Tafsir Ibnu Katsir*, Jilid 2, h. 431.

⁸⁴ Ahmad Mustafa Al Maraghi, *Tafsir Al Marghi*, Juz IV, h. 19.

penyelenggaraan ibadah haji dalam bentuk valuta asing yaitu US dollar dan Real Arab Saudi.⁸⁵

Besarnya biaya yang disetorkan calon haji bervariasi, tergantung pada bentuk fasilitas dan pelayanan yang diinginkan calon haji. Komponen biaya yang harus diperhitungkan meliputi sebagai berikut.

1. Biaya penerbangan haji Indonesia-Arab Saudi pulang pergi.
2. Biaya operasional di Arab Saudi: *masalah ammah*, akomodasi/ pemondokan dan kemah, konsumsi, angkatan darat (*naqabah*), biaya hidup (*living cost*) tambahan obat-obatan.
3. Biaya di dalam negeri; pemeriksaan kesehatan, pengadaan pas photo, pengurusan kelengkapan administrasi termasuk perizinan, transportasi dari daerah ke embarkasi, dan lain-lain.⁸⁶

Komponen pembiayaan tersebut merupakan komponen dasar yang berlaku sama dan harus dipenuhi oleh setiap calon haji, perbedaan pembiayaan di luar komponen dasar tersebut akan ditentukan juga oleh tingkat pelayanan pengelola perjalanan haji yang dipilih oleh calon haji.

c. Sarana Transportasi

⁸⁵ Kementerian Agama RI, *Dinamika Perhajian* (Cet. I; Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI 2007), h. 61.

⁸⁶ Kementerian Agama RI, *Dinamika Perhajian*, h. 62.

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan pelaksanaan jamaah haji. Pergerakan calon haji dari daerah asal di mana perjalanan dimulai menuju Arab Saudi sampai kembali ke tanah air, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan volume angkutan (barang dan angkutan). Secara umum jenis transportasi yang ideal untuk melakukan sebuah perjalanan dapat dikategorikan sebagai berikut; (1) transportasi jalan raya untuk jarak dekat, dengan volume angkut di bawah 300.000 ton. Dalam menentukan jenis transportasi yang akan digunakan perlu mempertimbangkan kriteria yang disesuaikan dengan jarak tempuh, lama perjalanan, dan tingkat kelayakan, aktivitas dan masa tinggal di Arab Saudi, resiko ekonomi, keamanan dan kenyamanan. Kriteria tersebut antara lain kemampuan finansial, kecepatan perjalanan, frekuensi perjalanan yang terjadwal, ketepatan waktu, kemampuan dan kapasitas angkot, rute frekuensi transit, jaminan pelayanan dan *performance* perusahaan serta transportasi.⁸⁷

d. Hubungan Antarnegara

Hubungan antarnegara yang baik merupakan salah satu faktor penentu dalam penyelenggaraan ibadah haji. Buruknya hubungan antarnegara akan menyebabkan kesulitan yang akan dialami oleh calon haji maupun penyelenggara haji. Di samping itu, perjalanan melintasi batas negara yang dilakukan oleh jutaan manusia dalam kurun waktu yang terbatas dengan beragam sarana transportasi ke arah satu negara tujuan menimbulkan permasalahan kompleks yang harus dihadapi oleh pemerintah

⁸⁷ Achmad Nidjam dan A. Latif Hanan, *Manajemen Haji*, h. 20.

Arab Saudi antara lain meliputi; penyediaan sarana dan fasilitas pelayanan, keamanan, akomodasi kepadatan lalu lintas udara, sarana transportasi darat dan daya tampung tempat perhajian yang semakin terbatas seiring dengan terus bertambahnya jumlah jamaah haji. Kondisi ini memerlukan pengaturan dan pengorganisasian yang melibatkan hubungan antarnegara, sehingga dengan melihat kondisi dan kemampuan yang dimiliki, Pemerintah Arab Saudi menetapkan peraturan pemerintah Arab Saudi tentang penyelenggaraan jamaah haji (*Ta'limatul Haji*) yang harus ditaati oleh seluruh jamaah haji. Pelanggaran terhadap peraturan tersebut akan dikenakan sanksi sesuai dengan hukum yang berlaku di Arab Saudi.⁸⁸

e. Organisasi Penyelenggara Haji

Perjalanan ibadah haji hanya dapat dilaksanakan jika telah memenuhi unsur pokok, yaitu adanya calon haji, *isthitha'ah* secara *syar'i* dan memiliki pengetahuan tentang manasik haji serta kemampuan biaya, ketersediaan sarana transportasi, kelengkapan administrasi, antara lain dokumen perjalanan termasuk paspor ke negara Arab Saudi dan hubungan bilateral antar negara asal dengan Arab Saudi dalam kondisi normal, karena tidak semua calon haji mampu memenuhi hal itu, maka diperlukan organisasi penyelenggara haji yang berfungsi sebagai pengatur atau pelaksana teknis agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan lancar, aman, nyaman,

⁸⁸Kementerian Agama RI, *Perspektif KUA dalam Pelayanan Haji* (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian. Agama RI, 2007), h. 34-35.

tertib dan sah sesuai dengan ketentuan syariat Islam serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku dalam tatanan hubungan internasional.⁸⁹

Dalam Undang-Undang RI Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pasal 10 disebutkan:

(1) Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji.

(2) Pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan ibadah haji sebagai berikut:

- a. Penetapan BPIH
- b. Pembinaan ibadah haji
- c. Penyediaan akomodasi yang layak
- d. Penyediaan transportasi;
- e. Menyediaan konsumsi
- f. Layanan kesehatan, dan/atau
- g. Pelayanan administrasi dan dokumen.⁹⁰

Selain pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama RI. yang diberi kewenangan oleh negara selaku penyelenggara ibadah haji, juga melibatkan banyak lembaga lain, baik lembaga pemerintah dan non pemerintah yang bertugas sesuai dengan fungsi dan peran masing-masing. sehingga tidak mungkin hanya ditangani

⁸⁹ Achmad Nidjam dan A. Latif Hanan, *Manajemen Haji*, h. 22.

⁹⁰ Republik Indonesia, *Undang-Undang RI, Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Kementerian Agama RI, Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, 2019), h.7.

satu lembaga saja. Di dalam negeri asal jamaah haji, khususnya di Indonesia, masalah haji ditangani Kementerian Agama RI, yang juga melibatkan kementerian lain dan unsur masyarakat, seperti Kementerian kehakiman dan HAM, Kementerian Kesehatan, Perhubungan, Keuangan, Kementerian Dalam Negeri, Bank Indonesia, Lembaga Keuangan, Perusahaan Penerbangan, Biro Perjalanan umum, Organisasi Kemasyarakatan dan Lembaga Keagamaan Islam serta unsur masyarakat lainnya.⁹¹ Sedangkan di Arab Saudi, ditangani oleh perwakilan negara asal dengan melibatkan Kementerian Haji Arab Saudi, *Muassasah, Majmu'ah, Naqabah*, Imigrasi, Beacukai, Kesehatan, Perhubungan dan seluruh unsur pelayanan oleh pemerintah Arab Saudi.

f. Manajemen Haji

Memperhatikan kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan ibadah haji memerlukan adanya sistem manajemen yang dapat menjalankan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, melakukan koordinasi serta pengawasan terhadap kegiatan pelaksanaan haji demi terlaksananya penyelenggaraan haji yang aman, lancar, nyaman, tertib, teratur dan ekonomis. Manajemen haji lebih menitikberatkan pada sektor jasa pelayanan dengan memberikan kepuasan optimal kepada calon haji.⁹²

⁹¹ Kementerian Agama RI, *Pola Penyusunan Haji* (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2007), h. 57-59.

⁹² James A.F. Stoner dan Charles Wankel, *Manajemen*, terj. Wilhelmus W. Bakowatun. "Manajemen" (Cet. I; Jakarta; Intermedia, 2006), h. 6.

Suatu misal Richard M.Steers menyebutkan beberapa faktor yang berkepentingan dalam upaya mengidentifikasi kualitas pelayanan publik antara lain: variabel karakteristik organisasi, variabel karakteristik lingkungan, variabel karakteristik pekerja/aparat, variable karakteristik kebijaksanaan, dan variabel parkatek-praktek manajemennya.⁹³ Untuk melengkapi pendapat ini, maka Sofian Effendi (menyebutkan beberapa faktor lagi yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik (di Indonesia) antara lain adanya:

- 1) Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah
- 2) Tekanan dari lingkungan, karena faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.
- 3) Budaya patrimonial, budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Secara garis besar, manajemen haji dihadapkan pada enam tugas utama, yaitu:

⁹³Dewa Made Joni, *Pelaksanaan Dekonsentrasi dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*.1999, th.h.

- a. Melakukan hubungan baik dengan negara tujuan dalam tatanan diplomatik yaitu Arab Saudi:
- b. Menyusun rencana dan program untuk mencapai tujuan dan misi pelaksanaan ibadah haji secara keseluruhan:
- c. Pertanggungjawaban atas keseluruhan aspek
- d. Menyelenggarakan operasional haji dengan aman, selamat, tertib, teratur dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat;
- e. Mengakomodasi perbedaan aliran keagamaan atau mazhab yang dianut oleh masyarakat dan besarnya jumlah jamaah haji dengan porsi yang terbatas.
- f. Pelestarian nilai-nilai dalam haji kaitannya dengan hubungan sosial kemasyarakatan.⁹⁴

Keenam tugas pokok penyelenggaraan haji tersebut dilakukan secara simultan dalam satu siklus tahunan yang berkelanjutan, dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan dan dalam pola manajemen yang seragam sehingga kinerja yang akan dicapai membuahkan hasil yang positif tanpa ada rasa kekecewaan yang dirasakan pemerintah dan calon jamaah haji itu sendiri.

C. Kerangka Pikir

Kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut.

⁹⁴ James A.F. Stoner dan Charles Wankel, *Manajemen*, h. 7.

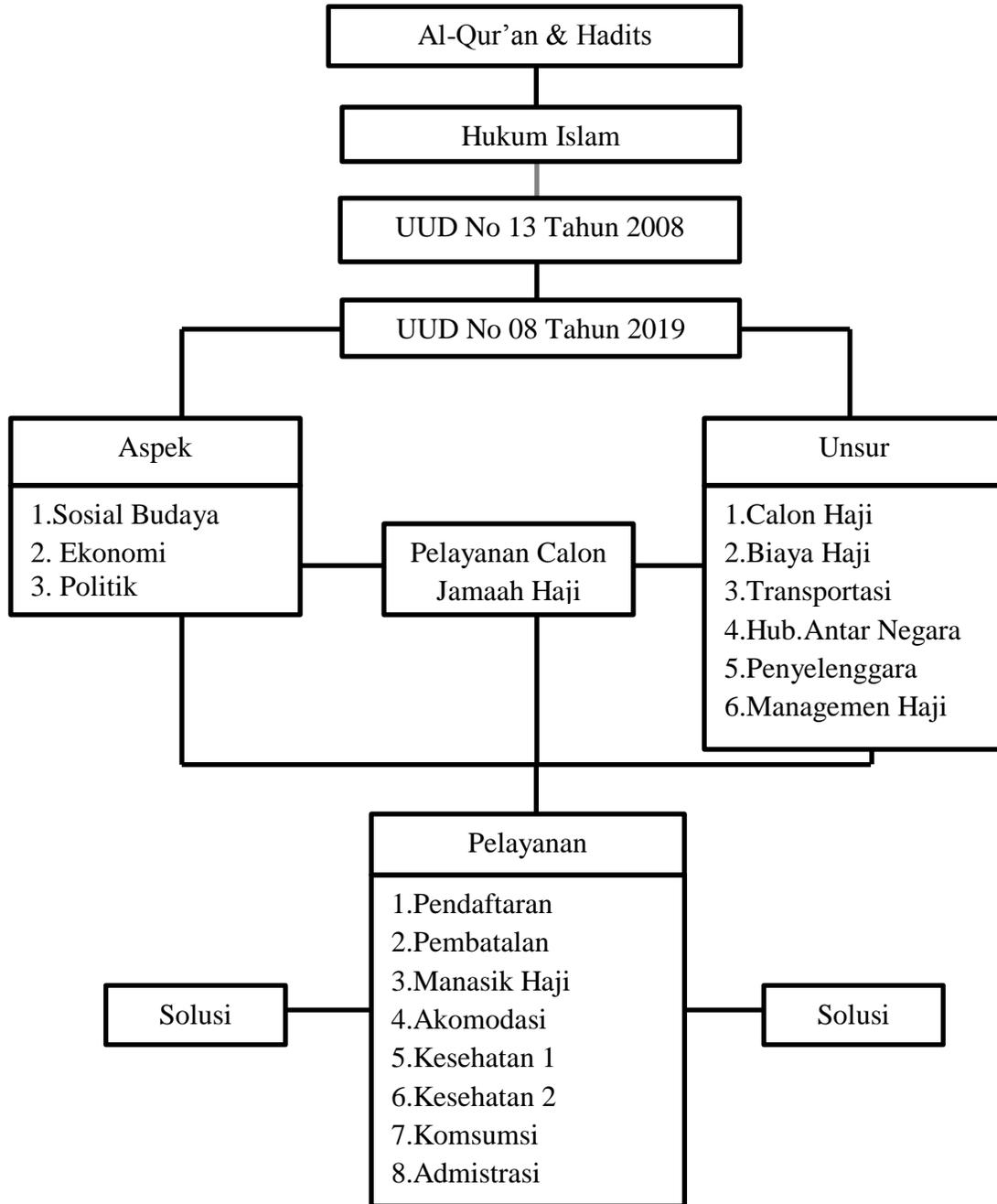
1. Haji merupakan dimensi religius yang melekat secara inheren pada setiap pribadi muslim, yang pelaksanaannya tidak dapat dilepaskan dari aspek non religius yang juga sangat menentukan; jaminan keamanan, keselamatan, kelancaran dan pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan syariat. Oleh karena itu, terdapat hubungan dan korelasi yang tak terpisahkan antara dimensi religius dengan dimensi non religius dalam penyelenggaraan ibadah haji, yang meliputi dimensi sosial budaya, ekonomi, dan politik. Karena luasnya cakupan pelaksanaan ibadah haji ini, maka diperlukan regulasi, baik dalam bentuk undang-undang, peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri, serta peraturan daerah. Yang menjadi pokok masalah apakah regulasi tentang perhajian ini efektif menangani berbagai dimensi perhajian? Inilah yang menjadi titik perhatian dalam penelitian ini.
2. Kantor Kementerian Agama adalah instansi pemerintah yang diberi tugas dengan kewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, okomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal yang diperlukan jamaah haji. Sebagai pelaksanaan penyelenggara ibadah haji Kementerian Agama berkewajiban menyediakan: (1) Penetan BPIH; (2) Pembinaan ibadah haji; (3) Menyediakan Akomodasi yang layak; (4) Menyediakan alat transportasi;

(5) Komsumsi jamaah haji; (6) Pelayanan kesehatan, dan (7) Pelayanan administrasi dan dokumen.⁹⁵

3. Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, sebagai penyelenggara ibadah haji di daerah juga memiliki kewajiban sebagaimana disebutkan poin kedua di atas. Apakah Kementerian Agama, telah melaksanakan Kewajibannya tersebut? Dari hasil pengamatan, wawancara, dan informasi yang ada, masi banyak hal-hal yang belum terpenuhi secara optimal dari penyelenggara ibadah haji tersebut. Misalnya, keluhan dari jamaah tentang pembinaan manasik haji, akomodasi dan pemondokan, terlalu jauh dari mesjid haram, komsumsi, dan lain-lain.

⁹⁵Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI), h. 7.

Diagram Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain dan Pendekatan Penelitian

Jenis dalam penelitian ini adalah kualitatif, yakni mengkaji hubungan dua variabel objek dalam perspektif hukum Islam dikaitkan dengan aturan perundang-undangan tentang perhajian.

1. Pendekatan syar'i atau teologi normatif. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi variabel tentang ibadah haji yang ketentuan pelaksanaannya ditetapkan oleh Allah swt. Dan Rasul-Nya Muhammad saw. Yang tergantung di dalam al-Qur'an dan Sunnah.
2. Pendekatan yuridis formal, yaitu suatu metode pendekatan penelitian ini bidang hukum untuk mengidentifikasi variabel melalui ukuran perundang-undangan yang berlaku, khususnya undang-undang dan peraturan yang berkenaan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.⁹⁶
3. Pendekatan sosiologis, yaitu pendekatan yang menggunakan sudut pandang ilmu sosial dalam rangka memperoleh batasan yang kongkrit mengenai objek penelitian dalam masyarakat. Pendekatan ini diperlukan karena kajian ini juga akan mengamati faktor penyebab terhambat dan solusi, serta mengkaji apakah pelaksanaan pelayanan calon jamaah haji sudah berjalan sesuai yang telah ditentukan.

⁹⁶ H. A. Qadir Gassing dan Wahyuddin Halim, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Makalah, Skripsi, Tesis dan Disertasi* (Cet. I; Makassar: Alauddin Press, 2008), h. 12.

B . Lokasi dan Waktu

Penelitian ini bertempat di Kabupaten Toraja Utara, salah satu nama dari 24 Kabupaten yang ada di provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak di bagian Selatan, mayoritas penduduknya penganut agama Kristen yang kuat. Saat ini Kabupaten Toraja Utara berpenduduk sebanyak 231.214 jiwa yang terdiri dari 115.712 laki-laki dan perempuan 115.502 jiwa yang tersebar ke 21 kecamatan.⁹⁷ Dan waktu peneliti melakukan tindak observasi, interview dan dokumentasi kepada calon jamaah haji yang telah melaksanakan ibadah haji yang dimulai pada awal bulan januari tahun 2020, tetapi dengan berbagai kendala disertai situasi dan kondisi yang tidak diinginkan maka peneliti baru bisa merealisasikan pada bulan Maret dan berakhir pada bulan Mei tahun 2020.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara yang menjadi objek/lokasi penelitian, karena diasumsikan bahwa kabupaten ini, sebelum pemerintah Arab Saudi memberlakukan quota jamaah pada setiap negara melalui pemerintah RI. Calon jamaah haji senantiasa mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang cukup signifikan dari tahun ketahun. Misalnya tahun 2016 jumlah jamaah haji diberlakukan secara efektif, pada tahun berikutnya hanya ditetapkan sebesar 20 orang lebih kouta jamaah haji Kabupaten Toraja Utara. Namun penurunan jumlah calon jamaah haji tersebut secara signifikan, tetap memerlukan

⁹⁷ Kantor Dinas Statistik Kabupaten Toraja Utara, *Toraja Utara dalam Angka* (Kantor Dinas Statistik Kabupaten Toraja Utara, 2009), h. 23.

pelayanan dari pemerintah dalam hal Kementerian Agama, yang diberikan kewenangan oleh negara untuk mengurus jamaah haji.⁹⁸

Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara selaku penyelenggara teknis ibadah jamaah haji berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, okomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji.⁹⁹ Dan petugas harus mampu berbicara kepada calon jamaah haji dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan antara lain adlah faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk mmberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Sehingga kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Untuk melaksanakan kewajiban ini, maka setiap Kantor Kementerian Agama dibentuk seksi-seksi yang diberi tugas berdasarkan bidang dan kebutuhannya. Adapun seksi di Kantor Kementerian Agama Kabupten Toraja Utara dapat dikemukakan dalam bentuk tabel sebagai beruikut :

⁹⁸Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, *Data Keagamaan* (Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, 2010), h. 101.

⁹⁹ Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI., 2009), h. 2.

Tabel 2

Struktur Pejabat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara

| NO | NAMA | JABATAN |
|----|--|-----------------------------|
| 1 | Pretty Lamban Gasong,S. Th. M.Adm. SDA | Kepala Kantor |
| 2 | Usman Senong, S. Ag | Kepala Sub Bag.Tata Usaha |
| 3 | Abdul Halik. S. Ag | Kasi Pend. Agama Islam |
| 4 | Mushawwir, S. Ag. M. Pd | Kasi Bimas Islam |
| 5 | Sudirman M. Said, S. Ag | Kepala Seksi Haji dan Umrah |

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

Khusus untuk kepala Seksi Haji dan Umrah yang dikepalai oleh Sudirman M. Said, S. Ag, memang memiliki tanggung jawab yang relatif berat, karena pengurusan jamaah haji itu tidak hanya dalam negeri tetapi lebih luas mencakup wilayah Negara Arab Saudi. Oleh karena itu, penelitian ini akan mencoba menguraikan tugas, fungsi, dan tanggung jawab Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara dalam pelaksanaan ibadah haji.

C. *Subjek dan Objek Penelitian*

Adapun yang akan menjadi subjek pada penelitian ini adalah:

1. Pegawai lingkup Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara yang dipilih secara purposive menurut karakteristik, kompetensi dan wewenang

yang dipilih mampu mengakomodir keterwakilan informasi kebijakan terhadap penyelenggaraan haji di Kabupaten Toraja Utara;

2. Calon jamaah haji Kabupaten Toraja Utara yang tergolong dalam daftar tunggu (*waiting list*) yang dipilih secara *snowball* terkait kasus analisis informasi haji dalam hubungannya dengan tatanan pelayanan.

Adapun objek yang akan diteliti yaitu :

1. Data yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya untuk mencari data tentang pelayanan haji dalam hubungannya dengan calon jamaah haji di Kabupaten Toraja Utara;
2. Data yang diperoleh dengan pencatatan informasi-informasi yang mendukung dalam proses pembahasan hasil penelitian, seperti data calon jamaah haji daftar tunggu sampai sekarang, data jamaah yang baru melaksanakan ibadah haji, data pelaksanaan kegiatan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji dan data lainnya yang dianggap menunjang;.

D. *Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data*

1. Jenis Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Karena ini, jenis data yang digunakan adalah jenis data penelitian kualitatif. Data ini berkenaan dengan nilai kualitas, suasana, dan situasi atau nilai baik kurang baik dan sebagainya yang bersifat kualitas.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Sebagai penelitian sosial, maka instrumen yang dipergunakan sebagai alat ukur adalah instrumen untuk mengukur kinerja aparat pemerintah dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, yang diberi kewenangan oleh negara untuk menyelenggarakan ibadah haji dari pelayanan teknis oleh calon jamaah haji. Dalam penelitian ini ada dua bentuk instrumen penelitian yang dikembangkan, yaitu:

a. Instrumen dalam arti alat yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dan informasi. Dalam hal ini penulis dituntut untuk mengukur variabel sehingga penelitian lebih sistematis, terarah, dan fokus pada sasaran. Adapun alat ukur yang digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini adalah:

- 1) Lembaran Pengamatan (*observasi sheet*)
- 2) Pedoman Wawancara (*interview guide*)
- 3) Dokumentasi.¹⁰⁰

b. Instrumen dalam arti alat untuk mengukur fenomena sosial keagamaan, keterkaitannya dengan masalah penyelenggaraan ibadah haji, dengan menetapkan indikator pada setiap variabel yang sedang diteliti, dan didukung oleh teori-teori hukum yang relevan.¹⁰¹ Adapun variabel dalam penelitian ini menjadi instrumen, adalah :

¹⁰⁰ H. A. Qadir Gassing dan Wahyuddin Halim, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Makalah, Skripsi, Tesis dan Disertasi*, h. 12.

¹⁰¹ H. A. Qadir Gassing dan Wahyuddin Halim, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Makalah, Skripsi, Tesis dan Disertasi*, h. 12-13.

- 1) Instrumen untuk mengukur kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara dalam melayani calon jamaah haji, baik ketika dalam proses peberangkatan, hingga kepulangan jamaah haji.
- 2) Instrumen untuk mengukur kemampuan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara dalam mengimplementasikan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai sistem perhajian.

Kedua instrumen variabel tersebut, kemudian ditentukan indikator yang akan menjadi sasaran pengukuran. Dari penentuan indikator itu kemudian dijabarkan menjadi kajian dan uraian deskriptif. Untuk keperluan itu, maka instrumen penelitian mengembangkan pola matrik.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang bersifat kualitatif dan relevan dengan materi pokok penelitian ini, digunakan tiga cara pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan terhadap objek yang menjadi lokasi/objek penelitian. Dalam hal ini ditempuh dua cara pengamatan langsung dan tidak langsung. Secara langsung peneliti ikut menyaksikan dan terlibat di dalamnya segala kegiatan penyelenggaraan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara. Sedangkan tidak langsung artinya peneliti memperoleh data melalui objek yang sedang diteliti dengan cara pasif, atau melalui perantara pihak lain.
2. Interview (wawancara), yaitu metode yang digunakan sebagai teknik mengumpulkan data secara langsung dari objek penelitian. Dalam ini ditempuh

dengan dua cara wawancara, terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur, artinya peneliti terlebih dahulu menyiapkan pedoman atau instrumen wawancara, berupa daftar tertulis pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden, baik tanya jawab langsung; berupa wawancara maupun angket. Sedangkan wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara bebas namun tetap memiliki instrumen dan pedoman. Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, seksi penyelenggaraan haji dan umrah, petugas haji dilapangan; Tim BPIH, TPHD, calon jamaah haji dan orang yang sudah menunaikan ibadah haji.

3. Dokumentasi, studi dokumentasi dipergunakan untuk memperoleh data dan informasi yang bersifat kualitatif. Dalam hal ini peneliti berusaha mengumpulkan data melalui kajian naskah-naskah atau arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara terutama yang berhubungan perhajian. Naskah atau arsip tertulis yang akan dikaji adalah pada tiga tahun terakhir.

E. *Validitas dan Reliabilitas Data*

Penelitian ini adalah kualitatif dan bersifat deskriptif, atau biasa juga disebut taksonomi (taxonomic research), yaitu untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasikan mengenai fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan penyelenggaraan ibadah haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara. Jenis Penelitian ini tidak bermaksud menghubungkan variabel, tetapi untuk menarik generalisasi yang menjelaskan variabel menyebabkan suatu gejala atau kenyataan sosial. Oleh karena itu, penelitian

ini tidak menggunakan pengujian hipotesis, tetapi lebih merupakan membangun dan mengembangkan teori.¹⁰² Dengan demikian penelitian ini berjenis deskriptif.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Karena data yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang bersifat kuantitatif dari berbagai sumber, maka peneliti menggunakan pengumpulan data yang bervariasi, sehingga dapat ditemukan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperlukan dari hasil, observasi, interview, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data tersebut ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan analisis, menyusun pola, memilih mana data yang relevan atau penting. Kemudian membuat kesimpulan yang utuh. Dalam proses analisis data terdapat tiga komponen utama, yaitu:

- a. Data reduction (reduksi data), sebuah rangkuman data, yakni memilih hal-hal yang bersifat pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting, dicari tema sentralnya, lalu membuang data dan informasi yang tidak sesuai; dengan kata yang direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas.
- b. Data *display* (Penyajian data). Data yang telah direduksi, kemudian disajikan. dan Karena penelitian ini adalah bersifat kuantitatif, maka penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, sehingga data tersebut terorganisir dalam satu pola hubungan, seperti hubungan unsur penyelenggaraan ibadah haji, tradisi dan ekonomi, serta manajemen petugas haji dalam proses pelayanan ibadah haji.

¹⁰² Sanafiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial* (Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 20-21.

c. *Verifikasi* data (penarikan kesimpulan). Verifikasi data dilakukan setelah berbagi informasi dan data dibandingkan, kemudian dicari yang paling sesuai dengan pokok materi penelitian ini.

Ketiga komponen analisis data tersebut dilakukan secara bersamaan dalam proses pengumpulan data, dengan menggunakan kaidah-kaidah berfikir. ***induktif*** adalah suatu kalimat utamanya terletak di akhir paragraf, ***deduktif*** suatu kalimat utamanya terletak di awal paragraf dan selanjutnya di ikuti oleh kalimat penjelas untuk mendukung kalimat utama, sedangkan ***komparatif*** adalah suatu hal yang dapat diperbandingkan dengan suatu hal yang lain.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam memaknai kualitas pelayanan, setiap orang memberi arti yang berbeda sesuai dengan sudut pandang, dan kepentingan masing-masing. Hal ini diakui oleh Fandy Tjiptono kualitas pelayanan adalah sesuatu yang biasa membahagiakan pelanggan ataupun pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal.¹⁰³ Dari segi pengertian dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan suatu jasa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu calon jamaah haji.

Sesuai Peraturan Presiden No. 47 Tahun 2010, Menteri Agama mempunyai tugas membantu Presiden dalam menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang keagamaan. Secara umum tugas tersebut meliputi :

- a. Peningkatan kualitas kehidupan beragama
- b. Peningkatan kualitas kerukunan Umat Beragama
- c. Peningkatan kualitas pendidikan agama dan pendidikan keagamaan
- d. Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji; dan

¹⁰³Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 40.

e. Penciptaan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Oleh karena itu pelaksanaan program percepatan dalam rangka penerapan reformasi birokrasi tidak terlepas dari lima bidang tugas ini, sesuai Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. PER/15/Mm.PAN/7/2008 Tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.

Dalam Undang-Undang RI Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pasal 10 disebutkan:

(1) Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji.

(2) Pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan ibadah haji sebagai berikut:

- a. Penetapan BPIH
- b. Pembinaan ibadah haji
- c. Penyediaan akomodasi yang layak
- d. Penyediaan transportasi;
- e. Menyediaan konsumsi
- f. Layanan kesehatan, dan/atau
- g. Pelayanan administrasi dan dokumen.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Republik Indonesia, *Undang-Undang RI, Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Kementerian Agama RI, Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian. Agama RI, 2019), h.7.

Selain pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama RI. yang diberi kewenangan oleh Negara selaku penyelenggara ibadah haji, juga melibatkan banyak lembaga lain, baik lembaga pemerintah dan non pemerintah yang bertugas sesuai dengan fungsi dan peran masing-masing. sehingga tidak mungkin hanya ditangani satu lembaga saja. Di dalam negeri asal jamaah haji, khususnya di Indonesia, masalah haji ditangani Kementerian Agama RI, yang juga melibatkan kementerian lain dan unsur masyarakat, seperti Kementerian kehakiman dan HAM, Kementerian Kesehatan, Perhubungan, Keuangan, Kementerian Dalam Negeri, Bank Indonesia, Lembaga Keuangan, Perusahaan Penerbangan, Biro Perjalanan umum, Organisasi Kemasyarakatan dan Lembaga Keagamaan Islam serta unsur masyarakat lainnya.¹⁰⁵ Sedangkan di Arab Saudi, ditangani oleh perwakilan negara asal dengan melibatkan Kementerian Haji Arab Saudi, *Muassasah, Majmu'ah, Naqabah*, Imigrasi, Beacukai, Kesehatan, Perhubungan dan seluruh unsur pelayanan oleh pemerintah Arab Saudi.

Program percepatan ini menuntut aparatur Kementerian Agama menampilkan layanan sesuai dengan pelaksanaan tugas dan fungsi yang diunggulkan dengan penyelenggaraan yang prima dan diwujudkan dalam waktu singkat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kementerian Agama kepada masyarakat. Agar

¹⁰⁵ Kementerian Agama RI, *Pola Penyusunan Haji* (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2007), h. 57-59.

pelaksanaan program percepatan pelayanan berjalan lancar dan sesuai rencana yang telah ditetapkan.¹⁰⁶

Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah Kementerian Agama, tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan ditingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008.¹⁰⁷

Kementerian agama seharusnya membuat terobosan-terobosan dalam meningkatkan pelayanan haji, maka yang perlu mendapatkan perhatian adalah bagaimana meningkatkan layanan jamaah haji tersebut dengan mengedepankan kepentingan pelanggan (jamaah haji) atau pelayanan yang sesuai dengan keinginan jamaah haji, hal ini sesuai dengan prinsip pemerintahan yang berorientasi pada pelanggan. Hal ini sesuai perkembangan bangsa ini terhadap kesadaran untuk menuntut pelayanan yang lebih baik dan transparan terhadap layanan publik.

Mereka merasa bahagia dan memiliki makna apabila hidupnya dipenuhi dengan pelayanan. Dalam pelayanan, harus ada kesadaran diri yang kuat bahwa dia ada karena dia melayani. Dia mempunyai harga karena mampu memberikan makna

¹⁰⁶Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 45.

¹⁰⁷ Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji* (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, 2011), h. 25.

melalui pelayanannya tersebut. Karena itu, tidaklah mungkin seseorang melayani tanpa memperhatikan martabat dirinya dan orang lain karena justru dengan pelayanan itu manusia ingin meningkatkan kualitas dan derajat mereka satu sama lain. Seseorang menjadi profesional karena menyadari betapa berharganya ilmu dan pengetahuan yang dimilikinya. Mereka tidak terperosok ke dalam bentuk rendah diri karena manusia diciptakan secara unik.

Service (pelayanan) bukan hanya sebuah kata, melainkan memiliki makna sebagaimana uraian berikut ini: *Self Awareness and Self Esteem*, menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga martabat diri sendiri dan orang lain. *Empathy and Enthusiasm*, lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang penuh antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang dilayani. *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan. *Victory and Vision*, melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama.¹⁰⁸

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan

¹⁰⁸ Sulaiman, Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara (Jurnal , Volume 21 Nomor 01 Juni 2019), h. 51.

standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.¹⁰⁹

Berkenaan dengan substansi pelayanan ibadah haji, peneliti langsung berkonsultasi dengan Sudirman M. Said, S.Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara), bagaimana tatanan pelayanan yang bapak lakukan ketika calon jamaah haji datang ke kantor bapak ingin melakukan pendaftaran haji, Bapak Sudirman Langsung memberikan jawaban bahwasanya saya selaku petugas pelayanan haji harus profesional dengan prosedur kerja yang sudah ditetapkan yaitu dengan ketepatan waktu saat kegiatan pendaftaran ibadah haji yaitu jadwal pendaftaran ibadah haji bisa dilakukan pada jam aktif kerja senin sampai hari jum'at pada pukul 07.30-16.00 WIT, adanya pegawai khusus yang bertugas menangani menerima pendaftaran haji, tersedianya ruangan tempat khusus untuk pendaftaran yang representative dan memudahkan dalam proses pendaftaran, adanya sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pendaftaran yang sudah memadai, tersedianya tempat parkir yang memadai khusus untuk pendaftar, adanya keramahan dari petugas yang melayani para calon jamaah haji yang mendaftar haji, persyaratan dan prosedur pendaftaran haji regular telah diumumkan secara terbuka kepada masyarakat yang akan mendaftar, proses pendaftaran yang singkat yaitu untuk satu

¹⁰⁹ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), h. 5.

orang jamaah dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 1 jam, hal ini bisa mempengaruhi atau mengatasi antrean masyarakat yang sedang mendaftar.¹¹⁰

Daftar Gambar 1



Sumber Wawancara: Sudirman M. Said, S.Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kab. Toraja Utara, Tahun 2020).

Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu. *Impressive and Improvement*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusaha selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan. *Care, Cooperativeness, and Communication*, menunjukkan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu membuka kerjasama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan. *Evaluation and Empowerment*, lakukanlah penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan aset yang ada.

¹¹⁰ Wawancara" Sudirman M. Said, S.Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 10 April 2020 di Rantepao.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Hardiansyah kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹¹¹ Sedangkan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Hardiansyah kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹¹²

Jadi, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, maupun proses dimana hal tersebut merupakan kegiatan yang ditawarkan suatu pihak dari penyelenggara calon jamaah haji.

2. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaran pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik yang diwajibkan ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.¹¹³ Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) telah mengeluarkan keputusan yang mengatur standar pelayanan minimal (SPM) yang akan diterima jamaah haji Indonesia selama di Arab Saudi. SPM itu mencakup layanan akomodasi, konsumsi, dan transportasi darat. Jadi, pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan,

¹¹¹ Hardiansyah, *Manajemen Sumber daya Manusia*,(Jakarta: Indeks, 2009), h. 52.

¹¹² Hardiansyah, *Manajemen Sumber daya Manusia*, h. 52.

¹¹³ Ratminto dan Atik Septi Winarsig, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h. 23- 24.

mengorganisasikan, mengerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Dan penyelenggara pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹¹⁴

Ketika peneliti mengkonfirmasi kepada salah satu seorang jamaah haji bapak H. Arifuddin (jamaah haji tahun 2018 Kecamatan Rantepao), berkaitan standar yang diberikan petugas pelayanan haji apa sesuai prosedur yang diinginkan oleh calon jamaah haji. Jawaban bapak H. Arifuddin sangat berkesan ketika pegawai menerimanya dengan baik karena melihat dari penampilan pegawai yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara bidang penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah dalam memberikan pelayanan tugasnya dituntut untuk berpenampilan baik di setiap kegiatan pelayanan ibadah haji termasuk juga dalam hal pelayanan pendaftaran ibadah haji karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh calon jamaah ibadah haji. Penampilan prima yang diberikan meliputi : bersikap ramah, berpenampilan menarik (rapih, bersih dan serasi), memakai baju yang seragam, dan memberikan sambutan berupa senyuman dan mengucapkan salam ketika pertama dan akhir dengan calon jamaah haji, dan memberikan informasi cepat,

¹¹⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsig, *Manajemen Pelayanan* . h. 2.

tepat dan terpercaya, staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja yang professional dalam memberikan informasi mengenai pendaftaran ibadah haji .¹¹⁵

Daftar Gambar 2



Sumber Wawancara: H.Arifuddin (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, Tahun 2018) .

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dikutip Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:¹¹⁶

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

¹¹⁵ Wawancara" H. Arifuddin (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, tahun 2018) pada tanggal 1 April 2020 di Rantepao.

¹¹⁶Republik Indonesia, *Undang-Undang RI, Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Kementerian Agama RI, Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, 2019), h.7.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

c. Biaya pelayanan.

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasanana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.¹¹⁷

3. Tujuan Pelayanan

a. Tujuan pelayanan mencegah pembelot (pengkhianat) dan membangun kesetiaan pelanggan atau *costumer loykity*.

Pembelot (Pengkhianat) pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh

¹¹⁷ Ratminto dan Atik Septi Winarsig, *Manajemen Pelayanan*, h. 23- 24.

perusahaan dalam melayani pelanggan. Bentuk pembelot (pengkhianat) pelanggan disebabkan karena kesalahan dalam:

1. Pembelotan (pengkhianat) nilai

Pelanggan membelot ketika menerima nilai kurang baik dari produk yang jelek atau pekerjaan yang buruk. Dan ketidaksesuaian nilai yang diterima pelanggan dalam arti kualitas yang berhubungan dengan harga yang dibayar pelanggan.

2. Pembelot (Pengkhinat) sistem

Sistem menggambarkan proses atau kebijakan atau prosedur yang digunakan perusahaan untuk menghantarkan jasa dan produk kepada pelanggan.

3. Pembelot (Pengkhinat) karena orang

Pembelotan (pengkhianat) yang terjadi akibat pegawai gagal berkomunikasi dengan baik secara verbal atau *nonverbal / body language*.

b. Tujuan pelayanan dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.

Dalam pelaksanaannya pelayanan merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Kebutuhan sesuai dengan rasa dan nilai subjektif pelanggan.

c. Tujuan pelayanan tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.

Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

d. Tujuan pelayanan merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Ketika peneliti mengkonfirmasi kepada seorang jamaah haji H. Ali Laupa dan Ibu Hj. Mery, Apakah standar dan tujuan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara sesuai yang diharapkan calon jamaah haji tanpa ada rasa kekecewaan sesuai yang diharapkan. Jawaban dari kedua jamaah haji dan mewakili yang lainnya, dengan pelayanan petugas haji memberikan kesan yang sangat baik karena standar dan tujuan yang ia gunakan dengan pelayanan kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan terutama calon jamaah haji setiap saat, secara konsisten dan akurat (andal), harapan calon jamaah haji memiliki peranan besar dalam menentukan kepuasan pelanggan.¹¹⁸

Daftar Gambar 3



¹¹⁸ Wawancara H. Ali Laupa dan Hj. Mery (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalang dan Rantepao, tahun 2019), pada tanggal 3 dan 6 April dan 2020.

Sumber Wawancara: H.Ali Laupa dan Hj. Mery (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi dan Rantepao, Tahun 2019) .

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa, tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas dari para pemebelian sampai tahap purna pembelian. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi.

4. SOP Pendaftaran Ibadah Haji

SOP (Standard Operating Procedur) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas proses yang dilakukan oleh orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien.¹¹⁹

Sebagai sebuah pedoman, SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang.¹²⁰

¹¹⁹ Tambunan, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedur (SOP)*, (Jakarta: Maistas Publishing, 2013) h.. 86.

¹²⁰ Tambunan, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedur (SOP)*, h.. 86.

Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah telah menetapkan pedoman pendaftaran haji reguler pada Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah NOMOR D/ 28/ 2016 tentang pedoman pendaftaran haji reguler merupakan acuan bagi petugas pada Kantor Kementerian Agama Provinsi, Direktorat Jenderal Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), dan jamaah haji.

Dalam hal Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota sesuai domisili tidak dapat menerima pendaftaran, maka pendaftaran jamaah bersangkutan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota terdekat. Bilamana terjadi kendala pendaftaran sehingga melebihi batas waktu 5 (lima) hari kerja, maka petugas Kantor Kementerian Agama mengajukan surat pembukaan blokir batas akhir pendaftaran ke Kantor Kementerian Agama Provinsi.

a. Persyaratan Pendaftaran

Persyaratan pendaftaran ibadah haji telah diatur pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler pada Pasal 4, antara lain:¹²¹

1. Beragama Islam
2. Berusia minimal 12 (dua belas) Tahun pada saat mendaftar

¹²¹Republik Indonesia, *Undang-Undang RI, Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Kementerian Agama RI, Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, 2019), h.7.

3. KTP yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah.
4. Kartu Keluarga
5. Akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah
6. Tabungan atas nama jamaah yang bersangkutan pada BPS BPIH
7. Pas foto berwarna 3 x 4 cm berjumlah 10 lembar dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pas foto berwarna dengan latar belakang warna putih
 - b. Warna baju / kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi jamaah haji wanita menggunakan busana muslimah
 - c. Tidak menggunakan kaca mata, dan
 - d. Tampak wajah minimal 80 persen (delapan puluh persen)
8. Surat pernyataan dari Pemda calon jamaah haji bersedia mematuhi seluruh aturan-aturan yang ditetapkan pemerintah daerah setempat.
- b. Biaya penyelenggaraan Ibadah Hai (BPIH)

Besarnya BPIH setiap tahun ditetapkan berdasarkan Presiden RI dengan komponen BPIH yang disesuaikan dengan biaya riil pada tahun yang bersangkutan. Dengan dikeluarkannya keputusan Presiden tersebut saat penyetoran BPIH di mulai. Untuk penerimaan penyetoran BPIH ditetapkan Bank- Bank yang ditunjuk pemerintah.

1. Kewajiban bagi Bank Penerima Setoran(BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

- a. Menerima tabungan haji dari calon jemaah haji yang akan melakukan pendaftaran haji
 - b. Memverifikasi ketentuan usia pendaftar
 - c. Menerbitkan lembar bukti setoran awal BPIH yang sah dari SISKOHAT
 - d. Memberitahukan kepada calon jemaah haji untuk segera mendaftarkan haji ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ kota paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak dilakukan transfer setoran awal BPIH
 - e. Melakukan pelimpahan/ pemindahan bukuan setoran awal BPIH dari tabungan haji ke rekening menteri agama
 - f. Melakukan rekonsiliasi data jumlah calon jemaah haji dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
 - g. Menyerahkan bukti setoran lembar KETIGA, KEEMPAT, dan KELIMA kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten / kota paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak dilakukan transfer setoran awal BPIH
 - h. Memberikan informasi pendaftaran kepada calon jemaah haji sesuai dengan peraturan tentang pendaftaran haji dan meminta kepada calon jemaah haji untuk mendatangi surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RI.
2. Larangan Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
 - a. Mengubah data calon jemaah haji yang sudah dientry ke SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).

- b. menerbitkan bukti setoran awal dan lunas BPIH diluar aplikasi SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).
 - c. Mencetak bukti setoran lebih dari satu kali
 - d. Memberikan informasi kepada jamaah haji diluar ketentuan dan peraturan perundang-undangan tentang pendaftaran haji reguler¹²²
3. Macam-macam Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
- a. Bank Negara Indonesia Syariah
 - b. Bank Rakyat Indonesia Syariah
 - c. Bank Mandiri Syariah
 - d. Bank Tabungan Negara Syariah
 - e. Bank Permata Syariah
 - f. Bank Muamalat¹²³

Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Haji dan Umrah telah diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada 26 april 2019 dan telah terdaftar dalam lembaran Berita Negara Reublik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75 oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Yosanna H. Laoly di Jakarta pada 29 April 2019.

¹²² Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan umroh Nomor D/ 28 / 2016 tentang Pedoman Pendaftaran Ibadah Haji, h. 7.

¹²³ Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, petunjuk perjalanan dan kesehatan haji (Jakarta: 2019), h.7.

Dasar hukum UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah Pasal 20, Pasal 21 dan Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam penjelasan UU No. 8 Tahun 2019 tentang pelaksanaan Haji dan umrah mengatakan bahwa haji adalah rukun Islam kelima yang harus dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu, baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, dan finansial dan sekali dalam seumur hidup.

Pelaksanaan ibadah haji merupakan rangkaian ibadah yang dijamin dalam Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Oleh karena itu, negara bertanggung jawab untuk organisasi haji sebagaimana diamanatkan pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945.

Ketentuan yang mengatur ibadah haji di Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang haji, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2009 tentang penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Haji ke dalam hokum tidak sesuai dengan dinamika dan kebutuhan hokum masyarakat yang perlu diganti. Selain itu, meningkatnya jumlah warga yang akan melaksanakan ibadah Haji dan Umrah, perlu adanya peningkatan kualitas dalam penyelenggara Haji dan Umrah yang aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.

Berdasarkan undang-undang dan praktik Haji dan Umrah, selama ini masi ditemukan beberapa kelemahan, baik dari segi regulasi dan tata kelola kebijakan,

bimbingan, perawatan, dan perlindungan dari perakitan, serta pengawasan pelaksanaan Haji dan Umrah. Oleh karena itu, perlu untuk meningkatkan aturan perbaikan dalam praktek pelaksanaannya, sehingga Haji dan Umrah dapat dilakukan dengan aman, nyaman, tertib, lancar, dan sesuai dengan hukum, dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas public untuk keuntungan besar sebesar-Jemaah Haji dan Umrah. Berdasarkan pertimbangan ini, perbaikan yang diperlukan dan perbaikan dalam Haji dan Umrah.

Perbaikan dalam ibadah haji dan umrah tidak cukup hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para jamaah, tetapi perbaikan ini harus menyetuh semua aspek dalam Haji dan Umrah. Pengaturan dasar dalam Undang-undang ini meliputi Jamaah Haji, Haji Reguler, BPIH, KBIHU, Haji Khusus, Umrah Pelaksanaan Ibadah, Koordinasi, partisipasi masyarakat, investigasi, larangan dan ketentuan pidana.

Dalam uraian diatas peneliti mencoba langsung kelapangan mewawancarai jamaah haji bapak H. Zainal Abidin (jamaah haji Kabupaten Toraja Utara Kecamatan Sanggalangi), tentang prosedur pendaftaran ibadah haji, jawaban dari bapak H. Zainal Abidin bahwasanya petugas pelayanan penyelenggara jamaah haji menerima calon jamaah dengan baik sesuai standar prosedur yang disiapkan dan melayani kami dengan cepat dan mudah dijelaskan apa yang kami tanyakan dan kelengkapan apa yang perlu disiapkan sebelum masuk sistem computer untuk penginputan. Maka kami

menerima materi yang sangat puas untuk melengkapi berkas dan melakukan pendaftaran sesegera mungkin, sehingga kami mendapatkan nomor porsi.¹²⁴

Daftar Gambar 4



Sumber Wawancara:H. Zainal Abidin (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi, Tahun 2019) .

Jamaah haji merupakan orang yang menikmati pelayanan dari penyelenggara haji, merekalah yang mampu menentukan nilai kualitas seperti hal dan mereka juga yang dapat menyampaikan hal dan cara kebutuhan mereka. Proses penilaian kualitas dan penyampaian tersebutlah yang dinamakan dengan persepsi dari jamaah haji.

¹²⁴Wawancara:H. Zainal Abidin (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi, Tahun 2019), pada tanggal 3 April dan 2020.

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:¹²⁵

1) *Tangibel* (Berwujud / Bukti langsung)

Tangibeli merupakan bukti langsung atau berwujud dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa, dalam penelitian ini adalah penyelenggara haji kepada jama'ah haji. Pentingnya dimensi *tangibel* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi jama'ah haji dalam mengevaluasi kualitas jasa.

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata yang dapat dilihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatan yang dapat dirasakan untuk membantu pelayanan yang di terima oleh orang yang menginginkan pelayanan tersebut, sehingga merasakan kepuasan atas pelayanan yang dirasakan sekaligus untuk menunjuk prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi.¹²⁶

Peneliti kembali mengkonfirmasi salah seorang jamaah haji bapak H. Muh. Anas Sanrang tentang tentang kepedulian dan perhatian petugas pelayanan haji dalam melayani pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara

¹²⁵ Hardiansyah, *Manajemen Sumber daya Manusia*, h. 53.

¹²⁶ Resti Wildayati, *Pelayanan Haji dalam meningkatkan Kepuasan Jamaah*, Jurnal, 2017, h. 174.

petugas yang menangani pendaftaran ibadah haji harus mengetahui adanya Peraturan Pemerintah Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Haji Reguler. Dan harus mengetahui secara rinci tentang pedoman pendaftaran haji reguler sebagaimana tertuang dalam Kepdirjen PHU Nomor 28 Tahun 2016. Jawaban dari H. Muh. Anas Sanrang, yaitu adanya bukti langsung yang bisa dilihat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara sebagai penunjang kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji meliputi : ruang penyelenggaraan ibadah haji dan Umrah (PHU), contohnya tempat yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji itu masih di berada dilingkungan Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara tetapi ada gedung tersendiri adalah ruang PHU (pelenggara ibadah haji) ruangan tersebut sudah representatif dan memadai, disana khusus untuk melayani perhajian, mulai dari pendaftaran ibadah haji, ruang siskohat, sampai mengurus pembatalan ibadah haji semua dilaksanakan dengan baik disana, fasilitas penunjang pendaftaran, menggunakan alat bantu dalam menunjang kegiatan pendaftaran ibadah haji, yaitu: 1) Seperangkat Komputer dan telah Online, 2) Meja,kursi dan alat tulis lainnya, 3) Aplikasi Siskohat 4) Perangkat pengambilan sidik jari, 5) Kamera yang memadai, 6) Brosur yang berisi tentang persyaratan pendaftaran ibadah haji, 7) Foto alur pendaftaran ibadah haji yang ditempel di ruang penyelenggara ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, dan penampilan pegawai yang bersikap ramah dan sopan. Maka rasa timbul dihati calon jamaah dia bawa pulang kerumah sifatnya berkesan dan rasa percaya diri tentang bukti petugas

pelayanan haji.¹²⁷

Daftar Gambar 5



Sumber Wawancara: H. Muh. Anas Sanrang (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi, Tahun 2019)

Fasilitas sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen yang terpenting yang harus ada di dalam sebuah lembaga formal maupun nonformal, sebab sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang agar terklasannya suatu pelayanan dalam sebuah lembaga atau organisasi, sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang dapat digunakan dalam suatu proses kegiatan baik peralatan pembantu maupun peralatan utama yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah haji, tetapi jika suatu proses kegiatan yang dilaksanakan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana jika sarana dan prasarana tidak tersedia.

2) *Reliability* (Kehandalan)

¹²⁷ Wawancara" H.Muh. Anas Sanrang (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi, tahun 2019) pada tanggal 3 April 2020 di Sanggalangi.

Reliability atau kehandalan merupakan kemampuan instansi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi, komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan instansi dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Peneliti mencoba mewawancarai salah satu jamaah haji dengan ibu Hj. Zulsiah (jamaah haji tahun 2019 kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara), peneliti coba meminta calon jamaah tersebut untuk menanggapi pertanyaan dari peneliti. Apakah keandalan atau kemampuan yang diberikan petugas pelayanan haji sangat memuaskan kepada calon jamaah haji ketika ingin melakukan pendaftaran ibadah haji sesuai dengan prosedur dari Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara ?. Jawaban dari Ibu Hj. Zulsiah, yaitu kemampuan petugas pelayanan haji memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara memberikan jasanya secara tepat waktu. Artinya pada saat pelaksanaan kegiatan pendaftaran haji dilaksanakan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan dan jam kerja yang telah ditentukan. Serta keandalan petugas dalam memberikan pelayanan dalam pendaftaran ibadah haji. ¹²⁸

Daftar Gambar 6

¹²⁸Wawancara: Hj. Zulsiah (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi, Tahun 2019) . pada tanggal 3 April 2020 di Sanggalangi.



Sumber Wawancara:Hj. Zulsiah (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean, Tahun 2019)

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan instansi yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa yaitu pihak penyelenggara haji berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian jama'ah haji dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlintas untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan jama'ah haji.

Menurut H. Sugiono yang telah melaksanakan ibadah haji dari Kabupaten Toraja Utara Kecamatan Sesean Tahun 2019, peneliti langsung mewawancari jamaah tersebut, dan berkoodinasi masalah ketanggapan (*responsivity*) petugas pelayanan

haji. Apakah sudah sesuai yang terjadi di lapangan atau tidak ? Jawaban dari bapak H. Sugiono menyatakan dan menyampaikan secara cepat dan mudah dipahami. Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah dapat memberikan pelayanan informasi sesuai dengan keinginan pelanggan dan petugas PHU dengan segera memberi tanggapan masalah yang dihadapi calon jamaah haji. Karena latar belakang calon jamaah haji yang berbeda-beda meliputi pendidikan, tingkah sosial, budaya dan umur dan mayoritas yang mendafta ini sudah lanjut (usia), itu semua berpengaruh dengan tingkat pemahaman tentang pendaftaran ibadah haji. Begitu juga ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan yang diajukan calon pendaftar mengenai penyelenggaraan ibadah haji terutama pada bidang pendaftaran ibadah haji dengan sikap yang sopan agar pendaftar merasa nyaman dan aman dan terakhir ketersediaan petugas dalam membantu mendafta seperti halnya calon jamaah haji yang mendafta buta aksara, petugas senantiasa membantu untuk menuliskan atau mengisi formulir pendaftaran ibadah haji.¹²⁹

Daftar Gambar 7

¹²⁹ Sumber Wawancara: Hj. Sugiono (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean, Tahun 2019) . pada tanggal 23 April 2020 di Sesean.



Sumber Wawancara:H. Sugiono (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean, Tahun 2019) .

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan yaitu dengan penyampaian yang jelas. Setiap lembaga instansi atau organisasi sangat menyadari bahwa pentingnya kualitas pelayan ketanggapan (*responsiveness*) atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga instansi kepada jamaah haji, seseorang yang mendapatkan pelayanan sangatlah membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga instansi agar pelayanan tersebut jelas dan dapat dimengerti maka dari itu daya tanggap memiliki peranan penting atas pelayanan yang diberikan kepada setiap jamaah. Ketanggapan yang diberikan oleh suatu lembaga instansi atau organisasi tentunya sangatlah disenangi oleh setiap calon jamaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji, sebagaimana sifat seorang manusia pada umumnya bahwa manusia akan senang apabila mendapatkan perhatian dilayani dengan cepat dan membantu pada saat mengalami masalah, apabila pelayanan ketanggapan ini diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana dan

mendetail secara tidak langsung penjelasan tersebut dapat dimengerti oleh calon jamaah yang telah mendapatkan pelayanan, maka secara langsung pelayanan ketanggapan ini dianggap berhasil dan menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.¹³⁰

4) *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri jama'ah haji dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Seperti diketahui calon jamaah haji dari Indonesia mayoritas masyarakat kelas menengah kebawah, menghendaki pembiayaan perjalan ibadah haji hendak semurah mungkin dan jaminan yang diberikan petugas pelayanan sangat memuaskan. Dari uraian tersebut peneliti langsung mengkoordinasi jamaah haji Bapak H. Usman dan mewakili yang lainnya. Menanyakan tentang jaminan yang diberikan oleh pemerintah petugas penyelenggara jamaah haji, jawaban bapak H. Usman yaitu adanya perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas penyelenggara dan penyelenggara bisa menciptakan rasa aman bagi para calo jamaah haji. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai

¹³⁰ Resti Wildayati, *Pelayanan Haji dalam meningkatkan Kepuasan Jamaah*, Jurnal, 2017, h. 176.

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan dan masalah pelanggan, jaminan memperoleh nomor porsi jamaah haji apabila telah memenuhi persyaratan pendaftaran, sesuai dengan ketentuan dengan ketentuan SOP pelayanan Pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara dan keamanan dalam kegiatan pelayanan, petugas penyelenggara memberikan keamanan dalam kegiatan pelayanan dengan dibuktikan berbagai wawancara terhadap petugas dan melakukan rekonsiliasi data setiap bulan.¹³¹

Daftar Gambar 8

¹³¹ Sumber Wawancara: H. Usman (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, Tahun 2019) . pada tanggal 6 April 2020 di Rantepao.



Sumber Wawancara: H. Usman (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, Tahun 2019) .

Jadi, komponen dari dimensi ini terdiri meliputi kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan/istansi seperti, reputasi perusahaan/istansi, prestasi, dan lain-lain.

Jaminan merupakan kemampuan suatu lembaga dalam memberikan jaminan baik dari segi jaminan ketetapan waktu, biaya, legalitas serta kepastian besarnya biaya dalam proses pelayanan. Dalam sebuah lembaga atau organisasi, jaminan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam membangun sebuah keyakinan dan kepercayaan antara pemberi jasa dan maupun pengguna jasa, jaminan sendiri tidak hanya dengan atasan kepada bawahan ataupun sebaliknya tetapi jaminan ini dapatmelibatkan kepada

calon jamaah haji, apabila kepercayaan yang diberikan oleh jamaah haji kepada suatu lembaga tidak digunakan sebaik-baiknya maka akan hilang kepercayaan yang telah diberikan calon jamaah haji kepada suatu lembaga atau organisasi. Jaminan ini merupakan suatu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para staff dalam menumbuhkan rasa percaya para jamaah haji kepada sebuah lembaga atau organisasi.

5) *Empathy* (Empati)

Empaty merupakan kemampuan perusahaan/istansi yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh penyelenggara haji, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada jama'ah haji atau memperoleh masukan dari jama'ah haji dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan jama'ah haji.

Peneliti langsung mengkoordinisasi dengan jamaah haji bapak H. Laba (jamaah haji Kabupaten Toraja Utara Kecamatan Sesean Tahun 2019), peneliti menanyakan langsung kepada bapak H. Laba mengenai kepedulian petugas penyelenggara dari awal mula mendaftar sampai mendapatkan nomor Porsi jamaah ? Jawaban dari H. Laba yaitu rasa kepedulian petugas pelayanan haji sangat tinggi kepada calon jamaah haji karena rata-rata yang mendaftar udah lanjut usia, karena itu petugas berupaya memahami pelanggan dan memberikan perhatian, merupakan hal

yang penting ketika berinteraksi dengan si penyampai keluhan karena menyangkut kepercayaan terhadap orang dan bukan kepada prosedur. Komunikasi yang dibangun antara pihak yang melakukan complain dengan si pemberi layanan merupakan langkah mempengaruhi penyelesaian masalah. Inilah yang saya rasakan dan jamaah lain.¹³²

Daftar Gambar 9



Sumber Wawancara: H.Laba (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean, Tahun 2019) .

Menurut Philip Kotler,¹³³ ada banyak sekali hubungan antara persepsi jamaah haji dengan kualitas pelayanan pada penyelenggara haji, menurutnya semakin tinggi tingkat kualitas menyebabkan semakin tingginya tingkat persepsi jamaah haji dalam

¹³²Sumber Wawancara: H. Laba (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean, Tahun 2019) . pada tanggal 23 April 2020 di Sesean.

¹³³Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, h. 41.

konteks kepuasan. Sedangkan hubungan persepsi jamaah haji dengan kualitas layanan pada penyelenggara calon jamaah haji, sebagai berikut :

a. Kebijakan Manajemen

Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu mengadakan berbagai aktivitas baik fisik maupun psikis guna memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya secara maksimal. Salah satu aktivitas itu ditujukan sebagai sebuah proses untuk menyelesaikan tugas yang diakhiri dengan sebuah karya yang dapat dinikmati oleh manusia. Sejak manusia pertama ada, adalah sunatullah daya sifat untuk saling bergantung dan melengkapi kebutuhan antara satu dengan yang lain, hal ini dimaksudkan agar tujuan dalam hidup dapat lebih mudah tercapai. Dari rasa saling membutuhkan ini muncul keinginan untuk bekerja sama. Dari kerja sama ini kemudian muncul keinginan untuk dapat mengatur, merencanakan, dan mengevaluasi tujuan kerja sama yang sejak awal diciptakan hingga terbentuklah satu sistem manajemen yang disepakati untuk mengatur semua anggotanya.

Kebijakan manajemen adalah suatu persepsi dari standar perilaku yang diinginkan oleh penyelenggara calon jamaah haji Kabupaten Toraja Utara yang terkait dengan prosedur yang bisa diterapkan. Kebijakan manajemen sendiri meliputi kebijakan dari lembaganya tersendiri, atau dari penyelenggara tersendiri seperti waktu istirahat untuk keadaan yang khusus, keadaan tempat kerja untuk karyawan, pemanfaatan fasilitas yang telah disediakan penyelenggara calon jamaah haji sendiri. Selain itu, kebijakan manajemen juga berlaku untuk jama'ah haji Kabupaten Toraja Utara meliputi kebijakan terhadap keluhan jama'ah haji, hubungan

dengan jama'ah haji, dan penyampaian informasi terhadap jamaah haji.

Di masa sekarang ini, manusia selalu saling membutuhkan satu sama lain agar tujuan dalam hidup dapat lebih mudah tercapai. Dari rasa saling membutuhkan ini muncul keinginan untuk bekerja sama dalam satu hal ataupun lainnya. Dari kerja sama ini kemudian muncul keinginan untuk dapat mengatur, merencanakan, dan mengevaluasi tujuan kerja sama yang semula diharapkan. Oleh karena itu, dalam bekerja, kita dituntut untuk memilih seorang pemimpin untuk mengambil suatu keputusan untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

b. Struktur Pelayanan

Yang dicirikan adanya akuntabilitas dan responsibilitas, meliputi:

- 1) Efektif, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian hal yang menjadi tujuan dan sasaran.
- 2) Sederhana, merupakan prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan oleh seseorang yang meminta pelayanan.
- 3) Transparan, yaitu keterbukaan antar dua belah pihak mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, serta jadwal waktu pelaksanaan pelayanan.

Dalam struktur pelayanan masih terdapat banyak poin lagi seperti keterbukaan, ketepatan waktu, responsif, dan lain sebagainya. Hal ini berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang telah dibangun oleh penyelenggara calon jamaah haji Kabupaten Toraja Utara.

c. Tindakan petugas pelayanan pelanggan garis depan

Hal ini mengandung arti bahwa petugas pelayanan pelanggan garis depan bertugas untuk memberikan pelayanan yang bermutu, dapat menarik simpati para jama'ah haji serta dapat mempertahankan pelanggannya dan membuat pelanggan nyaman atas jasa yang ditawarkan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara sebagai penyelenggara teknis ibadah haji, telah diberi tugas, tanggung jawab, dan kewenangan untuk menyelenggarakan ibadah haji, tugas dan fungsinya sudah ditetapkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Misalnya dalam *Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, pasal 6 disebutkan bahwa *Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlakukan oleh Jamaah Haji.*¹³⁴

¹³⁴ Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Cet 1; Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI 2009), h. 5.

Kementerian Agama sebagai penyelenggara haji telah berusaha dengan segala kemampuan dan fasilitas yang dimiliki berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dapat menunaikan ibadah dengan tertib, lancar, mudah, baik, aman dan sempurna. Kewajiban pemerintah tersebut menjadi hak jamaah haji, seperti hak untuk memperoleh pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam melakukan ibadah haji. Untuk lebih jelasnya kewajiban pemerintah dan menjadi hak calon jamaah haji ini dapat dikemukakan dalam bentuk tabel, sebagai berikut:

Tabel 3

Kewajiban Kantor Kementrian Agama Terhadap Jamaah Haji

| NO | Aspek | Deskripsi |
|----|-----------|--|
| 1 | Pembinaan | -Bimbingan manasik haji sebelum, pada saat di perjalanan, antara tempat pemberangkatan (kampung halaman) bandara (Indonesia - Arab Saudi), dan tiba di Arab Saudi. |
| 2 | Pelayanan | - <i>Akomodasi</i> : (asrama haji, pemondokan di Arab Saudi, dan lain-lain). - <i>Kesehatan</i> : Pemeriksaan kesehatan sebelum pemberangkatan, syarat pendaftaran di |

| | | |
|---|---------------------------|--|
| | | <p>asrama haji, di Arab Saudi, pemondokan di Arafah, Madinah, dan lain-lain.</p> <p><i>-Konsumsi:</i> Katering, menu di pemondokan Arafah, Muzdalifah, dan Mina</p> <p><i>-Transportasi:</i> dari daerah ke Bandara, bandara ke Air port Arab Saudi, pulang pergi, pada saat di Arab Saudi, dan Lain lain.</p> |
| 3 | Administrasi | <p>-Pendaftaran calon haji, paspor haji.</p> <p>-Kelengkapan surat-surat lain yang berkenaan dengan penyelenggaraan haji.</p> |
| 4 | Keamanan dan Perlindungan | -Perlindungan sebagai warga |

Sumber: Data Primer setelah diolah

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa ada empat tugas pokok Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara dalam penyelenggaraan ibadah haji. Apakah keempat tugas pokok tersebut sudah dilaksanakan? Jika sudah sejauhmana manfaat yang dirasakan oleh jamaah haji, terutama bagi yang sudah melaksanakan ibadah haji. Dari hasil survei, wawancara, dan observasi penulis memang ditemukan jawaban dan asumsi yang berbeda. Misalnya, ada jamah haji mengatakan bahwa

pelayanan yang diberikan oleh petugas haji, baik ketika masih ditanah air maupun ketika di Arab Saudi sudah cukup memadai, bahkan cenderung memuaskan, tetapi pada saat yang sama, ada para jamaah merasa belum puas.

Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, akan mewawancarai:

| | |
|--|----------|
| a. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Toraja Utara | 1 orang |
| b. Kasi Haji dan Umrah | 1 orang |
| c. Jamaah Haji dari: | |
| 1) Kecamatan Rantepao | 3 orang |
| 2) Kecamatan Sanggalangi | 3 orang |
| 3) Kecamatan Sesean | 3 orang |
| Jumlah | 11 orang |

1. Dari Segi Pembinaan

Dari segi pembinaan yang fokus utamanya adalah bimbingan pelaksanaan ibadah haji atau manasik haji. Kegiatan pembelajaran mencakup kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan haji, kebijakan teknis pembinaan manasik haji.¹³⁵

¹³⁵ Kementerian Agama RI., *Modul Pembelajaran Manasik Haji* (Cet. 1: Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama RI. 2006), h. 5.

Sebagian jamaah haji masih mengeluhkan sistem pembelajaran manasik haji yang diterapkan oleh petugas haji dari Kantor Kementerian agama, kelurahan itu antara lain, metode penyampaian materi manasik haji lebih dominan metode ceramah, dan divariasikan dengan simulasi, waktu atau lama pelaksanaan manasik haji yang dilakukan oleh petugas haji hanya terkesan memenuhi persyaratan yang ditetapkan, tanpa petugas haji hanya terkesan memenuhi persyaratan yang ditetapkan, tanpa melakukan evaluasi sejauh mana tingkat pemahaman dan pengetahuan calon jamaah haji.

Menurut H. Usman, dan Hj. Mery yang telah melaksanakan ibadah haji tahun 2019, menyatakan bahwa pembelajaran manasik haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara atau tugas belum memadai, terutama bagi jamaah yang tingkat dan latar belakang pendidikannya masih rendah, selain dilakukan pembinaan dan bimbingan secara langsung serta dibagikan buku manasik, tetapi kurang memberi manfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji yang sah.¹³⁶

Daftar Gambar 10

¹³⁶Wawancara" H. Usman dan Hj. Mery (Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, 2019), pada tanggal 6 April 2020 di Rantepao.



Sumber Wawancara: H. Usman dan Hj. Mery (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, Tahun 2019) .

Sedangkan materi manasik haji yang berkenaan substansi ibadah haji menurut Sudirman M. Said, S.Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, sekaligus sebagai narasumber dalam pelaksanaan manasik haji, bahwa materi ceramah dan simulasi yang disajikan kepada peserta manasik haji, antara: pengertian haji dan amalan pelaksanaannya, seperti cara melakukan wukuf, tawaf, sa'i, dan amalan lainnya, pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah swt dan mengharapkan keridhaan-Nya. Juga tentang istitha'ah, pengenalan terhadap rukun haji, wajib haji, yang merupakan rangkaian amalan harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain walaupun dam. Juga dijelaskan tentang miqat zamani, miqat makani, ihram, tawaf, sai', wukuf mabit, tahallul nafar, har Tarwiyah, hari arafah, hari nahar, tasyrik, dan lain-lain.¹³⁷

¹³⁷ Wawancara" Sudirman M. Said,S.Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Manasik Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 10 April 2020 di Rantepao.

Daftar Gambar 11



Sumber Wawancara: Sudirman M. Said, S.Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kab. Toraja Utara, Tahun 2020).

Ketika penulis mengkonfirmasi materi manasik haji tersebut kepada salah seorang jamaah haji bapak H. Arifuddin (jamaah haji tahun 2018 Kec. Rantepao), mengatakan, bahwa materi manasik tersebut, pada saat penalaran hanya didengarkan tanpa mengerti maksud dan tujuan, baru diketahui setelah dipraktikkan di tanah suci (Mekkah Madinah), dan hanya mengikuti orang lain atau pembimbing haji di sana.¹³⁸

Daftar Gambar 12

¹³⁸ Wawancara" H. Arifuddin (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, tahun 2018) pada tanggal 1 April 2020 di Rantepao.



Sumber Wawancara: H.Arifuddin (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, Tahun 2018) .

Pernyataan ini menunjukkan bahwa manasik haji yang selama ini dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, belum efektif membekali calon jamaah haji terutama berkenaan dengan substansi pelaksanaan ibadah haji.

2. Dari Segi Pelayanan

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever *et al* menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson *et al* jasa atau

pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.¹³⁹

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari segi pelayanan jamaah haji yang mencakup akomodasi, pelayanan kesehatan, konsumsi dan transportasi, tanggapan masyarakat sangat beragam tingkat efektivitas yang dirasakan. Dari 4 orang yang sudah melaksanakan ibadah haji, ketika diminta tanggapannya atas pelayanan yang diberikan berkenaan dengan pelayanan akomodasi, umumnya mengatakan tidak puas bahkan cenderung memprotes penyelenggara haji, karena dianggap terlalu jauh pemondokannya dengan pusat

¹³⁹ Endang Larasati, “*Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) Dan Partisipasi Publik*”, DIALOGUE JIAKP, Vol. 5, No. 2, Mei 2008.

pelaksanaan ibadah haji yakni dari Ka'bah atau masjid haram.¹⁴⁰ Menurut Pretty Lamban Gasong.S.Th. M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Toraja Utara), mengatakan keluhan jamaah haji tentang pemondokan merupakan masalah klasik yang sudah bertahun-tahun menjadi salah satu permasalahan krusial bagi penyelenggara haji dan jamaah haji. Bagi kami, katanya bahwa yang bisa dilakukan selaku petugas lapangan hanya memberi penjelasan tentang hal itu, karena masalah pemondokan diurus atau ditangani penyelenggara pusat Kementerian Agama RI.¹⁴¹

Daftar Gambar 13



Wawancara" Pretty Lamban Gasong S.Th. M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Toraja Utara).

¹⁴⁰ Kementerian Agama RI., *Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1426 H.2006 M* (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2007), h. 19.

¹⁴¹ Wawancara" Pretty Lamban Gasong S.Th.M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 27 April 2020 di Rantepao.

Sedangkan pelayanan dari segi kesehatan, konsumsi, dan transportasi, merupakan bentuk pelayanan yang harus diterima jamaah haji. Namun, dalam pelaksanaannya masih sering ditemukan ketidakefektifan pelaksanaannya di lapangan. Misalnya, pelayanan kesehatan, aspek ini relatif kecil keluhan dari jamaah haji yang ditujukan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, karena masalah kesehatan ditangani secara langsung oleh dokter atau petugas kesehatan yang ditunjuk oleh pemerintah daerah. Namun, pelayanan kesehatan yang sering dikeluhkan pada kesiapan petugas kesehatan, baik ketika berada di asrama haji, di atas pesawat, di embarkasi Jeddah, sampai kepada pemondokan. Petugas kesehatan dinilai oleh sebagian jamaah haji kurang efektif, di samping memang para jamaah haji sendiri kurang memperhatikan masalah kesehatan, menurut H. Muh Anas Sanrang (Jamaah Haji Kab. Toraja Utara tahun 2019),¹⁴² mengatakan bahwa secara umum pelayanan kesehatan relatif baik, artinya hampir sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh Menteri Agama atau Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Karena petugas medis yang disiapkan oleh pemerintah sudah ditunjuk langsung dan diseleksi sesuai profesional yang dimiliki dalam bekerja untuk berinteraksi dengan calon jamaah haji dengan cepat dan tanggap.¹⁴³

¹⁴² Wawancara" H. Muh Anas Sanrang (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi, tahun 2019) pada tanggal 03 April 2020 di Sanggalangi.

¹⁴³ Kementerian Agama RI., *Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1426 H. 2006 M*, h. 43-45.

Daftar Gambar 14



Sumber Wawancara" H. Muh Anas Sanrang (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi, tahun 2019) .

Sedangkan pelayanan dari aspek konsumsi, sebenarnya pemerintah sudah menetapkan standar dengan sistem penyewaan dan penyiapan catering. Sebagaimana ditetapkan dalam bentuk Teknis Penyelenggaraan Haji, masalah konsumsi dilakukan dengan kebijakan mulai dari penetapan kebijakan umum, kriteria pengadaan catering, prosedur pengadaan, pelaksanaan pelayanan, baik di Bandara King Abdul Aziz, di terminal Hijrah Madinah, dipemondokan. perumahan di Madinah, di Arafah, Muzdalifah dan Mina, bahkan menu catering sudah ditetapkan secara rinci oleh penyelenggara haji, akan tetapi dalam pelaksanaannya di lapangan masih sering dijumpai ketidaksesuaian antara aturan dengan kenyataan.¹⁴⁴ Dari sinilah muncul kopleng dari jamaah haji yang menerima pelayanan konsumsi.

¹⁴⁴ Kementerian Agama RI, *Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1426 H. 2006 M*, h. 43-45.

Masalah sering timbul dalam pelayanan konsumsi ini antara lain menu katering yang dianggap kurang memenuhi angka kecukupan gizi, jumlah porsi. bahan makanan, bahkan terkadang ditemui makanan cenderung basi, juga dari segi pendistribusiannya kepada jamaah haji terkadang kurang merata, sampai ada jamaah yang tidak kebagian.

Sedangkan dari segi transportasi, yang sebenarnya sudah ditetapkan oleh Pemerintah secara rinci mengenai jenis alat transportasi dimulai dari sejak pemberangkatan dari daerah Kabupaten Toraja Utara yang dilepas Langsung oleh Pemerintah Kabupaten Toraja Utara, kemudian menuju asmara haji sudiang, lalu dilepas lagi oleh Pemerintah Kantor Wilayah Kementerian Agama Sul-Sel, menuju embarkasi Makassar ke embarkasi Airport King Abdul Aziz Jeddah. Unsur pokok kegiatan dalam pelayanan transportasi ini sebagaimana dinyatakan dalam rencana kerja pemerintah, perjalanan haji meliputi: awal masuk asrama haji, pemberangkatan kloter pertama dan seterusnya, *closing date*, Bandara haji di Arab Saudi. *wukuf*, *tarwiyah*. sampai pada pemulangan sudah diatur secara jelas. Transportasi jamaah haji dari Madinah, Makkah, Armina, dan Jeddah dilaksanakan oleh Nagabah dan pengaturan sesuai dengan siklus kedatangan dan pemulangan jamaah. Sedangkan pelayanan transportasi perjalanan haji di Arab Saudi dilakukan oleh syarikat *Naqabah*, yang pelaksanaannya disiapkan dan dikoordinasikan oleh staf teknis

Urusan Haji pada KJRI Jeddah. Sedangkan transportasi ke Masjid Haram bagi jamaah yang pemondokannya di luar Ring I disediakan oleh panitia.¹⁴⁵

Adapun masalah-masalah dari segi transportasi ini yang sering muncul ada yang datang dari panitia penyelenggara dan juga dari jamaah itu, seperti kurang disiplin untuk antri, selalu ingin bersama dengan rombongan, kerabat, teman dan sebagainya. Sedangkan dari panitia seperti keterlambatan kendaraan, kendaraan yang terlalu penuh, dan lain-lain. Hal ini semua menjadi keluhan bahkan keresahan di kalangan jamaah haji. Ketidakefektifan alat transportasi ini tidak hanya terjadi pada angkutan darat, tetapi juga pada pesawat udara. Menurut Pretty Lamban Gasong.S.Th.M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara), masalah kendaraan atau transportasi ini juga sering menjadi masalah serius. Namun, hal ini dapat dimaklumi, karena pada saat itu calon penumpang terlalu banyak dan memiliki tujuan pergerakan yang sama, watak perilaku calon jamaah juga beda ketika kita menyampaikan informasi, daya tangkap mereka terkadang kurang paham sehingga biasa ada kesalah paham yang kecil dibesarkan, sehingga memakan waktu lagi untuk menyelesaikannya, terkadang menimbulkan keterlambatan karena kemacetan, atau karena faktor kelalaian pengemudi.¹⁴⁶

¹⁴⁵ Kementerian Agama RI. *Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1426 H. 2006 M*, h. 43-45.

¹⁴⁶ Wawancara" Pretty Lamban Gasong S.Th. M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 27 April 2020 di Rantepao.

Daftar Gambar 15



Sumber Wawancara" Pretty Lamban Gasong S.Th.M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) .

Masalah transportasi tidak hanya ditemui permasalahannya pada saat di tanah suci, di tanah air juga sering menemui hambatan, bahkan jarang menimbulkan kritikan dari calon jamaah haji, H. Laba (Jamaah Haji Kab. Toraja Utara tahun 2019) mengatakan bahwa masalah transportasi termasuk masalah krusial pelaksanaan ibadah haji di Kabupaten Toraja Utara, hal ini timbul karena koordinasi terhadap seksi transportasi terkadang kurang efektif, demikian juga kesadaran calon jamaah haji itu ada yang ingin diantar dengan kendaraannya sendiri, tidak mau naik kendaraan yang disediakan panitia penyelenggara kabupaten. Hal ini juga terkadang penghambat koordinasi, dan pengorganisasian jamaah.¹⁴⁷ Oleh karena itu, masalah transportasi ini masih perlu ditingkatkan lebih optimal dari petugas haji Kabupaten Toraja Utara.

¹⁴⁷ Wawancara" H. Laba (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara Tahun 2019), pada tanggal 15 April 2019 di Sesean.

3. Dari Segi Administrasi Haji

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Dengan kata lain, disebut tata usaha (*clerical work, office work*). Yang menyatakan bahwa: Administrasi berarti tatusaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapih dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.¹⁴⁸

Administrasi dalam arti luas, seperti yang dikembangkan oleh para tokoh teori administrasi maupun yang dikembangkan di dunia pendidikan tinggi dewasa ini, seperti yang ditelaah dalam Fakultas Ilmu Administrasi. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Jadi rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu disebut administrasi dalam arti luas.

Dari segi administrasi perhajian, antara lain paspor sebagai dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Menteri Agama yang memuat identitas calon jamaah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji setelah menulis semua persyaratan yang ditetapkan. Hal yang sering menimbulkan masalah dalam masalah paspor ini adalah

¹⁴⁸Muhammad Nur Budiyanto “*Reformasi Administrasi Pemerintahan Lokal dalam Pelayanan Publik di Indonesia*”, Jurnal Demokrasi Vol. VIII No. 1 Th. 2009.

keterlambatan, dan penulisan identitas jamaah haji sering terdapat kesalahan yang untuk memperbaikinya memerlukan waktu lagi, dan hal ini menjadi hambatan tersendiri bagi penyelenggara haji di daerah, yang juga berimplikasi kepada calon jamaah haji.

4. Keamanan dan Perlindungan

Dari segi keamanan dan perlindungan jamaah haji. keamanan dalam perjalanan menuju ke Arab Saudi dan pemulangannya, penjagaan barang di pemonudukan, dan lain-lain. Sedangkan untuk perlindungan jamaah haji meliputi; asuransi jamaah haji, diyat dan jamaah haji sakit.¹⁴⁹

Asuransi jamaah haji adalah asuransi yang diperuntukkan bagi jamaah haji dan petugas haji untuk memberikan perlindungan jaminan asuransi kepada jamaah haji dan petugas haji apabila meninggal dunia biasa (*natural death*), atau meninggal karena kecelakaan, cacat tetap total atau cacat tetap sebagian dalam masa pertanggung jawaban asuransi. Sedangkan *diyat*, adalah santunan didapat dari pihak perorangan warga negara Arab Saudi sebagai pengganti atas musibah yang terjadi di Arab Saudi ketika melaksanakan ibadah haji. Untuk jamaah haji yang sakit juga mendapat perlindungan. Jamaah haji yang sakit ketika masuk asrama haji, saat keberangkatan maupun saat kedatangan dapat dirujuk ke rumah sakit yang ditunjuk untuk melayani jamaah haji selama operasional haji atas biaya dinas. Namun dalam kenyataannya perlindungan hukum atas jamaah haji belum efektif diterapkan.

¹⁴⁹ Kementerian Agama RI. *Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1426 H. 2006 M*, h. 47.

Penyelenggaraan haji Kabupaten Toraja Utara terkadang lambat dalam memberi informasi, dan kurang diurus sebagaimana mestinya.

B. Aspek Optimalisasi Pelayanan terhadap Calon Jamaah Haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara

Dalam penelitian ini aspek optimalisasi merupakan tolak ukur persepsi calon jamaah haji. Aspek persepsi mempunyai kaitan yang erat dengan persepsi kepuasan calon jamaah haji menurut Wilkie yang dikutip oleh Tjiptono, yang meliputi:¹⁵⁰

1. *Expection* (Harapan)

Harapan calon jama'ah haji terhadap jasa penyelenggara haji telah dibentuk sebelum calon jama'ah haji menggunakan jasa dari pada penyelenggara haji tersebut. Pada saat proses jasa dilakukan, calon jama'ah haji berharap bahwa jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan. Adapun faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan calon jama'ah haji sebagai berikut:

- a) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh calon jama'ah haji ketika sedang menikmati jasa yang diberikan penyelenggara haji.
- b) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jenis jasa yang sama dengan penyelenggara yang lain.
- c) Pengalaman dari teman-teman.
- d) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

¹⁵⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 34.

Peneliti ketika mewawancarai salah satu jamaah haji bapak H. Laba masalah tentang harapan yang diinginkan sekarang dengan jamaah lainnya dari awal pemberangkatan dan ketika kepulangan dari tanah suci yaitu masalah kinerja substansi yang mereka tempati mendaftar, petugas penyelenggara tidak boleh membedakan jamaah satu dengan yang lainnya sehingga di mata jamaah mempunyai nilai pribadi masing-masing dalam menilai petugas maka harapan yang ia inginkan selama ini betul-betul terbukti dengan mata kepala sendiri. Dengan pengalaman mereka sendiri, sehingga kedepannya dapat merekomendasi keluarga mereka dan jamaah lainnya karena pengalaman yang mereka dapatkan. Karena petugas penyelenggara mempunyai banyak pengalaman dalam membina jamaah haji, terutama ketika mendapat informasi yang terbaru maka petugas dengan cepat dan tepat memberikan tanggapan kepada jamaah yang belum mengerti tentang maksud dan tujuan yang diinginkan dengan berkomunikasi yang dapat dipahami calon jamaah haji.¹⁵¹

Daftar Gambar 16

¹⁵¹ Sumber Wawancara: H. Laba (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean, Tahun 2019) . pada tanggal 23 April 2020 di Sesean.



Sumber Wawancara: H.Laba (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean, Tahun 2019) .

2. *Performance* (Kinerja)

Performance merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama menggunakan jasa penyelenggara tersebut, calon jamaah haji menyadari kegunaan jasa tersebut dan menerima kinerja jasa yang diberikan sebagai dimensi yang penting bagi calon jamaah haji.

3. *Comparison* (Perbandingan)

Setelah penggunaan jasa, maka calon jama'ah haji akan membandingkan harapan terhadap kinerja pelayanan jasa penyelenggara haji tersebut sebelum membandingkan kualitas pelayanan penyelenggara haji yang lain.

4. *Confirmation* atau *Disconfirmation*

Harapan calon jama'ah haji dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap

penggunaan jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Melalui penggunaan jasa dan komunikasi dari penyelenggara yang lain, calon jama'ah haji membandingkan harapan kualitas jasa penyelenggara yang satu dengan penyelenggara yang lainnya. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kualitas jasa pelayanan. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kualitas pelayanan jasa. Calon jama'ah haji akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* dan *disconfirmation* yaitu ketika harapan melebihi kinerja jasa.

Menurut peneliti setelah mewawancari langsung dan mendapat jawaban, hal yang peneliti pertanyakan kepada ibu Hj. Zulsiah tentang informasi pelayanan haji, apa yang mereka rasakan selama ini sesuai kenyataan yang ada dilapangan. Dan rasa kekecewaan hal yang ia dapatkan setelah kinerja tidak sesuai informasi yang diberikan.¹⁵²

Daftar Gambar 17



Sumber Wawancara:Hj. Zulsiah (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean,

¹⁵² Sumber Wawancara: Hj. Zulsiah (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi, Tahun 2019) pada tanggal 3 April 2020 di Sanggalangi.

Tahun 2019).

5. Discrepancy (Ketidaksesuaian)

Discrepancy mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. *Negative disconfirmations* yaitu kinerja aktual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Sebaliknya *positive disconfirmations*, yaitu ketika kinerja aktual berada diatas level harapan. Ketika calon jamaah haji puas, maka calon jama'ah haji akan menggunakan jasa yang sama, dan ketika calon jamaah haji tidak puas maka calon jamaah haji akan menuntut atau mengkritik perbaikan.

Aspek pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara terhadap jamaah haji di Kabupaten Toraja Utara. dalam dapat dilihat dalam perspektif organisasi dan sistem manajemen. Sebagai pelaksana teknis petugas haji Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara hanya menjalankan tugas dan fungsi yang bersifat teknis, karena semua ketentuan hukum yang ada senantiasa merujuk atau mengikuti apa yang sudah diputuskan dan ditetapkan Kementerian Agama RI di pusat. Namun, tidak berarti petugas di kabupaten sama sekali tidak memiliki kewenangan untuk menerapkan aturan dan sistem penyelenggaraan sesuai dengan karakteristik yang ada baik karakter calon jamaah haji maupun budaya setiap tradisi calon haji. Menurut Sudirman M. Said (Kepala Seksi Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) dari aspek organisasi penyelenggaraan haji menjadi tanggung jawab penuh Menteri Agama RI yang dalam pelaksanaan

sehari-hari secara struktural dan teknis fungsional dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.¹⁵³

Daftar Gambar 18



Sumber Wawancara: Sudirman M. Said, S,Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kab. Toraja Utara, Tahun 2020).

1. Aspek Organisasi

Proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, pelaksanaan program percepatan dalam rangka penerapan reformasi birokrasi tidak terlepas dari lima bidang tugas ini, sesuai

¹⁵³ Wawancara" Sudirman M. Said, S,Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Manasik Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 10 April 2020 di Rantepao.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
No. PER/15/Mm.PAN/7/2008 Tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.

Kegiatan dalam Fungsi Pengorganisasian:

- 1) Mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur yang diperlukan
- 2) Menetapkan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggungjawab
- 3) Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia/tenaga kerja
- 4) Kegiatan penempatan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat.

Sesuai dengan tugas dan fungsi, kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, sebagai pelaksana teknis pelaksanaan ibadah haji di daerah dalam menjalankan tugasnya tersebut dibentuk kepanitiaan, yang strukturnya terdiri dari:

- a. Penanggung jawab, dalam hal ini Bupati Kabupaten Toraja Utara dibantu Wakil Bupati, Muspida, Ketua DPRD, Ketua Pengadilan dan Kepala Kantor Kementerian Agama ditambah seorang tokoh masyarakat.
- b. Koordinator, dalam hal dijabat oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Toraja Utara dibantu Wakil Kepala Kepolisian Resor Toraja Utara.
- c. Pelaksana. Pelaksana terdiri dari Ketua Umum, Ketua Harian, dan Wakil Ketua Harian; Sekretaris, Wakil Sekretaris dan Bendahara, serta dilengkapi seksi-seksi, seperti, sekretariat, pengurusan barang jamaah, penerimaan dan pemberangkatan,

keamanan, angkutan, human dan petugas informasi dalam hal ini Orari, juga terdapat seksi perlengkapan dan seksi kesehatan.

Struktur panitia penyelenggara ibadah haji Kabupaten Toraja Utara tersebut personilnya merupakan gembungan dari berbagai instansi pemerintah yang terkait, dan secara keseluruhan memiliki tanggung jawab untuk menyukseskan penyelenggaraan haji.

2. Perencanaan Operasional

Perencanaan operasional sebagai salah satu aspek penting penyelenggaraan haji lebih berkaitan dengan aspek mendukung kelancaran operasional haji dalam satu musim haji. Pada aspek ini sebenarnya ditentukan oleh Kementerian Agama RI., di pusat, semua jadwal, kegiatan ibadah dan sebagainya ditetapkan sepenuhnya oleh pusat, panitia daerah hanya bertanggung jawab dalam proses administrasi, pemberangkatan dan pemulangan calon jamaah haji. Menurut Pretty Lamban Gasong.S.Th.M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara), bahwa untuk perencanaan operasional haji, semuanya ditetapkan oleh Menteri Agama, di daerah hanya menjalankan apa yang sudah diputuskan.¹⁵⁴ Oleh karena itu, pada aspek ini lebih merupakan teknis dan perawatan pemberangkatan, pemulangan dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji yang bersifat praktis.

¹⁵⁴ Wawancara “Pretty Lamban Gasong.S.Th.M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 27 April 2020 di Toraja Utara.

Daftar Gambar 19



Sumber Wawancara “Pretty Lamban Gasong, S.Th.M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara).

3. Pembiayaan

Menunaikan ibadah haji hampir dapat dipastikan selalu menjadi salah satu cita-cita dan sekaligus harapan seorang Muslim. Namun, dengan berbagai macam kendala yang ada, masih banyak saudara kita yang belum memperoleh kesempatan untuk menunaikan ibadah haji. Salah satu kendala yang paling sering dijumpai adalah masalah finansial. Meskipun demikian, seorang yang telah berniat dan mempunyai kemampuan baik finansial maupun fisik, ternyata juga tidak mudah untuk segera merealisasikan niat suci dimaksud. Hal ini terjadi karena begitu banyaknya jumlah umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji sedangkan jumlah kuota (batasan maksimal) suatu negara untuk dapat mengirimkan jamaah pada tahun tertentu sangat terbatas.

Untuk menyasati kendala keterbatasan kuota tersebut, salah satu cara yang dapat ditempuh adalah berusaha secepat mungkin memastikan keberangkatan dengan cara mendapatkan seat porsi haji. Dengan membayar Rp 25.000.000.00, (Dua Puluh Lima Juta Rupiah), calon jamaah akan segera dapat mendapatkan nomor kursi haji sekaligus dapat merencanakan tahun pemberangkatan yang diinginkan.

Pembiayaan penyelenggaraan haji berasal dari jamaah haji yang membayar sejumlah dana untuk menunaikan ibadah haji kepada Menteri Agama melalui bank bank pemerintah atau swasta yang ditunjuk pemerintah. Penunjukan bank penerima setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji oleh Menteri Agama setelah mendapat pertimbangan Gubernur Bank Indonesia. Biaya yang disetor oleh jamaah inilah yang disebut Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (selanjutnya disebut BPIH) atau dulu dikenal dengan Ongkos Naik Haji (ONH).

Pembiayaan penyelenggaraan haji berasal dari jamaah haji yang bayar sejumlah dana untuk menunaikan ibadah haji kepada Menteri Agama melalui Bank pemerintah yang ditunjuk. Penunjukkan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dilakukan oleh Menteri Agama setelah mendapat pertimbangan Gubernur Bank Indonesia. Biaya yang disetor oleh calon jamaah inilah yang disebut Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Besarnya BPIH berbeda setiap tahunnya sesuai dengan fluktuasi nilai tukar mata uang asing dan kondisi perekonomian serta besar pengeluaran biaya penyelenggaraan haji. Penetapan BPIH dilakukan oleh Presiden RI atas usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR-RI yang selanjutnya digunakan untuk keperluan penyelenggaraan ibadah haji.

¹⁵⁵ Tentang biaya di luar keberangkatan maupun pada saat di Tanah Suci. Apakah ada pungutan biaya di Luar BPIH, menurut H. Sugiono (Jamaah Haji tahun 2019 Kabupaten Toraja Utara) mengatakan bahwa biaya biaya yang timbul selain komponen memang ada tetapi diambil atas persetujuan jamaah sendiri, dan memang untuk biaya administrasi dan lain-lain, sehingga sudah jelas apa yang dijelaskan dan tidak ada lagi ketimpangan antara jamaah haji dan tugas penyelenggara haji, sehingga kedepannya kinerja petugas penyelenggara berjalan lancar sesuai prosedur yang telah ditetapkan pemerintah.¹⁵⁶

Daftar Gambar 20



Sumber Wawancara:H. Sugiono (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean, Tahun 2019)

4. Pendaftaran

¹⁵⁵ Ahmad Ninjam dan A. latif Hanan, *Manajemen Haji*, h. 81.

¹⁵⁶ Wawancara" H. Sugiono (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara Tahun 2019), pada tanggal 23 April 2020 di Sesean.

Proses pendaftaran adalah fase pertama dari keseluruhan dari penyelenggaraan haji dimana calon haji terlibat langsung dan proaktif dengan pemerintah sebagai penyelenggara haji melalui Kementerian Agama di daerah. Berbagai metode pendaftaran telah ditetapkan oleh pemerintah, yaitu pendaftaran dengan system manual dan dengan system komputerisasi. Di samping itu, diterapkan pula dua system pendaftaran, yaitu secara lunas dan dengan system tabungan, yang dulu dikenal dengan system cicilan. Penyempurnaan metode pendaftaran tersebut dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada calon jamaah dan memangkas birokrasi yang tampak begitu rumit dan dirasa mempersulit masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji.

Setiap warga Negara yang beragama islam yang akan menunaikan ibadah haji dan telah memenuhi persyaratan, yaitu mempunyai kartu tanda penduduk yang masih berlaku, sehat jasmani dan rohani, mempunyai mahram bagi jamaah wanita, dapat mendaftarkan diri dan membayar biaya penyelenggaraan ibadah haji yang telah ditetapkan. Pendaftaran dilakukan di Kementerian Agama daerah sedangkan pembayaran BPIH dilakukan di bank pemerintah atau swasta yang ditunjuk.

Seperti diketahui calon jamaah calon haji dari Indonesia mayoritas masyarakat kelas menengah ke bawah, menghendaki pembiayaan perjalanan ibadah haji hendaknya semurah mungkin. Misalnya H. Zainal Abidin (Jamaah haji asal Kab. Toraja Utara tahun 2019), sejak mulai pendaftaran melalui bank BRI Syariah Cabang Rantepao, pemberangkatan pelaksanaan ibadah haji hingga pemulangan ke tanah air, mengeluarkan biaya sampai Rp. 73, Tujuh Puluh Tiga Juta). Biaya sebesar ini selain

jamaah haji menghendaki para komponen pembiayaan disampaikan secara terbuka, dan jelas runtukannya, bahkan kalau perlu diturunkan proses pembiayaannya.¹⁵⁷

Daftar Gambar 21



Sumber Wawancara: H. Zainal Abidin (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi, Tahun 2019)

Ketika hal ini peneliti mengkonfirmasi kepada Sudirman M. Said (Kasi Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara). menyatakan bahwa penetapan pembiayaan sebenarnya sudah ditetapkan sepenuhnya oleh panitia penyelenggara haji pusat yang dalam hal ini Menteri Agama dan disetujui oleh DPR RI. Sehingga panitia penyelenggara daerah hanya melaksanakan penetapan itu.¹⁵⁸ Jadi, masalah pembiayaan jamaah haji Kabupaten Toraja Utara sama sekali tidak

¹⁵⁷ Wawancara" H. Zainal Abidin (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara Tahun 2019), pada tanggal 03 April 2020 di Sanggalangi.

¹⁵⁸ Wawancara" Sudirman M. Said, S.Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Manasik Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 10 April 2020 di Rantepao.

memiliki kewenangan untuk mengatur menetapkan, dan melakukan pengurangan dan penambahan.

Daftar Gambar 22



Sumber Wawancara" Sudirman M. Said, S.Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Manasik Haji Kantor Kementerian Agama Kab. Toraja Utara).

Aspek pendaftaran juga menjadi salah satu faktor memberi pengaruh atas sukses tidaknya penyelenggaraan haji. Jumlah jamaah haji untuk masing-masing negara telah ditetapkan sesuai dengan hasil Keputusan Konferensi Tingkat Tinggi. Organisasi Konferensi Islam Sedunia (OKI) di Amman. Jordania tahun 1987, yaitu sebesar I per mil dari jumlah penduduk suatu negara. Berdasarkan kuota yang diberikan OKI tersebut, maka ditetapkan porsi al jamaah haji Indonesia, yang selanjutnya dialokasikan ke masing Daerah Provinsi sampai kepada Kabupaten. Penentuan porsi untuk masing-masing daerah didasarkan pada perbandingan jumlah

jamaah haji tiga tahun terakhir dengan didasarkan pada prinsip pemerataan yang adil.¹⁵⁹

Masalah yang sering timbul dalam sistem kuota ini adalah adanya tawar menawar dari calon jamaah haji, untuk mendapatkan nomor kursi dari bank, atau jamaah mencari alternatif lain di luar daerah tempat tinggalnya hal sering menimbulkan masalah baru.

5. Pembinaan dan Informasi

Pembinaan jamaah haji yang dilakukan Pemerintah adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan dan pembimbingan tentang ibadah haji yang dilakukan sejak jamaah haji mendaftarkan diri sampai kembali selesai menunaikan ibadah haji. Pembinaan dilakukan demi keselamatan, kelancaran, ketertiban dan kesejahteraan jamaah haji serta kesempurnaan ibadah haji tanpa dikenakan biaya tambahan diluar BPIH yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan pembinaan ibadah haji harus dilakukan secara terus menerus dengan berbagai metode tatap muka, media cetak dan elektronik, internet, konsultasi telfon dan penerbitan buku-buku serta *leafet*, sejak sebelum masa pendaftaran haji, priode pendaftaran sampai dengan saat pemberangkatan, dalam perjalanan diatas pesawat, selama di Arab Saudi sampai setelah kembali ketanah air. Materi pembinaan bagi jamaah haji dapat dikelompokan dalam enam bahasan pokok, yaitu manasik haji,

¹⁵⁹ Kementerian Agama RI, *Fiqh Haji* (Cet. I; Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI. 2006), h. 45.

bimbingan ibadah, perjalanan, pelayanan kesehatan, pembinaan haji mabrur, *Ukhuwah Islamiyah* dan ibadah social.

Pola pembinaan pemerintah yang dilakukan selama ini adalah dengan dua system, yaitu:

- 1) Pertama, sistem kelompok, calon haji diatur dalam kelompok binaan yang terdiri dari 45 orang dan dibimbing oleh satu orang pembimbing. Setiap kelompok dibagi menjadi 4 regu dan setiap regu terdiri dari 11 orang. Pembinaan oleh setiap regu minimal 10 kali pertemuan, dalam setiap pertemuan memakan waktu 4 jam.
- 2) Kedua, sistem massal, dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota untuk memantapkan manasik haji, pembentukan regu dan rombongan serta kelompok terbang.

Materi pembinaan ibadah haji ditetapkan oleh pemerintah dalam bentuk buku bimbingan dan pola pembinaan yang dijadikan sebagai dasar pembinaan dan bimbingan, baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Namun, tetap dapat dikembangkan sesuai dengan segmen jamaah yang dibimbingnya. Penyampaian informasi tentang haji kepada masyarakat lebih ditekankan pada pembentukan kualitas jamaah, memasyarakatkan kebijakan pemerintah dan menjaring masukan dari masyarakat bagi upaya peningkatan pelayanan dan penyempurnaan pelaksanaan ibadah haji dari berbagai aspek.

Memperhatikan profil jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari tahun ketahun sebagian besar adalah rakyat biasa dari desa, yang berpendidikan rendah, belum berpengalaman bepergian jauh, tidak berpengalaman dengan alat-alat modern, hidup dalam kultur tradisional, tidak sedikit yang buta huruf dan kebanyakan tidak mampu berbahasa asing khususnya bahasa Arab. Bapak Pretty Lamban Gasong.S.Th.M.Adm.SDA, mengatakan kondisi pelaksanaan ibadah haji memaksa berhadapan dengan suatu kenyataan yang bahkan tidak pernah dibayangkan, yaitu harus melakukan perjalanan antar negara dengan peralatan modern, memasuki kota internasional dan berinteraksi dengan jamaah haji dari seluruh bangsa dengan latar belakang sosial, budaya dan peradaban. Perubahan situasi yang cepat dan harus dihadapi dalam waktu singkat dan menimbulkan “keketatan budaya” (cultural shock) dan lebih harus berhadapan dengan kesulitan yang tidak pernah terpikirkan seperti keterbatasan ruang gerak, menu makanan, perlakuan dari bangsa lain, udara dan suasana, persediaan air pemondokan, fasilitas dan akomodasi yang serba terbatas serta suasana ibadah haji yang berbeda, bahkan bertolak belakang dengan keseharian jamaah di tanah air.¹⁶⁰ Dalam kondisi seperti ini maka pembinaan bimbingan dan informasi mengenai segala sesuatu berkaitan dengan berbagai hal yang dapat menimbulkan keketatan budaya diperlukan sejak dini bahkan sebelum calon jamaah haji mendaftarkan diri.

¹⁶⁰ Wawancara “Pretty Lamban Gasong, S.Th.M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara), pada tanggal 27 April 2020 di Rantepao.

Pembinaan jamaah haji yang dilakukan pemerintah adalah rangkaian yang mencakup penerangan, penyuluhan dan bimbingan tentang ibadah haji yang dilakukan sejak jamaah haji mendaftarkan diri hingga kepulangannya dari tanah suci. Pembinaan dilakukan demi keselamatan, kelancaran, ketertiban, dan kenyamanan jamaah haji sendiri, serta kesempurnaan haji.

C. Faktor yang Menghambat dan Solusi yang Mendukung Pelayanan Calon Jamaah

Setiap Instansi Pemerintahan dalam melakukan kegiatan pasti memiliki faktor penghambat dan pasti juga ada solusi yang diberikan, begitu juga dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara dalam pelayanan pendaftaran haji tidak mungkin terlepas dari kedua faktor tersebut, dengan mengetahui faktor penghambat tersebut dari pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara dapat memberikan solusi dan mengoptimalkan untuk pelaksanaan yang akan datang dan dengan mengetahui kekurangan dapat meminimalisir kekurangan tersebut.

Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara dalam sub bab ini akan dikemukakan faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan jamaah haji di Kabupaten Toraja Utara. Dalam hal ini ada faktor yang bersifat internal maupun eksternal.

1. Faktor Penghambat

Faktor penghambat pelayanan ibadah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara adalah sebagai berikut :¹⁶¹

- a. Kurang kuatnya koneksi internet untuk aplikasi pendaftaran haji, kemungkinan hal ini dikarenakan terlalu banyak pendaftaran haji diseluruh Indonesia yang menyebabkan sering terjadinya kegagalan dalam proses pendaftarannya.
- b. Kurangnya sarana prasarana salah satu contohnya lemari arsip atau filing cabinet sehingga masih banyak terlihat tumpukan kertas berserakan baik di atas meja maupun dilantai.
- c. Masih terdapat sumber daya pegawai yang kurang handal dan kurang disiplin.

Perlu kita pahami dasar dari ketiga faktor penghambat yang ada di Kantor Kementerian Agama Toraja Utara terkadang kurangnya koordinasi satu sama yang lain antara petugas dalam melaksanakan kegiatan mereka masing-masing.

Menurut peneliti setelah mengkoordinasikan kepada jamaah bapak H. Ali Laupa tentang pendaftaran jamaah haji, apakah ada kendala penghambat yang terjadi pada saat pendaftaran, jawaban dari bapak H. Ali Laupa pasti ada penghambat mungkin ditinjau dari sisi fasilitas prasana yang ada di Kantor kementerian Agama Kabupaten Toraja, kurang handalnya para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan

¹⁶¹ Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, Jurnal, No, 1. Mei 2018, h. 7.

dan sering melimpahkan masalah kepada petugas yang lain. Maka timbullah rasa kurang percayanya jamaah haji kepada petugas.¹⁶²

Daftar Gambar 23



Sumber Wawancara: H.Ali Laupa (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi, Tahun 2019) .

Memperhatikan ruang lingkup tugas, fungsi dan tanggung jawab kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara terhadap pelaksanaan ibadah haji, tentu tidaklah mudah dan gampang, melayani semua kebutuhan serta kepentingan jamaah haji. Apabila ditelusuri lebih jauh faktor penghambat dari proses pelayanan jamaah haji ini terutama di Kabupaten Toraja Utara ini, hampir setiap musim haji selalu saja muncul permasalahan dan keluhan, serta protes berikutnya muncul lagi dari jamaah haji. Satu masalah mampu diatasi tahun ini, pada musim haji nya muncul lagi masalah baru demikian seterusnya menjadi siklus. demikian tidak berarti tidak ada upaya dari petugas khususnya Kantor Kementerian Agama untuk mengatasinya. Oleh

¹⁶² Wawancara" H. Ali Laupa (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi , tahun 2019) , pada tanggal 3 dan 6 April dan 2020.

karena itu pada pembahasan sub bab ini akan mencoba mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung proses pelayanan jamaah haji. Faktor penghambat itu setidaknya ada dua sumbernya yaitu :

a. Dari Jamaah Haji Sendiri

Seperti diketahui bahwa calon jamaah haji Indonesia, khususnya jamaah haji Kabupaten Toraja Utara, yang setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan jumlah. Namun setelah dibelakukannya sistem kuota pada tiga tahun terakhir, jumlah jamaah haji Kabupaten Toraja Utara rata-rata diberangkatkan hanya 20 orang keatas. Hal ini terlihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 4

Perkembangan Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara 2017-2019

| NO | Kecamatan | Tahun | | |
|----|--------------------|-------|------|------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 |
| 1 | Awan Rante Karua | - | - | - |
| 2 | Balusu | - | - | - |
| 3 | Bangkelekila | - | - | - |
| 4 | Baruppu | - | - | - |
| 5 | Buntao | - | - | - |
| 6 | Buntu Pepasan | - | - | - |
| 7 | Dende Piongan Napo | - | - | - |
| 8 | Kepala Pitu | - | - | - |

| | | | | |
|----|-----------------|----|----|----|
| 9 | Kesu | - | - | - |
| 10 | Nanggala | - | - | - |
| 11 | Rantebua | - | - | - |
| 12 | Rantepao | 85 | 73 | 71 |
| 13 | Rindingallo | - | - | - |
| 14 | Sa'dan | - | - | - |
| 15 | Sanggalangi | 2 | - | 3 |
| 16 | Sesean | - | - | 3 |
| 17 | Sesean Sulaoara | - | - | - |
| 18 | Sopai | - | - | - |
| 19 | Tallunglipu | - | - | - |
| 20 | Tikala | - | - | - |
| 21 | Tondon | - | - | - |
| | Jumlah | 87 | 73 | 77 |

Sumber Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara Berdasarkan tabel di atas.

Dengan menunjukkan bahwa diberlakukannya sistem kuota, bagi calon jamaah haji Kabupaten Toraja Utara menurun secara drastis. Selain itu, tabel tersebut memperlihatkan bahwa Kecamatan Rantepao sebagai tempat ibu Kota Kabupaten Toraja Utara, paling besar jumlah calon jamaah hajinya. Hal ini menggambarkan selain jumlah penduduknya paling banyak juga memberi data bahwa saat ini calon jamaah haji lebih banyak dari kota yang sebelum didominasi masyarakat dari desa.

Akan tetapi secara umum calon jamaah haji lebih dominan dari kalangan masyarakat desa.

Faktor yang menghambat pelayanan terhadap calon jamaah haji yang datang dari jamaah haji sendiri, seperti kurang disiplin, pengetahuan tentang manasik haji masih rendah, bahkan banyak, calon jamaah haji lebih mengandalkan pengetahuan manasik haji dari Kantor Kementerian Agama Toraja Utara. Hal ini terjadi disebabkan tingkat pendidikan mayoritas jamaah haji kurang. Bahkan dari segi tingkat pendidikan mayoritas jamaah haji yang lulusan Sekolah Dasar. Hal ini terlihat dari data tahun 2017 dan 2018 dari segi tingkat pendidikannya umumnya hanya lulusan SD. Kondisi ini merupakan salah satu sebab terjadinya kurang efektifnya pelayanan yang diberikan oleh petugas haji di lapangan. Untuk lebih jelasnya keadaan jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari segi pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5

Tingkat Pendidikan Jamaah Haji di Kabupaten Toraja Utara 2017 dan 2019

| NO | Kecamatan | Tahun | | | | | |
|----|-----------|-------|--------|------|--------|------|--------|
| | | 2017 | Persen | 2018 | Persen | 2019 | Persen |
| 1 | SD | 29 | 0.33% | 26 | 0.35% | 17 | 0.22% |
| 2 | SLTP | 20 | 0.23% | 17 | 0.23% | 23 | 0.30% |
| 3 | SLTA | 25 | 0.29% | 23 | 0.32% | 27 | 0.35% |
| 4 | S1 | 13 | 0.15% | 7 | 0.10% | 10 | 0.13% |

| | | | | | | | |
|---|-----------|----|------|----|------|----|------|
| 5 | S2 | - | - | - | - | - | - |
| 6 | S3 | - | - | - | - | - | - |
| 7 | Lain-lain | - | - | - | - | - | - |
| | Jumlah | 87 | 100% | 73 | 100% | 77 | 100% |

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara 2020

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa pada beberapa tahun terakhir ini, kebanyakan jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari segi pendidikan masih lulusan Sekolah Dasar, pada tahun 2017 jumlah jamaah sebanyak 87 dan 0.33 % lebih adalah lulusan Sekolah Dasar. Kondisi juga sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama. Selain faktor pendidikan yang relatif menjadi penghambat dalam proses pelayanan jamaah haji masih dikembangkan dalam berbagai kegiatan termasuk kegiatan ibadah haji. Banyak tradisi yang dihidupkan sebagai rangkaian pelaksanaan ibadah haji yang banyak menyita waktu dan biaya, serta kesibukan calon jamaah haji sangat tinggi, sehingga terkuras habis, pada saat pelaksanaan haji, tenaga jamaah berkurang.

Kondisi psikis jamaah haji. seperti langsung atau tidak langsung mempengaruhi tingkat pelayanan. Sinyalemen yang berkembang di berbagai kalangan bahwa penyelenggaraan haji Indonesia masih belum ideal, hal ini ada benarnya, walaupun secara umum dapat dilihat ada keseriusan pemerintah untuk membenahi sistem dan model manajemen haji dan menyempurnakan peraturan perundang-undangan dan melibatkan unit lain di luar pemerintah berperan secara aktif dalam penyelenggaraan ibadah haji. Peran aktif pemerintah dalam

penyelenggaraan haji tidak sebatas pada koordinasi era pusat dan daerah semata-mata, tapi juga memaksimalkan seluruh sumber daya dan potensi penyelenggaraan ibadah haji dengan melakukan revisi terhadap komponen biaya sistem manajemen dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan direvisinya berbagai regulasi tentang perhajian diharapkan pelaksanaan ibadah haji dapat lebih efektif sehingga dicapai haji mabrur.¹⁶³

Hal lain yang sering timbul menjadi permasalahan haji datang dari jamaah haji itu sendiri adalah ketidakdisiplinan, dan kurangnya kesadaran budaya antri, serta keinginan untuk tidak terpisah dari keluarga dan kenalannya dari penyelenggara pada saat pembagian kelompok terbang. Hal ini menimbulkan kesulitan teknis dari penyelenggara.

Ketidakdisiplinan jamaah haji itu terlihat pada saat naik kendaraan, tanah air maupun pada saat di Arab Saudi, terutama ketika demikian juga ada mengunjungi tempat-tempat bersejarah di Mekkah maupun di Madinah, juga ada pembagian makanan, dan lain-lain. Hal-hal seperti ini, menurut Hj. Zulsiah (Jamaah Haji Kab. Toraja Utara tahun 2019 dari Kec. Sesean), memang kecil akan tetapi dapat

¹⁶³ “Haji Mabrur” menurut bahasa berasal dari bahasa Arab *Hajjun Mabrur*, yang mahsyur diucapkan dalam bahasa Indonesia Haji Mabrur, yaitu ibadah haji yang diterima oleh Allah. Haji yang diterima adalah haji yang tidak dicampuri dengan dosa, sunyi dari riya, dan tidak dinodai dengan nifas, fusuq, dan jidal. Haji mabrur tidak ada balasan lain kecuali sorga. Haji mabrur berbeda dengan haji maqbul adalah haji yang diterima dan mendapatkan pahala yang sesuai dengan yang dijanjikan dan menghapuskan kewajiban dari seseorang dari kewajiban haji. Haji mabrur pasti maqbul, tetapi tidak semua haji maqbul menjadi haji mabrur. Karena kemabruran haji seseorang ditentukan dengan perilaku ibadah haji dan amaliahnya setelah pelaksana hajinya. (Kementerian Agama RI, Panduan Pelestarian Haji Mabrur, (Cet, I; Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah, Kementerian Agama RI, 2006), h. 25-27.

memengaruhi sistem pelaksanaan ibadah haji.¹⁶⁴ Menurut Pretty Lamban Gasong.S.Th.M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara), perilaku jamaah sangat memberi pengaruh terhadap proses pelaksanaan ibadah haji terutama pada saat pelaksanaan amalan ibadah haji, banyak jamaah belum mencerminkan identitas nasional yang lebih menonjol justru pada symbol kedaerahan.¹⁶⁵

b. Dari Petugas Haji

Yang dimaksudkan dengan faktor penghambat yang berasal dari petugas haji di lapangan maupun karena regulasi perhajian yang ada adalah realisasi tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas lapangan yang terkadang kurang maksimal mendukung kegiatan perhajian. Secara umum manajemen haji yang dikembangkan belum efektif, terkadang ada petugas haji melaksanakan fungsinya secara profesional, sehingga cenderung penilaian negatif dari jamaah haji. Terkadang pula ditemukan calon jamaah haji bingung menghadapi berbagai kebutuhan dan kepentingan jamaah. Oleh karena itu, ke depan perlu pemberdayaan sumber daya manusia dari para petugas haji dalam perjalanan pelaksanaan ibadah haji, serta sistem dan hubungan koordinasi terhadap beberapa instansi terkait.

¹⁶⁴ Wawancara" Hj. Zulsiah (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara Tahun 2019), pada tanggal 23 April 2020 di Sesean.

¹⁶⁵ "Wawancara" Pretty Lamban Gasong, S.Th.M.Adm.SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara), pada tanggal 27 April 2020 di Rantepao.

2. Faktor Solusi Pendukung

Faktor solusi pendukung dalam proses penyelenggaraan ibadah haji adalah peristiwa atau keadaan atau bahkan sikap dan perilaku yang terjadi, dari sistem penyelenggaraan ibadah haji, baik peristiwa itu terjadi di tanah air maupun sudah di tanah suci. Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan haji memerlukan adanya sistem manajemen yang dapat menggerakkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi dan pengawasan terhadap kegiatan pelaksanaan haji demi terlaksananya penyelenggaraan haji yang aman, lancar, nyaman, tertib, teratur dan ekonomis.

Faktor solusi pendukung pelayanan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara adalah sebagai berikut :¹⁶⁶

- a. Adanya fasilitas, yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dan sistem aplikasi khusus dari pusat untuk pendaftaran jamaah haji sehingga memudahkan dalam proses pelayanan ibadah haji.
- b. Semangat yang dimiliki pegawai yaitu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan, serta melayani dengan ikhlas.
- c. melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi setiap tiga bulan mengenai pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat.

¹⁶⁶ Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, Jurnal, No, 1. Mei 2018, h. 7.

Memanfaatkan waktu, peneliti mewawancarai salah satu jamaah haji Ibu Hj. Mery. Dengan pertanyaan dari peneliti apakah ada solusi yang diberikan petugas pelayanan jamaah haji ketika jamaah haji mengalami kendala dalam sistem pendaftaran dalam sistem maupun dilapangan? Jawaban dari ibu Hj. Mery bahwasanya petugas pelayanan haji memberikan tanggapan yang cepat dan tepat dalam menyelesaikan hambatan yang dialami oleh calon jamaah haji serta memberikan solusi yang mudah dimengerti, dan semangat yang dimiliki pegawai, yaitu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan, serta melayani dengan ikhlas.¹⁶⁷

Daftar Gambar 24



Sumber Wawancara: Hj. Mery (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, Tahun 2019) .

Untuk mewujudkan kegiatan ibadah haji seperti disebutkan tersebut tentu tidaklah mudah, dan hal itu memerlukan usaha dan tanggung jawab dari yang

¹⁶⁷ Sumber Wawancara: Hj. Mery (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, Tahun 2019) . pada tanggal 6 April 2020 di Rantepao.

berkepentingan. Secara garis besar pelaksanaan ibadah haji diperhadapkan pada enam tugas utama; (1) melakukan hubungan kenegaraan dalam tatanan diplomatik dengan negara tujuan, yaitu Arab Saudi; (2) penyusunan rencana dan program untuk mencapai tujuan dan misi pelaksanaan haji secara keseluruhan; (3) bertanggung jawab atas keseluruhan aspek penyelenggaraan ibadah haji; (4) penyelenggaraan operasional haji dengan aman, selamat, tertib, teratur dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat; (5) mengakomodasi perbedaan mazhab yang dianut oleh masyarakat dan besarnya jumlah jamaah haji dengan porsi yang terbatas; (6) pelestarian nilai-nilai haji dalam kaitannya dengan hubungan sosial kemasyarakatan.¹⁶⁸

Dari keenam aspek perhajian tersebut tentu memerlukan dukungan dari petugas dan jamaah haji itu sendiri, karena hal itu merupakan siklus yang berkelanjutan, dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan dan dalam pola manajerial yang seragam. Untuk mengupayakan pelayanan yang optimal, diperlukan kerjasama, manajemen, dan kesadaran jamaah haji itu sendiri. Oleh karena itu, pada bagian ini akan mencoba menelusuri aspek pelaksanaan haji yang dapat menjadi faktor pendukung terselenggaranya ibadah haji dengan baik, sesuai dengan tuntutan syariat Islam.

Khusus untuk pelaksanaan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, ditemukan berbagai faktor yang secara langsung dapat

¹⁶⁸ Achmad Nidjam dan A. Latif, *Manajemen haji* (Cet. IV; Jakarta: Mediacita, 2006), h. 26-27.

mendukung program pelaksanaan ibadah haji. Secara umum bahwa jamaah haji Indonesia dikenal sebagai jamaah yang baik, dan paling tertib. Apresiasi oleh pemerintah Arab Saudi terhadap jamaah haji Indonesia, memang merupakan suatu modal dan itu merupakan dukungan positif bagi penyelenggaraan di tanah air, karena dengan adanya asumsi itu, lebih memotivasi penyelenggaraan untuk meningkatkan pelayanan, dari berbagai sektor, bagi pelayanan kesehatan, transportasi dan lain-lain.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Di dalam mengukur pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, dalam berbagai dimensi dan aspek ternyata tidaklah berdiri sendiri, tetapi lebih merupakan suatu rangkaian kegiatan antara satu aspek dengan aspek yang lainnya saling mempengaruhi. Dengan berbagai hambatan atau kegagalan dalam proses pendaftaran, prasana yang kurang lengkap dan pegawai yang kurang handal serta kurang disiplin maka solusi yang dilakukan petugas pelayanan haji agar kepuasan jamaah haji tercapai dengan puas maka diberikan fasilitas prasana yang lengkap, petugas memberikan pelayanan yang terbaik dan melayani dengan ikhlas, sehingga jamaah haji memberikan kesan yang positif terhadap petugas pelayanan haji.
2. Upaya aspek optimalisasi dalam pelayanan yang ingin dirasakan jamaah haji yaitu adanya harapan (*expectation*) bagi penyelenggara haji memberikan kepuasan sesuai apa yang diharapkan bahwa pelayanan yang mereka terima dan gunakan sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan. Ditambah pengalaman (*performance*) calon jamaah haji terhadap kinerja petugas haji yang ia gunakan tanpa harapan mereka, maka calon jamaah haji akan membandingkan (*comparison*) petugas pelayanan yang ia gunakan dengan petugas yang lainnya. Dengan informasi yang ia dapatkan akan

merasakan kepuasan ketika sesuai yang dia inginkan (*confirmation*) dan rasa kecewa ketika harapan melebihi kinerja petugas pelayanan haji (*disconfirmation*).

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi regulasi atau perundan-undangan tentang perhajian sudah cukup memadai yang dibuat oleh pemerintah, adanya petugas haji yang ditunjuk langsung oleh pemerintah Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan yang prima secara professional kepada calon jamaah haji melalui pengukuran kinerja pelayanan yang dapat diidentifikasi dengan adanya bukti langsung (*tangibles*) yakni kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan sarana komunikasi yang baik, sehingga petugas haji yang memiliki keandalan (*reliability*) pelayanan maksimal berupa kemampuan dapat memberikan bimbingan dalam masalah ibadah haji yang memuaskan dan berupaya memberikan daya tangkap (*responsiveness*) yang mudah dicerna berupa dalam pengurusan dan persyaratan administrasi haji dengan cepat. Begitu juga adanya kepastian (*assurance*) dalam pelayanan haji yang mencakup kemampuan dan kesopanan sehingga timbul kepercayaan dan keyakinan yang baik dari calon jamaah haji kepada petugas pelayanan haji, serta didukung rasa *empati* oleh petugas pelayanan haji maka dibangun komunikasi yang baik, kesedian untuk peduli, memberi perhatian pribadi dan memahami kebutuhan calon jamaah haji.

B. Saran/Implikasi Penelitian

1. Untuk lebih mengefektifkn regulasi perhajian yang ada dan menjadi standar penyelenggaraan ibadah haji, maka disarankan agar regulasi yang ada terus dilakukan

perbaikan, baik dari sistem, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Dalam hal ini dibutuhkan sumber daya manusia yang professional.

2. Sebagai siklus tahunan maka penyelenggaraan ibadah haji, perlu terus dilakukan perbaikan secara terus menerus, baik peningkatan sumber daya penyelenggara, maupun sistem pelaksanaan. Untuk menjaga kekhusyu'an ibadah haji maka yang perlu mendapat perhatian serius dari petugas adalah penempatan pemondokan. Kondosi pemondokan, baik fisik rumah, fasilitas, jarak maupun kapasitasnya sehingga jamaah yang kebetulan mendapatkan rumah yang kurang sesuai dengan harapan, kecewa dan melakukan protes karena merasa diperlakukan kurang adil. Oleh karena itu, aspek tersebut perlu ditingkatkan, terutama pembinaan mental dan kesabaran jamaah haji itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Al Qur'anul Karim.

- Abdul Pirol, Dr. M.Ag dan Team. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis, dan Artikel Ilmiah*, Institut Agama Islam Negeri Palopo (IAIN), 2019.
- Al-Ashfahani, Al-Raghib. *Mu'jam Mufradat al-Faz Al-Qur 'an*. Beirut: Dar al Fikr Libanon, t.th.
- Azra, Azyumardi. *Renaisans islam Asia Tenggara, Sejarah Wacana dan kekuasaan*. Cet. II; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Bakry, Hasbullah. *Pedoman Islam di Indonesia*. Cet. V: Jakarta: Universitas Indonesia, 1990.
- Brata Adya Atep, *Bisnis dan Hukum Perdata dagan SMK* , Bandung: Armico, 1999.
- Casson N. Herbert, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*, Surabaya: Usaha Nasional, 2011
- Dahlan Abdul Aziz, et. al. *Ensiklopedia Hukum Islam*, Buku 2. Cet. 1: Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve, 2001.
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011.
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *Intisari Langkah-langkah Pembenaan Haji dan Umroh*, Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011.
- Echols, John M., dan John dan Hassan Shadily. *Kamus Inggris Indonesia*. Cet. XXVIII; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Endang Larasati “*Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) Dan Partisipasi Publik*”, DIALOGUE JIAKP, Vol. 5, No. 2, Mei 2008.
- Faisal, Sanapiah. *Format Format Penelitian Sosial*. Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Gassing. H. A. Qadir, dan Wahyuddin Halim. *Pedoman Penulisan Karya Tulisan Ilmia: Makalah, Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Cet. I: Makassar: Alauddin Press, 2008.

- Hadi Irwan, *Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia*, Tesis, 2018.
- Hayat, *manajemen pelayanan publik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- al-Hajjaj, Imam Abi Husain Muslim. *Shahih Muslim. Juz 3*. Indonesia: Maktabah Dahlan, t. th.
- _____ *Shahih Muslim. Juz IV*. Indonesia: Maktabah Dahlan, t. th.
- Hurgronje, Christian Snouck. *Perayaan Mekkah Jilid V. Cet. I*; Jakarta: Indonesien, Netherlands Cooperation in Islamic Studies (INIS), 2009.
- Kementrian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Karya Toha Putra, 2002
- _____ *Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing*. Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2009.
- _____ *Dinamika Perhajian. Cet. I*; Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementrian Agama RI 2007.
- _____ *Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1426 H.2006 M*. Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2007.
- _____ *Fiqih Haji. Cet. I*; Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementrian Agama RI. 2006.
- _____ *Modul Pembelajaran Manasik Haji. Cet. 1*; Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementrian Agama RI. 2006.
- _____ *Panduan Pelestarian Haji Mabruur. Cet. ;* Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, tth.
- _____ *Perspektif KUA dalam Pelayanan Haji*. Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementrian Agama RI. 2007.
- _____ *Petunjuk Teknis Penyelesaian Paspor bagi Jamah Haji*. Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementrian Agama RI 2009.
- _____ *Pola Penyuluhan Haji*. Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2007.
- _____ *Pola Penyuluhan Haji (Bagi Kepala KUA)*. Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah, 2008.

- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Kantor Dinas Statistik Kabupaten Toraja Utara. *Toraja Utara dalam Angka*. Kantor Dinas Statistik Kabupaten Toraja Utara, 2009.
- Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara. *Data Keagamaan*. Kantor Kementerian Kabupaten Toraja Utara, 2010.
- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulsel. *Panduan Pembinaan Jamaah Haji*. Makassar: Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan, 2007.
- Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010.
- Kementerian Agama RI, *Pola Penyusunan Haji* Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2007.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor D/ 28 / 2016 tentang Pedoman Pendaftaran Ibadah Haji. 2016.
- Al-Maraghi, Ahmad Mustafa. *Tafsir al-Maraghi, Juz IV*. Mesir: Musthafa Al Babi al Halabi, 2004.
- Moenir, AS *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* , Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Muhammadiyah, Hilmi. *Perempuan Bugis Naik Haji, Sebuah Tinjauan Antropologis*. Cet. I; Depok: Elsas, 2009.
- Muhammad Nur Budiyanto (2009), “*Reformasi Administrasi Pemerintahan Lokal dalam Pelayanan Publik di Indonesia*”, Jurnal Demokrasi Vol. VIII No. 1 Th. 2009
- Mujib, Abdul. *Kepribadian dalam Psikologi Islam*. Cet. 1; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Nasution, Lahmuddin. *Fiqh, Buku 1*. Cet. I; Jakarta: Logos Wacana limu, 1997.
- Netherlands Cooperation in Islamic Studies (INIS), 2009.
- Nidjam, Achmad, dan A. Latif Hanan. *Manajemen Haji*. Cet. IV; Jakarta: Mediacita, 2006.

- Nuruddin, Amiur, dan Azhari Akmal Tarigan. *Hukum Perdata Islam di Indonesia*. Cet. II; Jakarta: Kencana Prenada Media, 2004.
- Pirol, Abdul dan Mahmud Said. *Pedoman Penulisan Tesis Magister*. Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, IAIN Palopo, 2018.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rahmat, Jalaludin. *Islam Aktual Refleksi Sosial Seorang Cendekiawan Muslim*. Cet. II; Bandung: Mizan, 1991.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsig, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Republik Indonesia. *Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Cet. I; Surabaya: Bina Pustaka Tama, 2002.
- _____. *Undang-Undang RI. Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2019.
- Shihab, M. Quraish. *Membumikan al-Qur'an*. Cet. III; Bandung: Mizan, 2012.
- _____. *Tafsir Al Misbah, Buku I*. Cet. I: Jakarta: Lentera Hati, 2000.
- _____. *Tafsir Al Misbah, Juz III*. Cet. IV; Jakarta Lentera Hati, 2005.
- Steenbrink, Karel A. *Beberapa Aspek Tentang Islam di Indonesia Abad Ke 19*. Cet. I; Jakarta: PT. Bulan Bintang, 2004
- Stoddard, Lothrop. *Dunia Baru Islam*. Terj. H.M. Mulyadi Djojomartono. Cet. I; Jakarta: Panitia Penerbit, 2006.
- Stoner, James A.F., dan Charles Wankel. *Manajemen*. terj. Wilhelmus W. Bakowatun. "Manajemen", Cet. I; Jakarta; Intermedia, 2006.
- Suma, Muhammad Amin. *Tafsir Ahkam, Buku I*. Cet. I; Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Cet. III: Bandung: Alfabet, 2007.
- Sulaiman, Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara, Jurnal, Volume 21 Nomor 01 Juni 2019.
- Sunanto, Musyrifah. *Sejarah Peradaban Islam Indonesia*. Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

- Sutopo dan Adi Suryanto, *PelayananPrima,Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006.
- Syarifuddin, Amir. *Garis Garis Besar Fiqh*. Cet. I; Jakarta: Kencana Prenada Media, 2003.
- Tambunan, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedur (SOP)*, Jakarta: Maistas Publishing, 2013.
- Tim Penyusun Kamus. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cet, I; Jakarta: PN. Balai Pusataka, 2019.
- Tjiptono, Fandy *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Yalia.Mulyono *Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government*, Jurnal Tahun 2011.
- Yunus, Mahmud, *Kamus Arab Indonesia*. Jakarta: Yayasan Penterjemah/Penafsir Al Qur'an Jakarta, 2013.

DAFTAR DOKUMENTASI GAMBAR

| | |
|-----------------------|--|
| Dokumentasi Gambar 1 | Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Pretty lamban Gasong. S. Th. M. Adm. SDA. |
| Dokumentasi Gambar 2 | Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Sudirman M. Said. S. Ag |
| Dokumentasi Gambar 3 | H. Arifudin Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao |
| Dokumentasi Gambar 4 | H.Muh Anas Sanrang Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi |
| Dokumentasi Gambar 5 | H. Sugiono Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean |
| Dokumentasi Gambar 6 | H. Usman Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao |
| Dokumentasi Gambar 7 | Hj. Mery Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao |
| Dokumentasi Gambar 8 | H. Laba Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean |
| Dokumentasi Gambar 9 | Hj. Zulsiah Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean |
| Dokumentasi Gambar 10 | H. Zainal Abidin Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi |
| Dokumentasi Gambar 11 | H. Ali Laupa Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi |

DAFTAR LAMPIRAN SURAT KETERANGAN WAWANCARA

| | |
|-----------------------|---|
| Lampiran Wawancara 1 | Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Pretty lamban Gasong. S. Th. M. Adm. SDA |
| Lampiran Wawancara 2 | Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Sudirman M. Said. S. Ag |
| Lampiran Wawancara 3 | H. Arifudin Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao |
| Lampiran Wawancara 4 | H.Muh Anas Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi |
| Lampiran Wawancara 5 | H. Sugiono Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean |
| Lampiran Wawancara 6 | H. Usman Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao |
| Lampiran Wawancara 7 | Hj. Mery Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao |
| Lampiran Wawancara 8 | H. Laba Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean |
| Lampiran Wawancara 9 | Hj. Zulsiah Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean |
| Lampiran Wawancara 10 | H. Zainal Abidin Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi |
| Lampiran Wawancara 11 | H. Ali Laupa Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi |

DAFTAR HASIL WAWANCARA

| | |
|--------------------|---|
| Wawancara Point 1 | H. Usman dan Hj. Mery Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao Tahun 2019 |
| Wawancara Point 2 | Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Sudirman M. Said. S. Ag |
| Wawancara Point 3 | H. Arifudin Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao Tahun 2018 |
| Wawancara Point 4 | H. Ali Laupa, H. Laba, H. Sugiono Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi dan Sesean Tahun 2019 |
| Wawancara Point 5 | Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Pretty lamban Gasong. S. Th. M. Adm. SDA |
| Wawancara Point 6 | Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Sudirman M. Said. S. Ag |
| Wawancara Point 7 | Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Sudirman M. Said. S. Ag |
| Wawancara Point 8 | Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Pretty lamban Gasong. S. Th. M. Adm. SDA |
| Wawancara Point 9 | H. Zainal Abidin Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao Tahun 2019 |
| Wawancara Point 10 | Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Pretty lamban Gasong. S. Th. M. Adm. SDA |
| Wawancara Point 11 | Hj. Zulsiah Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean Tahun 2019 |
| Wawancara Point 12 | Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Pretty lamban Gasong. S. Th. M. Adm. SDA |

Dokumentasi Gambar 1



Wawancara : Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara
Pretty Lamban Gasong. S.Th.M.Adm.SDA.



Dokumentasi Gambar 2



Wawancara : Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Toraja Utara
Sudirman M. Said. S. Ag



Dokumentasi Gambar 3



Wawancara : H. Arifuddin Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao



Dokumentasi Gambar 4



Wawancara : H. Muh Anas Sanrang Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi



Dokumentasi Gambar 5



Wawancara : H. Sugiono Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean



Dokumentasi Gambar 6



Wawancara : H. Usman Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao



Dokumentasi Gambar 7



Wawancara : Hj. Mery Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao



Dokumentasi Gambar 8



Wawancara : H. Laba Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean



Dokumentasi Gambar 9



Wawancara : Hj. Zulsiah Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean



Dokumentasi Gambar 10



Wawancara : H. Zainal Abidin Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi



Dokumentasi Gambar 11



Wawancara : H. Ali Laupa Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi



DAFTAR LAMPIRAN SURAT KETERANGAN WAWANCARA

| | |
|-----------------------|---|
| Lampiran Wawancara 1 | Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Pretty lamban Gasong. S. Th. M. Adm. SDA |
| Lampiran Wawancara 2 | Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara : Sudirman M. Said. S. Ag |
| Lampiran Wawancara 3 | H. Arifudin Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao |
| Lampiran Wawancara 4 | H.Muh Anas Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi |
| Lampiran Wawancara 5 | H. Sugiono Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean |
| Lampiran Wawancara 6 | H. Usman Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao |
| Lampiran Wawancara 7 | Hj. Mery Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao |
| Lampiran Wawancara 8 | H. Laba Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean |
| Lampiran Wawancara 9 | Hj. Zulsiah Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sesean |
| Lampiran Wawancara 10 | H. Zainal Abidin Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi |
| Lampiran Wawancara 11 | H. Ali Laupa Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalangi |

DAFTAR HASIL WAWANCARA

1. **Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang pelaksanaan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara ?**

Jawaban :

“Pembelajaran manasik haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara atau petugas belum memadai, terutama bagi jamaah haji dilakukan pembinaan dan bimbingan secara langsung serta dibagikan buku manasik haji, tetapi kurang memberi manfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang cara pelaksanaan ibadah haji yang sah.”

(wawancara : H. Usman dan Hj. Mery (Jamaah Haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, 2019, pada tanggal 6 April 2020 di Rantepao).

2. **Apakah pelaksanaan manasik haji, dan materi apa saja yang diberikan kepada calon jamaah haji ?**

Jawaban :

“Bahwa materi manasik haji dengan metode ceramah dan simulasi yang disajikan kepada peserta manasik haji, antara lain : pengertian haji, dan amalan pelaksanaannya, seperti cara melakukan wukuf, tawaf, sa’I, dan mengharap keridaan-Nya. Juga diajarkan tentang isthitha’ah, pengenalan terhadap rukun haji, wajib haji, yang merupakan rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain walaupun dam. Juga disampaikan tentang miqat zamani, miqat maqani, ihram, tawaf, sa’I, wukuf, mabit, tahalul nafar, hari tarwiyah, hari arafah, hari nahar, tasyrik, dan sebagainya.”

(Wawancara : Sudirman M. Said, S, Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Manasik Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, pada tanggal 10 April 2020 di Rantepao).

3. **Bagaimana pendapat bapak tentang materi manasik haji yang diberikan oleh petugas haji ?**

Jawaban :

“Materi manasik haji yang diajarkan atau diberikan pada saat penataran peserta hanya mendengarkan saja tanpa mengerti maksud dan tujuan, baru diketahui setelah dipraktikkan di tanah suci, dan hanya mengikuti orang lain atau pembimbing haji disana,”

(Wawancara : H. Arifuddin (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Rantepao, tahun 2018, pada tanggal 1 April 2020 di Rantepao).

4. **Bagaimana anda tentang pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas haji khususnya petugas haji dari Kantor Kementerian Agama kabupaten Toraja Utara ?**

Jawaban :

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas haji, yang berkenaan dengan pelayanan akomodasi, mengatakan tidak puas, kami protes penyelenggaraan haji; pemondokan terlalu jauh dari pusat kegiatan haji, yakni dari Ka’bah atau Masjidil Haram.”

(Wawancara : H. Ali Laupa, H. Laba, H. Sugiono, (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dari Kecamatan Sanggalagi dan Sesean, tahun 2019, di tempat).

5. **Apa saja keluhan dari calon jamaah haji tentang pelaksanaan pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara ?**

Jawaban :

“Aspek pelayanan yang paling dikeluhkan oleh jamaah haji khususnya jamaah haji Kabupaten Toraja Utara dalam hal pemondokan merupakan masalah klasik yang sudah bertahun-tahun menjadi salah satu permasalahan krusial bagi penyelenggara haji dan jamaah haji itu sendiri. Bagi kami, bahwa yang bisa dilakukan selaku petugas lapangan hanya memberi penjelasan problema tersebut, karena masalah pemondokan jamaah haji diurus atau ditangani penyelenggara pusat Kementerian Agama RI.”

(Wawancara : Pretty Lamban Gasong S. Th. M. Adm. SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 27 April 2020 di Rantepao).

6. **Bagaimana masalah transportasi calon jamaah haji ini ?**

Jawaban :

“Salah satu aspek pelayanan calon jamaah haji yang juga sering menimbulkan permasalahan adalah kendaraan atau transportasi. Hal ini dapat dimaklumi, karena pada saat itu calon penumpang sangat banyak dan memiliki tujuan pergerakan yang sama, sehingga kadang menimbulkan keterlambatan, karena kemacetan, atau factor kelalaian pengendara itu sendiri.”

(Wawancara : Sudirman M. Said, S, Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Manasik Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, pada tanggal 10 April 2020 di Rantepao).

7. **Bagaimana aspek pelayanan jamaah haji dari sisi organisasi penyelenggaraan ?**

Jawaban :

“Dari aspek organisasi penyelenggara haji menjadi tanggung jawab penuh Menteri Agama RI., yang dalam pelaksanaannya sehari-hari secara structural dan teknis fungsional dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal penyelenggara Haji dan Umrah.”

(Wawancara : Sudirman M. Said, S, Ag (Kepala Seksi Haji dan Umrah Narasumber Manasik Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, pada tanggal 10 April 2020 di Rantepao).

8. Bagaimana perencanaan operasional penyelenggara haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara ?

Jawaban :

“Perencanaan operasional haji, semuanya ditetapkan oleh Menteri Agama RI., didaerah hanya menjalankan apa yang sudah diputuskan dan ditetapkan. Oleh karena itu, pada aspek ini lebih merupakan teknis dan penjadwalan pemberangkatan, pemulangan dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pelaksana ibadah haji yang bersifat praktis.”

(Wawancara : Pretty Lamban Gasong S. Th. M. Adm. SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 27 April 2020 di Rantepao).

9. Bagaimana pandangan anda tentang biaya perjalanan haji yang selama ini diberlakukan pemerintah ?

Jawaban :

“Diluar biaya BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji), dilakukan oleh Menteri Agama setelah mendapat pertimbangan GubernurBank Indonesia yang disetor oleh calon jamaah haji yang disebut BPIH. Tentang biaya diluar keberangkatan maupun pada saat di tanah suci. Biaya itupun di luar BPIH, memang biaya-biaya timbul selain komponen BPIH memang ada tetapi diambil atas persetujuan jamaah sendiri, dan memang untuk biaya admistrasi dan lain-lain.”

(Wawancara : H. Zainal Abidin (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara Tahun 2019, pada tanggal 03 April 2020 di Sanggalangi).

10. Bagaimana sistem pengelolaan pembinaan dan informasi, tentang perjanjian di Kabupaten Toraja Utara ?

Jawaban :

“Jamaah disana harus berhadapan dengan berbagai budaya, dan diperhadapkan dengan berbagai kesulitan yang mungkin tidak pernah terpikirkan lain, cuaca, udara dan suasana, persedian air pemondokan, fasilitas dan akomodasi yang serba terbatas serta suasana ibadah haji yang berbeda,

bahkan bertolak belakang dengan keseharian jamaah haji di tanah air. Dalam kondisinya seperti ini maka pembinaan bimbingan dan informasi mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan berbagai hal yang dapat menimbulkan kekecewaan budaya diperlukan sejak dini bahkan sebelum calon jamaah haji mendaftarkan diri.”

(Wawancara : Pretty Lamban Gasong S. Th. M. Adm. SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 27 April 2020 di Rantepao).

11. Bagaimana sikap dan perilaku jamaah haji pada saat di Tanah Suci yang bisa menimbulkan permasalahan ?

Jawaban :

“Hal lain yang sering muncul menjadi permasalahan bagi jamaah haji itu adalah ketidaksiplinan, dan kurangnya kesadaran budaya antri serta keinginan untuk tidak terpisah dari anggota keluarganya pada saat pembagian kelompok terbang. Hal ini semua menimbulkan kesulitan teknis dari penyelenggara. Ketidaksiplinan jamaah haji lebih terlihat pada saat naik kendaraan, baik di tanah air maupun ketika di Arab Saudi, terutama ketika mengunjungi tempat-tempat bersejarah di Makkah maupun di Madinah, demikian juga pada saat pembagian jatah makanan, dan lain-lain.”

(Wawancara" Hj. Zulsiah (Jamaah haji Kabupaten Toraja Utara Tahun 2019, pada tanggal 23 April 2020 di Sesean).

12. Bagaimana pengaruh sikap dan perilaku jamaah haji sendiri terhadap pelaksanaan ibadah haji ?

Jawaban :

“Perilaku jamaah sendiri sangat memberi pengaruh terhadap proses pelaksanaan ibadah haji terutama pada saat pelaksanaan amalan-amalan ibadah, banyak jamaah belum mencerminkan identitas nasional yang lebih menonjol justru pada simbol kedaerahan.”

(Wawancara : Pretty Lamban Gasong S. Th. M. Adm. SDA (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara) pada tanggal 27 April 2020 di Rantepao).

BIODATA PENULIS



A. Data Pribadi

Abdul Halik, lahir Tonronge, 23 Januari 1972. Anak ke 5 dari 7 bersaudara dari Drs. H. Muh. Ghalib Sikki Dan Ibunda Hj. St. Hadrah Saile, Tinggal di Griya Toraja Indah Blok C No. 4 Kelurahan Rante Kalua Kecamatan Mengkendek Kabupaten Tana Toraja. Dapat berkomunikasi melalui email *abdul_halik394@gmail.com*

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN No. 3 Tonronge Sidrap (Tahun 1988)
2. Madrasah Tsanawiyah Negeri Pare- pare (Tahun 1985)
3. Madrasah Aliyah Negeri Pinrang (Tahun 1991)
4. Sarjana Muda Fakultas Syariah Jurusan Al-Ahwal Syakhshiyah Universitas Muslim Indonesia Makassar (Tahun 1996)

C. Riwayat Pekerjaan

1. Staf Urais dan Haji Kementerian Agama Kabupaten Tana Toraja Tahun 2003-2007
2. Kepala KUA Kec. Sanggalangi Kabupaten Tana Toraja Tahun 2008-2014
3. Kepala KUA Kec. Sangalla Kabupaten Tana Toraja Tahun 2014-2016
4. Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Tahun 2016- 2018
5. Kasi Pendidikan Agama Islam 2019- sekarang

D. Pengalaman Organisasi

1. BEM & HMJ Fakultas Syariah Jurusan Al-Akhwal Syakhshiyah UMI Makassar 1992-1996
2. Anggota PMII bagian Kehumasan Tahun 1992-1996
3. Anggota HMI bagian Komunikasi Tahun 1992-1996
4. Ketua Kloter (TPHI) Kanwil Sul-Sel Tahun 2019

E. Alamat Kantor

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, Jalan S. Parman No. 4A Rantepao 9831.email *hajiumrah_torut@kemenag.go.id*

