

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. *Problem Solving*

2.1.1. *Pengertian Problem Solving*

Secara bahasa *problem solving* berasal dari dua kata yaitu *problem* dan *solves*. Menurut AS Hornsby, makna bahasa dari *problem* yaitu “*a thing that is difficult to deal with or understand*” (suatu hal yang sulit untuk melakukannya atau memahaminya), dapat diartikan “*a question to be answered or solved*” (Hornby, 1995: 922) (pertanyaan yang butuh jawaban atau jalan keluar), sedangkan *solve* dapat diartikan “*to find an answer to problem*” (mencari jawaban suatu masalah) (Hornby, 1995: 1131).

Masalah merupakan sesuatu hal yang wajar dan sering dialami oleh seseorang. Menurut Wasis (1999:12), masalah adalah suatu keadaan dimana pengetahuan yang tersimpan dalam memori untuk melakukan tugas pemecahan masalah belum siap pakai.

Masalah menurut Frederiksen dalam Wasis (1999: 13) dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis yakni *well structured* dan *ill structured*. Masalah *well structured* adalah masalah yang di dalamnya telah terkandung tujuan pasti namun masih terdapat kendala dalam pencapaian tujuan tersebut. Sedangkan masalah *ill structured* adalah masalah yang mana tujuan di dalamnya belum pasti. Klasifikasi berbeda diberikan oleh Gagne (1985) yang membedakan masalah ke

dalam 4 (empat) jenis yakni: (1) Satu tujuan dengan dua pemecahan yang sama; (2) Satu tujuan dengan dua pemecahan yang berbeda; (3) Satu tujuan dengan beberapa pemecahan yang belum diketahui; dan (4) Beberapa tujuan yang belum diketahui secara pasti serta pemecahannya juga belum diketahui secara pasti pula.

Masalah juga sering di sebut dengan konflik, yaitu teori hubungan masyarakat, teori negosiasi prinsip, teori identitas, teori kesalahpahaman, teori transformasi, dan teori kebutuhan manusia. Masing-masing teori ini tidak perlu dipertentangkan karena satu sama lainnya saling melengkapi dan berguna dalam menjelaskan berbagai fenomena konflik yang terjadi dalam masyarakat kita.

Teori hubungan masyarakat menjelaskan bahwa konflik disebabkan oleh polarisasi yang terus terjadi, adanya ketidakpercayaan dan rivalitas kelompok dalam masyarakat. Para penganut teori hubungan masyarakat memberikan solusi-solusi terhadap konflik-konflik yang timbul dengan cara: (a) peningkatan komunikasi dan saling pengertian antara kelompok-kelompok yang mengalami konflik; (b) pengembangan toleransi agar masyarakat lebih bisa saling menerima keberagaman dalam masyarakat.

Teori negosiasi prinsip menjelaskan bahwa konflik terjadi karena posisi-posisi para pihak yang tidak selaras dan adanya perbedaan-perbedaan di antara para pihak. Para penganjur teori ini berpendapat, bahwa agar sebuah konflik dapat diselesaikan, para

pelaku harus mampu memisahkan perasaan pribadinya dengan masalah-masalah dan mampu melakukan negosiasi berdasarkan kepentingan dan bukan pada posisi yang sudah tetap (Rahmadi, 2010: 8).

Teori identitas menjelaskan bahwa konflik terjadi karena sekelompok orang merasa identitasnya terancam oleh pihak lain. Penganut teori identitas mengusulkan penyelesaian konflik identitas yang terancam dilakukan melalui fasilitas lokakarya dan dialog antara wakil-wakil kelompok yang mengalami konflik dengan tujuan mengidentifikasi ancaman-ancaman dan kekhawatiran yang mereka rasakan serta membangun empati dan rekonsiliasi. Tujuan akhirnya adalah pencapaian kesepakatan bersama yang mengakui identitas pokok semua pihak.

Teori kesalahpahaman antar budaya menjelaskan bahwa konflik terjadi karena ketidakcocokan dalam berkomunikasi di antara orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda. Untuk itu diperlukan dialog di antara orang-orang yang mengalami konflik guna mengenali dan memahami budaya masyarakat lainnya, mengurangi stereotipe yang merasa memiliki terhadap orang lain.

Teori transformasi menjelaskan bahwa konflik dapat terjadi karena adanya masalah-masalah ketidaksetaraan dan ketidakadilan yang mewujud dalam bidang-bidang sosial, ekonomi dan politik. Penganut teori ini berpendapat bahwa penyelesaian konflik dapat

dilakukan melalui beberapa upaya seperti perubahan struktur dan kerangka kerja yang menyebabkan ketidaksetaraan, peningkatan hubungan dan sikap jangka panjang para pihak yang mengalami konflik, serta pengembangan proses-proses dan sistem untuk mewujudkan pemberdayaan, keadilan, rekonsiliasi dan pengakuan keberadaan masing-masing (Rahmadi, 2010: 8-9).

Teori kebutuhan dan kepentingan menjelaskan, bahwa konflik dapat terjadi karena kebutuhan atau kepentingan manusia tidak dapat terpenuhi atau terhalangi atau merasa dihalangi oleh pihak lain. Kebutuhan atau kepentingan dapat di bedakan atas tiga jenis, yaitu substantif (*substantive*), prosedural (*procedural*), dan psikologis (*psychological*). Kepentingan substantif merupakan kebutuhan manusia yang berhubungan dengan kebendaan seperti uang, pangan, rumah, sandang, atau kekayaan (Rahmadi, 2010: 9-10).

Menurut Sumardyono (2009: 5), sesuatu hal dapat dinyatakan sebagai masalah manakala terkandung dua aspek, yakni menantang pikiran dan tidak secara otomatis diketahui cara penyelesaiannya.

Dalam menghadapi masalah yang lebih pelik, manusia dapat menggunakan cara ilmiah, cara-cara pemecahan masalah secara ilmiah inilah yang disebut dengan *problem solving*. Cara menyelesaikan masalah dengan *problem solving* sangat terkait dengan cara menyelesaikan masalah secara rasional, yaitu cara menyelesaikan

masalah dengan menggunakan cara berpikir logis, ilmiah dan sesuai dengan akal sehat.

Penyelesaian masalah dengan metode *problem solving* ini dimaksud agar seseorang dapat menggunakan pemikiran (rasio) seluas-luasnya sampai titik maksimal dari daya tangkapnya. Sehingga seseorang terlatih untuk terus berpikir dengan menggunakan kemampuan berpikirnya (Arif, 2002: 101).

Nama lain dari problem di era sekarang dikenal dengan Resolusi konflik adalah upaya untuk pemecahan konflik sehingga ketegangan dan kekerasan yang terjadi dapat dihilangkan atau dicairkan. Upaya resolusi konflik tertuju pada berbagai penyebab konflik dan mengupayakan untuk membangun hubungan baru dan abadi antar pihak atau kelompok – kelompok yang bermusuhan . bersengketa. Istilah yang sering digunakan pula untuk mediasi bersifat praktiff, yaitu sekedar bagaimana perselisihan selesai adalah conflict settlement. Dalam mediasi *settlement* masalah hubungan tidak terlalu diperhatikan karena orientasi utamanya adalah konflik dan sengketa terselesaikan (Fanani, 2012: 18).

Bentuk problem juga bisa menggunakan mediasi, mediasi merupakan kosakata atau istilah yang berasal dari kosakata Inggris, yaitu *mediation*. Para penulis dan sarjana Indonesia kemudian lebih suka mengindonesiakannya menjadi “mediasi” seperti halnya istilah-istilah lainnya, yaitu *negotiation* menjadi “negosiasi”, *arbitration*

menjadi arbitrase, dan *litigation* menjadi “litigasi”. Orang awam yang tidak menggeluti ranah penyelesaian sengketa tidak jarang salah sebut atau menyamakan antara mediasi dan “meditasi” yang berasal dari kosakata Inggris *meditation* yang berarti bersemadi. Sudah pasti keduanya amat berbeda karena mediasi berkaitan dengan cara penyelesaian sengketa atau bernuansa sosial dan legal, sedangkan meditasi berkaitan dengan cara pencarian ketenangan batin atau bernuansa spiritual (Rahmadi, 2010: 12).

2.1.2. Tahapan *Problem Solving*

Penyelesaian masalah dapat dilakukan dengan beberapa tahapan. Menurut Polya (1973) dalam bukunya *How to Solve It* menjelaskan bahwa ada 5 (lima) tahapan dalam penyelesaian masalah yakni:

1. Memahami permasalahan
2. Memahami hubungan antara yang ditanyakan dengan data yang ada
3. Merencanakan pemecahan masalah
4. Melaksanakan pemecahan masalah berdasarkan rencana
5. Memeriksa kembali hasil penyelesaian masalah

Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam strategi ini, sebagai berikut :

1. *Identification of interests*. Identifikasi kepentingan-kepentingan yang terlibat dalam konflik sangat kompleks. Salah satu hambatan

dalam mencari solusi dalam konflik ini adalah tidak mempunyai pihak-pihak yang terlibat menterjemahkan keluhan yang samar-samar kedalam permintaan konkrit yang pihak lain dapat mengerti dan menanggapi.

2. *Weighting interest.* Setelah kepentingan teridentifikasi, masing-masing pihak memberikan penilaiannya terhadap kepentingannya. Penilaian ini sangat bergantung pada komunikasi yang terbuka dan kejujuran masing-masing pihak sehingga dapat dibuat prioritas atas kepentingan-kepentingan yang dihadapi pihak-pihak tersebut.
3. *Third-party assistance and support.* Pihak ketiga diperlukan untuk memfasilitasi pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, membuat usulan prosedur, menterjemahkan keluhan-keluhan kedalam permintaan yang konkrit, membantu pihak-pihak untuk mendefinisikan kepentingan relatif dari masalah yang dihadapi, menyusun agenda, membuat pendapat mengenai isu substansi. Pihak ketiga ini harus bersifat netral agar masing-masing pihak dapat menerima hasil yang disepakati.
4. *Effective communication.* Pihak-pihak yang terlibat terisolasi dalam persoalan yang tidak membutuhkan dialog secara langsung untuk mencapai solusi, tetapi mereka harus berkomunikasi aktif. Komunikasi ini diperlukan untuk mendefinisikan mengenai isu yang dihadapi bersama.

5. *Trust that an adversary will keep agreement.* Keputusan yang diambil harus dijalankan oleh masing-masing pihak. Oleh karena itu jika ada pihak yang melanggar keputusan tersebut maka sebelum keputusan dijalankan harus dibuat struktur penalty atau sangsi (Yukl, 1994: 67-70).

Moore mengidentifikasi proses *problem solving* atau mediasi ke dalam dua belas tahapan, yaitu:

1. Memulai hubungan dengan para pihak yang bersengketa (*Initial Contacts With the Disputing Parties*);
2. Memilih strategi untuk membimbing proses mediasi (*Selecting Strategy to Guide Mediation*)
3. Mengumpulkan dan menganalisis informasi latar belakang sengketa (*Collecting and Analyzing Background Information*).
4. Menyusun rencana mediasi (*Designing a Plan for Mediation*)
5. Membangun kepercayaan dan kerja sama diantara para pihak (*Building Trust and Cooperation*)
6. Memulai sidang mediasi (*Beginning Mediation Session*)
7. Merumuskan masalah-masalah dan menyusun agenda (*Defining Issue and Setting Agenda*)
8. Mengungkapkan kepentingan tersembunyi dari para pihak (*Uncovering Hidden Interests of the Disputing Parties*)
9. Mengembangkan pilihan-pilihan penyelesaian sengketa (*Generating Options*)

10. Menganalisis pilihan-pilihan penyelesaian sengketa (*Assessing Options for Settlement*)
11. Proses tawar menawar (*Final Bargaining*)
12. Mencapai penyelesaian formal (*Achieving Formal Agreement*)
(Rahmadi, 2010: 103-104).

Kemampuan pertama dalam kompetensi pemecahan dan analisis masalah adalah kemampuan mengenali, mengidentifikasi, dan menganalisis masalah.

1. Mengenali Masalah

Masalah diartikan berbagai pengertian oleh para pakar. Definisi paling sederhana, masalah diartikan sebagai sesuatu yang harus dicarikan penyelesaiannya. Definisi lain, masalah merupakan suatu pertanyaan yang diajukan untuk diberikan solusi atau pertimbangan jawaban.

Atmosudirdjo (1990) mengemukakan masalah adalah sesuatu yang menyimpang dari apa yang diharapkan atau direncanakan atau ditentukan untuk dicapai, sehingga merupakan rintangan atau hambatan untuk mencapai tujuan.

Gasperz (2007:76) menyatakan, dalam bidang kualitas, masalah adalah kesenjangan antara output dari proses sekarang dan kebutuhan pelanggan (*customer needs*). Masalah pelayanan kualitas didefinisikan sebagai kesenjangan antara situasi sekarang

dan target atau antara output proses jasa sekarang dan kebutuhan pelanggan.

2. Merumuskan Masalah

Langkah kedua setelah kita mengenali masalah adalah, bagaimana merumuskan suatu masalah. Charles F. Kettering dalam Siagian (1998: 47) mengatakan suatu masalah yang terdefiniskan dengan baik adalah separoh pemecahan masalah itu sendiri.

Perumusan masalah dapat dipandang sebagai suatu proses. Dunn (1994: 149) menyebutkan ada empat fase yang saling berkaitan, yaitu

- a. Pencarian masalah (*problem search*), adalah proses penemuan dan penyatuan beberapa representasi masalah, atau *metaproblem*, yang dihasilkan oleh para pelaku kebijakan.
- b. Pendefinisian masalah (*problem definition*), adalah proses mengkarakteristikan masalah-masalah substantif ke dalam istilah-istilah yang paling dasar dan umum.
- c. Spesifikasi masalah (*problem specification*), adalah tahap pemahaman masalah dimana analis mengembangkan representasi masalah substantif secara formal (logis atau matematis)
- d. Penghayatan masalah (*problem sensing*), adalah tahapan perumusan masalah dimana analisis kebijakan mengalami

kekhawatiran dan gejala ketegangan dengan cara mengenali situasi masalah.

Atmosudirdjo (1990: 76-77), menjelaskan proses analisis masalah terdiri atas langkah-langkah: 1) menentukan identitas masalah, 2) menentukan posisi masalah, 3) menentukan nilai masalah, 4) menentukan urgensi masalah, 5) menentukan penyebab-penyebab masalah, 6) menentukan struktur masalah, 7) menentukan dinamika masalah, 8) menentukan adanya masalah tertentu atau sub masalah.

2.2.Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

2.2.1. Pengertian KBIH

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: *wukuf*, *tawaf*, *sa'i* dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah Swt dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahun.

Rangkaian kegiatan manasik haji, baik yang berupa rukun maupun wajib haji seluruhnya dilakukan di tempat-tempat yang telah ditetapkan oleh syariat agama, antara lain miqat-miqat yang berlokasi permanent; Makkah, Arafah, Mina, dan Muzdalifah termasuk ziarah ke makam Nabi Muhammad SAW di Madinah, di mana tempat-tempat tersebut berada di wilayah Kerajaan Arab Saudi dan tidak berubah

hingga akhir zaman. Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban setiap muslim yang mampu (*istitho'ah*) mengerjakannya sekali seumur hidup. Kemampuan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan dalam dua pengertian, yaitu:

Pertama, kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu mencakup antara lain kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup baik bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, dan didukung dengan pengetahuan agama khususnya tentang manasik haji. *Kedua*, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh lingkungan (Negara dan pemerintah) mencakup antara lain peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitas, transportasi dan hubungan antar negara-khususnya antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Dengan terpenuhinya dua kemampuan tersebut, maka perjalanan untuk menunaikan ibadah haji baru dapat terlaksana dengan baik dan lancar (Nidjam, 2002: 5-6).

Sebagai sebuah kewajiban, ibadah haji memerlukan bimbingan dan pembinaan. Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal satu ayat 9 yaitu Pembinaan Ibadah Haji adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi Jemaah Haji. (Kemenag, 2008: 3).

Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Sedangkan Pembinaan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan dan pembimbingan tentang haji baik pada saat di tanah air maupun di Arab Saudi.

Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan haji memerlukan adanya sistem manajemen yang dapat menjalankan fungsi merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan dan melakukan koordinasi serta pengawasan terhadap kegiatan pelaksanaan haji demi terlaksananya penyelenggaraan haji yang aman, lancar, nyaman, tertib, teratur dan ekonomis. Manajemen haji lebih dititik beratkan pada sektor jasa pelayanan dengan memberikan kepuasan optimal kepada calon haji.

Perkembangan teknologi, pergeseran nilai-nilai sosial-budaya masyarakat, kecenderungan internasionalisasi dan globalisasi, serta keterkaitan erat dengan dimensi keagamaan yang sensitif menyebabkan manajemen haji harus dapat memprediksikan gejala penolakan terhadap perubahan yang dilandasi prinsip-prinsip agama dan norma-norma sosial. Disamping itu harus pula bersifat adaptif, inisiatif, kreatif, inovatif dan dapat bertindak sebagai agen perubahan.

Secara garis besar, manajemen haji dihadapkan pada enam tugas utama: *pertama*, melakukan hubungan kenegaraan dalam tataran diplomatik dengan Negara tujuan, yaitu Arab Saudi; *kedua*, menyusun

rencana dan program untuk mencapai tujuan dan misi pelaksanaan haji secara keseluruhan; *ketiga*, bertanggung jawab atas keseluruhan aspek penyelenggaraan haji; *keempat*, menyelenggarakan operasional haji dengan aman, selamat, tertib, teratur dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat; *kelima*, mengakomodasi perbedaan aliran keagamaan (mazhab) yang dianut masyarakat dan besarnya jumlah jamaah haji dengan porsi yang terbatas; *keenam*, pelestarian nilai-nilai haji dalam kaitannya dengan hubungan sosial kemasyarakatan. Keenam tugas tersebut dilakukan secara simultan dalam satu siklus tahunan yang berkelanjutan, dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan dan dalam pola manajerial yang beragam (Nidjam, 2002; 26-27).

Sebagai sebuah kewajiban, ibadah haji memerlukan bimbingan dan pembinaan. Atas dasar itu, pembinaan terhadap calon jamaah/jamaah haji ditempatkan sebagai salah satu dari 3 tugas utama penyelenggaraan haji, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap calon jamaah/jamaah haji.

Pembinaan calon jamaah/jamaah haji adalah salah satu tugas pokok Kementerian Agama yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, dimana dalam pelaksanaan tugas ini pemerintah telah melibatkan pihak

masyarakat ikut berpartisipasi sebagai mitra kerja (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006: 1).

Sesuai pasal 29 ayat 30 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 dinyatakan:

- (1) Dalam rangka Pembinaan Ibadah Haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan Ibadah Haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai bimbingan Ibadah Haji oleh masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri (Kemenag, 2008: 12).

Kelompok bimbingan ibadah haji sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006: 1).

KBIH adalah lembaga/yayasan sosial Islam yang bergerak di bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

KBIH sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006: 5).

Sejak awal munculnya KBIH sekitar tahun 1989 sampai saat ini, tidak lepas dari berbagai permasalahan, khususnya dalam pembinaan. Karena selama ini belum memiliki sebuah sistem pembinaan yang baku untuk dipedomani, sehingga KBIH tumbuh berkembang tanpa pembinaan yang jelas dari pihak pemerintah, mengakibatkan timbulnya keluhan jama'ah haji terhadap KBIH yang kurang bertanggung jawab dalam bimbingan haji di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

Berdasarkan pemikiran tersebut di atas dan dengan latar belakang KBIH yang kian hari kian bertambah jumlahnya (lebih kurang 1300 KBIH, dengan 40% jama'ah haji masuk dalam bimbingan KBIH), maka pembinaan terhadap KBIH sudah menjadi satu keharusan yang mendesak. Sistem pembinaan dimaksud dibakukan dalam sebuah buku pedoman untuk seluruh praktisi perhajian daerah dan pusat.

Penyelenggaraan ibadah haji adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jemaah Haji. Dalam rangka menata sistem dan mekanisme penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, pemerintah sudah berupaya maksimal, yakni dengan bukti terbentuknya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang biasa disebut dengan KBIH adalah lembaga/yayasan sosial Islam yang bergerak dibidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas. Dalam melaksanakan tugas bimbingannya sudah diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 317 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006: 5).

2.2.2. Hak dan Kewajiban KBIH

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008, Bab III tentang Hak Dan Kewajiban dinyatakan:

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Warga Negara

Pasal 4

- (1) Setiap Warga Negara yang beragama Islam berhak untuk menunaikan Ibadah Haji dengan syarat:
 - a. berusia paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah; dan
 - b. Mampu membayar BPIH.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 5

Setiap Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji berkewajiban sebagai berikut:

- a. Mendaftarkan diri kepada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji kantor Departemen Agama kabupaten/kota setempat;
- b. Membayar BPIH yang disetorkan melalui bank penerima setoran; dan

- c. Memenuhi dan mematuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Bagian Kedua

Kewajiban Pemerintah

Pasal 6

Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jemaah Haji.

Bagian Ketiga

Hak Jemaah Haji

Pasal 7

Jemaah Haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji, yang meliputi:

- a. Pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- b. Pelayanan Akomodasi, konsumsi, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- c. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia;
- d. Penggunaan Paspor Haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji; dan
- e. Pemberian kenyamanan Transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air (Kemenag, 2008: 4-5).

2.2.3. Fungsi KBIH

KBIH ditetapkan oleh Kakanwil untuk masa berlaku 3 tahun.

Penetapan tersebut dapat diperpanjang apabila hasil akreditasi 2 tahun terakhir nilai kinerja paling rendah C (sedang). Adapun tugas pokok

KBIH meliputi:

1. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
2. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.

3. Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaahnya di tanah air dan di Arab Saudi.
4. Menumbuhkembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah bagi jamaah yang dibimbingnya.
5. Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan, dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji).

Fungsi KBIH dalam pembimbingan meliputi

1. Penyelenggara/Pelaksana bimbingan haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
2. Penyelenggara/Pelaksana bimbingan lapangan di Arab Saudi.
3. Pelayan, konsultan dan sumber informasi perhajian.
4. Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006: 6).

2.2.4. Tugas Koordinasi KBIH

KBIH dalam melaksanakan tugas bimbingan harus koordinasi:

1. Di tanah Air dengan :
 - a. Kepala Kantor Kementerian Agama sebagai pembina KBIH sekaligus sebagai Kepala Staf Penyelenggara Haji Kabupaten/Kota. Bentuk koordinasi meliputi:
 - 1) Informasi perhajian

- 2) Pelaksanaan bimbingan
 - 3) Pengelompokan.
 - 4) Pemberangkatan
 - 5) Penyelesaian kasus.
- b. Petugas Kesehatan Kecamatan dan Kabupaten/Kota dalam bentuk koordinasi meliputi :
- 1) Pemeliharaan kesehatan jamaah.
 - 2) Pelaksanaan bimbingan.
 - 3) Informasi kesehatan haji.
 - 4) Penanganan kasus kesehatan.
- c. Ketua PPIH Embarkasi dalam bentuk koordinasi meliputi:
- 1) Informasi perhajian.
 - 2) Jadwal bimbingan.
 - 3) Jadwal keberangkatan.
 - 4) Penyelesaian dokumen.
- d. Petugas operasional yang menyertai jamaah yang akan terbang dan berangkat bersama dalam kelompok terbang dengan bentuk koordinasi meliputi:
- 1) Rencana keberangkatan.
 - 2) Pembagian paket haji antara lain dokumen, living cost dll.
 - 3) Penempatan, pemantapan di asrama dan selama dalam perjalanan
 - 4) Informasi perhajian

- 5) Penyelesaian kasus
- 6) Awak Kabin selama dalam penerbangan.
- 7) Forum Komunikasi KBIH yang ada di wilayahnya dengan bentuk koordinasi meliputi:
 - a) Informasi pembinaan/bimbingan.
 - b) Pelaksanaan bimbingan.
 - c) Penyelesaian kasus.
 - d) Kemitraan dan kebersamaan.

2. Di Arab Saudi:

- a. Petugas operasional yang menyertai jamaah dengan bentuk koordinasi;
 - 1) Penempatan dan angkutan.
 - 2) Pelaksanaan ibadah.
 - 3) Informasi perhajian.
 - 4) Penanganan kasus-kasus meliputi kasus ibadah, kesehatan dan umum.
- b. Petugas Bandara di Arab Saudi dalam bentuk Koordinasi :
 - 1) Informasi yang diperlukan.
 - 2) Penyelesaian dokumen.
 - 3) Penyelesaian kasus.
- c. PPIH Arab Saudi dalam bentuk koordinasi meliputi:
 - 1) Informasi perhajian
 - 2) Bimbingan Ibadah

- 3) Penyelesaian dokumen
 - 4) Pelayanan kesehatan.
 - 5) Pelayanan keberangkatan.
 - 6) Penanganan kasus (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006: 7).
- d. Petugas *Maktab/Majmu'ah* dalam bentuk koordinasi meliputi:
- 1) Informasi penempatan dan keberangkatan.
 - 2) Pelayanan.
 - 3) Penanganan kasus-kasus (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006: 8).