

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji merupakan ibadah yang istimewa karena haji adalah ibadah *jismaniyah* (fisik) dan *maliyah* (harta). Shalat dan puasa adalah ibadah jasmaniyah dan zakat adalah ibadah maliyah. Haji adalah ibadah yang mencakup keduanya, yaitu jasmaniyah dan maliyah, yakni seseorang mengorbankan raga dan harta bendanya, karena dia harus menempuh perjalanan yang membutuhkan nafkah (pembekalan) (Yusuf, 2003: 5). Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat *istitha`ah* sekali seumur hidupnya. *Istitha`ah* adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh calon haji yang memiliki kesehatan lahir dan batin, mempunyai biaya yang cukup baik untuk membayar ONH (ongkos naik haji)/BPIH (biaya pendaftaran ibadah haji), dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, tidak terhalang atau mendapat ijin untuk perjalanan haji (Depag RI, 1998: 77).

Nidjam dan Hanan (2004: 101) menjelaskan, terhadap enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan: (1) Calon haji; (2) Pembiayaan; (3) Kelengkapan administratif; (4) Sarana transportasi; (5) Hubungan bilateral antar negara; dan (6) Organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, dimana keenamnya mempersyaratkan

jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: (1) jamaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat di berangkatkan ke Arab Saudi; (2) seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi dan transportasi; (3) seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya; (4) jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat. Tidak jauh beda dengan ibadah umrah yang hanya memiliki beberapa perbedaan dalam pelaksanaan ibadah dan waktunya.

Penyelenggaraan haji merupakan amanat UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggungjawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama RI. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip *nirlaba*. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan

administrasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji (Syaukani, 2011: 1).

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakekatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Setiap pelayanan publik harus memperhatikan kepuasan publik. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan haji perlu terus dilakukan, sebab hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan para jamaah yang melaksanakan haji (Syaukani, 2003: 3).

Maka peluang inilah yang dimanfaatkan oleh pemerintah khususnya kementerian Agama dan instansi-instansi yang terkait seperti KBIH dan Biro Perjalanan Haji dalam membantu penyelenggaraan urusan haji untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya ini berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Di sinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran, ada di antara mereka yang menangani ini semata-mata karena bisnis, namun di antara mereka ada karena memang panggilan Agama. Menempatkan KBIH sebagai wadah untuk mengekspresikan diri sebagai pelayanan dalam kaitanya dengan ibadah, tentu saja tidak diukur oleh keuntungan yang bersifat materi. Ukurannya adalah pemberdayaan warga masyarakat dan pelayanan kepada masyarakat (Thohir, 2004: 35).

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses dan mencapai target yang diinginkan, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Manshur Kabupaten Wonosobo yang telah merintis operasional memberikan pelayanan manasik haji sejak tahun 1994 yang mulanya hanya pengajian biasa yang sangat membantu pemerintah dalam bimbingan ibadah haji dan di resmikan sebagai KBIH pada tahun 2005 atas anjuran kementrian agama kabupaten Wonosobo merupakan salah satu lembaga bimbingan ibadah haji yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji serta mampu mencetak calon jamaah haji yang mandiri (brosur KBIH Al-Manshur). Namun, Jumlah calon jamaah haji di KBIH Al-Mansuh selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan dari tahun 2010/2011 sampai 2012/2013.

Dari penurunan kuantitas atau jumlah jamaah haji KBIH Al-Manshur tentunya tidak terlepas dari manajemen pelayanan manasik haji yang ada di KBIH tersebut. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur maka penulis mengambil judul:“ Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Jumlah jamaah Haji (Studi

Kasus di KBIH Al-Manshur di Kabupaten Wonosobo Tahun 2013)”.

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang diatas maka dapat di buat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur?
2. Bagaimana manajemen pelayanan manasik haji relevansinya dengan jumlah jamaah haji di KBIH Al-Mansuh tahun 2013?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur.
- Untuk mengetahui manajemen pelayanan manasik haji relevansinya dengan jumlah jamaah haji di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo tahun 2013.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sumber berfikir mengenai manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-

Manshur dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah Haji di Kabupaten Wonosobo.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi, pertimbangan dan masukan bagi KBIH Al-Manshur dan KBIH lainnya dalam memberikan pelayanan manasik haji kepada calon jamaah haji di Kabupaten Wonosobo.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan dalam pembahasan penelitian yang pernah dilakukan oleh orang lain, maka penulis menyajikan beberapa penelitian yang telah di buat oleh para penulis lain, yaitu:

Pertama, penelitian yang berjudul *"Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008)"* ditulis oleh Dimas Priyono, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang tahun 2004. Penelitian ini berfokus pada (1) untuk mengetahui muatan yang terkandung dalam undang-undang No. 13 Tahun 2008 (2) untuk mengetahui pelayanan jamaah haji kemenag kota Semarang tahun 2009 dilihat dari implementasi undang-undang No. 13 Tahun 2008. (3) untuk mengetahui hambatan yang dihadapi kemenag kota Semarang dalam memberikan pelayanan jamaah haji dilihat dari implementasi undang-undang No. 13 Tahun 2008. Hasil dari

penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan jamaah haji kota Semarang tahun 2009 yang dilaksanakan oleh kementerian agama kota Semarang sudah sesuai dengan Undang-undang No. 13 Tahun 2008 dengan perubahanya.

Kedua, penelitian yang berjudul *“Penerapan Fungsi Perencanaan pada PT Fatimah Zahra Semarang Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2012”* ditulis oleh Siti Roikhatul Dhillah, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan PT Fatimah Zahra serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam upaya peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji tahun 2012. Hasil penelitian ini adalah adanya perencanaan dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji di PT Fatimah Zahra Semarang dalam upaya peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji tahun 2012. Faktor pendukung dari perencanaan bimbingan ibadah haji di PT Fatimah Zahra Semarang antara lain: adanya kerja sama yang sangat sinergis antara para staf maupun dengan pihak-pihak terkait yang ada di PT Fatimah Zahra Semarang. Sedangkan faktor penghambat meliputi : problem internal dan eksternal, yaitu dari pihak staf pelaksana haji dan calon jamaah haji. Dipihak pegawai adalah tumpang tindihnya pembagian pekerjaan yang ada pada PT. Fatimah Zahra Semarang. Sedangkan dari calon jamaah haji yaitu: kurangnya pemahaman informasi yang diberikan oleh pihak PT.

Fatimah Zahra Semarang sehingga menimbulkan salah tafsir dan kesimpang siuran pada calon jamaah.

Ketiga, penelitian yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes*” ditulis oleh Jamaludin, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang tahun 2009. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan jama'ah haji yang dilakukan oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes yaitu meliputi: Pendaftaran Haji, Pelayanan biaya ibadah haji atau tabungan haji, Pelayanan pengantar kesehatan tahap I, Pelayanan BPIH, Pelayanan pengantar kesehatan tahap II, Pelayanan pembentukan regu rombongan dan kloter, Pelayanan manasik haji masing-masing kecamatan, Pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji, Pelayanan seragam pakaian haji. Dari bentuk-bentuk pelayanan yang ada Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen pelayanan yang optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang ada.

Keempat, penelitian yang berjudul “*Manajemen Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005*”. ditulis oleh Siti Suhartatik, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang tahun 2006. Hasil penelitian ini bahwa, di dalam pelaksanaan penyelenggaraan bimbingan haji Departemen Agama Kota Semarang selalu memanfaatkan dan memperhatikan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *planing, organizing, actuiting dan*

controlling agar dapat mempermudah dalam pelayanan bimbingan pada jamaah. Meskipun fungsi-fungsi manajemen telah diterapkan dengan baik, tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan atau kendala selama proses bimbingan manasik haji. Adapun masalah yang sering muncul adalah dalam pengelompokan kelompok yang dikarenakan sikap kurang disiplin dari jamaah haji dan juga karena fasilitas yang kurang memadai.

Karya-karya diatas merupakan karya-karya yang ada relevansinya dengan skripsi ini. karya-karya tersebut mempunyai fokus permasalahan yang berbeda-beda sama halnya dengan skripsi ini. Dari karya di atas belum ada yang membahas tentang manajemen pelayanan manasik haji di KBIH relevansinya dengan peningkatan jumlah jamaah haji. Oleh karena itu skripsi ini berbeda dengan karya-karya di atas dan termasuk penelitian baru.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang (Moleong, 2010: 5).

Melihat dari permasalahan yang ada maka bentuk penelitian yang ada adalah penelitian kualitatif deskriptif yaitu melakukan penelitian dengan melakukan analisa hanya pada taraf

deskriptif. Penelitian menganalisa dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang di hasilkan dalam metode penelitian ini pada dasarnya dapat dikembangkan langsung pada data lapangan yang bersifat deskriptif (Azwar, 2011: 5).

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan manasik haji KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo dalam melayani para calon jamaah haji baik dari pelayanan manasik haji di tanah air, di tanah suci maupun pasca ibadah haji.

2. Sumber Data

Peneliti mengambil sumber data yang ada kaitanya dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Sumber data Primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2011: 91). Dalam hal ini yang digunakan adalah Wawancara dengan informan dan observasi meliputi pemimpin KBIH Al-Manshur yaitu H. Soegito BA, para karyawan yaitu H. Madiono Sekretaris KBIH Al-Manshur, H. Sapuan S.Ag pembimbing jamaah haji tahun 2013 dan jamaah haji di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo yaitu H. Supangkat dan H. A.Wanget jamaah haji tahun 2013.

- b. Sumber data sekunder adalah sumber data tertulis yang merupakan sumber data tambahan yang tidak bisa diabaikan karena melalui sumber data tersebut dapat mendukung dan menyempurnakan data yang di peroleh dari sumber primer (Moleong, 2009: 159). Data yang diperoleh berupa arsip, dokumen, visi dan misi, struktur organisasi yang terdapat pada KBIH Al-Manshur.

3. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi

Menurut Arikunto, Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis (Gunawan, 2003: 143).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan alamiah, maksudnya observasi dilakukan tanpa adanya campur tangan sama sekali dari pihak peneliti. Peneliti tidak terlibat secara langsung dalam objek observasi. Objek observasi adalah fenomena-fenomena yang dibiarkan terjadi secara alamiah (Azwar, 2011: 19).

Metode observasi ini digunakan untuk mengetahui secara langsung proses pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur.

- b. Interview (Wawancara)

Interview (wawancara) adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses

tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik (Gunawan, 2013: 160).

Metode interview ini digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data tentang sesuatu yang berkaitan dengan manajemen pelayanan manasik haji yang digunakan KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo. Interview ini dilakukan kepada Pimpinan, para karyawan dan jamaah haji KBIH Al-Manshur.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dari data-data tertulis yang dalam pelaksanaannya untuk menyelidiki tanda-tanda tertulis seperti: buku-buku, dokumen, majalah, satuan catatan harian, notulen rapat dan sebagainya (Arikunto, 2002: 200). Penelitian menggunakan teknik ini untuk memperoleh informasi dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari KBIH Al-Manshur seperti sejarah berdirinya, struktur organisasi, visi dan misi dan lain-lain.

4. Metode analisis data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan sesuai dengan permasalahan yang diteliti, kemudian data-data tersebut disusun dan di analisis dengan metode analisis data kualitatif deskriptif. Metode analisis data dalam penelitian ini dengan teknik analisis induktif yaitu dengan cara mengumpulkan data, mengorganisasikan data, memilah data,

memferifikasi data, mereduksi data dan menyimpulkan data (Moleong, 2009: 248).

F. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI DAN KBIH DALAM TINJAUAN TEORITIS

Pada bab ini meliputi landasan teori tentang manajemen pelayanan meliputi pengertian manajemen pelayanan, asas-asas manajemen pelayanan dan prinsip-prinsip manajemen pelayanan. Landasan teori tentang bimbingan manasik haji meliputi pengertian bimbingan manasik haji, dasar hukum ibadah haji, macam-macam haji, syarat, rukun dan wajib haji, hikmah dan manfaat ibadah haji. Landasan teori tentang kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) meliputi pengertian kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH), perizinan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH), tugas pokok dan fungsi Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH).

BAB III MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI RELEVANSINYA DENGAN JUMLAH JAMAAH HAJI DI KBIH AL-MANSHUR KABUPATEN WONOSOBO

Dalam bab ini berisi tentang: Gambaran umum KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo, sejarah berdirinya, visi dan misi, tujuan dan sasaran, fungsi, tugas dan stuktur organisasi KBIH Al-Manshur, bentuk pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur dan deskripsi unsur-unsur *excellence service* di KBIH Al-Manshur.

BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI RELEVANSINYA DENGAN JUMLAH JAMAAH HAJI DI KBIH AL- MANSHUR KABUPATEN WONOSOBO

Bab ini berisi tentang analisis terhadap manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur dan analisis terhadap manajemen pelayanan manasik haji relevansinya dengan jumlah jamaah haji di KBIH Al-Manshur.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan, saran dan kata penutup.

Bagian akhir dari skripsi ini adalah daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat pendidikan peneliti.