

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memenuhi syarat mampu baik material, fisik dan keilmuan dengan cara berkunjung ke Baitullah dan melaksanakan beberapa kegiatan mengenai haji seperti syarat, rukun, wajib, sunah haji. Sebab haji itu berbeda dengan ibadah yang lainnya yang dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu dan tempat tertentu (Rochimi, 2011 : 14). Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Di dalam peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.

Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat dan nama baik bangsa. 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 memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan

menyediakan layanan administratif, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan Ibadah Haji, pemerintah Indonesia mengacu pada tiga asas yaitu asas profesionalisme, asas akuntabilitas dengan prinsip nirlaba (tanpa untung) dan asas keadilan (Kementerian Agama RI, 2011: 2).

Manusia merupakan makhluk yang memiliki keinginan untuk menyatu dengan sesamanya serta alam lingkungan disekitarnya. Dengan menggunakan pikiran, naluri, perasaan dan keinginan, serta manusia memberi reaksi melakukan interaksi dengan lingkungan. Persepsi merupakan proses pengorganisasian dan penginterpretasian stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu. Dalam hal ini persepsi yang dikaitkan yaitu persepsi sosial yang merupakan suatu proses seseorang untuk mengetahui, menginterpretasikan dan mengevaluasi orang lain yang dipersepsikan berkaitan dengan sifat-sifatnya, kualitasnya dan keadaan yang lain yang ada dalam diri orang atau lembaga yang dipersepsikan sehingga terbentuk gambaran mengenai seseorang, aktivitas atau suatu lembaga yang dipersepsikan (Kulsum dan Jauhar, 2014: 75-76).

Dalam prakteknya, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 belum menjawab tuntutan dan harapan masyarakat karena substansi dan cakupannya belum sepenuhnya dapat mempresentasikan terselenggaranya ibadah haji secara

professional, sehingga penyelenggaraan ibadah haji menjadi permasalahan kompleks yang dihadapi Pemerintah setiap tahun. Permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji antara lain: (1) Pendaftaran, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan/keamanan, (2) Pemandokan, transportasi, dan catering (persoalan ini terjadi dari tahun ke tahun, tetapi tak kunjung ada solusi yang bersifat komprehensif), (3) Daftar tunggu haji yang sangat lama/panjang, dan (4) Kurangnya koordinasi antara petugas/panitia pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

Pemikiran seperti itu tentu tidak benar, akan tetapi juga tidak dapat disalahkan. Orang akan tetap mudah melihat kinerja Kementerian Agama dari pelayanan ibadah haji. Karena pelayanan ibadah haji ini dilakukan rutin setahun sekali dengan lokasi dan waktu tertentu, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bersifat masih melibatkan banyak pihak, bersifat lintas Kementerian dan swasta, dan juga melibatkan jumlah anggaran yang besar. Dari alasan diatas sudah cukup menjadikan Kementerian Agama sebagai sasaran kritik banyak pihak. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan dan pelayanan haji yang efektif, efisien, dan rasional (Nahar,2009: 159).

Berdasarkan Undang-Undang Pasal 15 Peraturan Menteri Agama RI No. 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Haji reguler menyatakan, bahwa pemerintah wajib memberikan

bimbingan kepada jamaah haji sejak sebelum keberangkatan dan selama di Arab Saudi. Bimbingan sebelum keberangkatan dilakukan bagi jamaah haji yang berhak melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji dalam alokasi kuota musim haji tahun berjalan. Pelaksanaan bimbingan kepada jamaah haji dikenal dengan istilah manasik haji, yang dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Bimbingan manasik haji reguler secara langsung dalam bentuk tatap muka dilakukan sebanyak 10 kali. Secara kelompok ditingkat kecamatan sebanyak 7 kali pertemuan dan secara massal ditingkat kabupaten atau kota sebanyak 3 kali pertemuan. Sedangkan bimbingan manasik haji secara tidak langsung dilaksanakan melalui media cetak, dan elektronik. Materi bimbingan manasik meliputi: manasik ibadah, perjalanan, kesehatan, serta hak dan kewajiban jamaah (Rokhmad dan Kholiq, 2015: 101). Tetapi di dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 hanya dilakukan sebanyak 6 kali. Secara kelompok ditingkat kecamatan 4 kali pertemuan dan secara massal ditingkat kabupaten atau kota sebanyak 2 kali.

Di dalam bimbingan ibadah haji perlu adanya efektivitas untuk mencapai sasaran dan tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji dengan tepat. Oleh karena itu, efektivitas bimbingan tidak berhenti pada pencapaian tujuan untuk apa bimbingan ibadah haji diadakan namun lebih dari itu adalah sampai sejauh mana

bimbingan itu memberi efek positif pada penyelenggaraan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji yang melibatkan banyak instansi dan lembaga sudah saatnya dikelola secara profesional. Pemerintah seharusnya terus melakukan usaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan jamaah. Setidaknya ada tiga kunci utamanya yaitu: perbaikan secara terus menerus, keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan usaha memenuhi bahkan melebihi ekspektasi dari pengguna jasa (Rokhmad dan Kholiq, 2015: 89).

Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji ini diorientasikan pada tercapainya tingkat kepuasan jamaah haji dalam berbagai bidang pelayanan dan pengelolaan dana haji untuk sebesar-besarnya bagi kesejahteraan umat yang ditandai dengan: (1) Terwujudnya jamaah haji mandiri, (2) Terwujudnya petugas profesional dan dedikatif, (3) Terwujudnya standar pelayanan minimal pada seluruh komponen pelayanan haji, (4) Terwujudnya dukungan manajemen yang menyeluruh dalam penyelenggaraan haji, (5) Tersedianya peraturan perundang-undangan yang memadai, (6) Meningkatnya pengelolaan dana haji (Kawu, 2012: 1).

Diantara pelayanan Pemerintah yang menjadi sorotan publik adalah tentang pelayanan penyelenggaraan haji. Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji berdasarkan amanah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji

mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah haji. Kewajiban pemerintah antara lain adalah melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang diperlukan oleh setiap warga negara yang menunaikan ibadah haji. (Kemenag RI, 2010).

Pada penelitian ini kaitannya dengan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang sebagai penanggung jawab atas kelancaran dan kepuasan masyarakat dalam menjalankan Ibadah Haji. Pemerintah menyiapkan segala kebutuhan dan perlengkapan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh perbaikan dari mulai prosedur pendaftaran, bimbingan kepada jamaah Haji, pelayanan akomodasi, transportasi, kesehatan, konsumsi maupun pemondokan. Hal ini dilakukan karena semata-mata untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah Haji Reguler. Dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah Haji, semua penetapan kegiatan yang di lakukan dalam organisasi, Kementerian Agama Kota Semarang melakukan suatu tindakan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah ( Depag RI: 73).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian tentang “Persepsi Jamaah Haji tentang Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2015”.

## **B. Rumusan Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diambil pokok permasalahan untuk dikaji lebih lanjut. Adapun permasalahan yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Bagaimana persepsi jamaah haji tentang efektivitas bimbingan penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung efektivitas penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015?

## **C. Hipotesis**

Hipotesis adalah sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Hipotesis juga merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian (Martono, 2012: 63). Hipotesis penelitian ini adalah :

Ha: Ada efektivitas penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang.

Ho: Tidak ada efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian masalah diatas penulis memiliki tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, seperti:

- a. Untuk mengetahui efektivitas penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung efektivitas penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang.

### **2. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat yaitu:

- a. Secara teoritis penelitian ini dapat dijadikan kajian dalam membahas persepsi jamaah haji tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk Kementerian Agama Kota Semarang dalam meningkatkan persepsi jamaah haji tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Penulis menyadari bahwa penelitian tentang manajemen kualitas sudah banyak dibahas. Ditinjau dari judul skripsi yang peneliti teliti, maka dibawah ini terdapat beberapa kajian yang telah dilakukan oleh peneliti lain yang relevan dengan judul diatas. Pertama, "*Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya*

*dengan Peningkatan Jumlah Jamaah Haji (Studi Kasus di KBIH Al Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013)*” yang diteliti oleh Rida Nur Zuliana tahun 2014. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al Manshur tahun 2013 dan manajemen pelayanan manasik haji relevansinya dengan jumlah jamaah haji di KBIH Al Manshur. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al Manshur sudah cukup baik, namun selama tiga tahun terakhir perkembangan jumlah jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Al Mnshur mengalami penurunan. Hal ini disebabkan oleh adanya persaingan sangat ketat dengan KBIH-KBIH di Kabupaten Wonosobo.

Kedua, *“Manajemen Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005”* yang diteliti oleh Siti Suhartatik 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, actuating, 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.

Ketiga, *“Persepsi Jamaah Haji Tentang Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama (Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013)* yang diteliti oleh M. Nanang Zakaria tahun 2014. Skripsi ini tujuannya untuk mengetahui persepsi jamaah haji tentang kualitas pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013 dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2013. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yaitu menggunakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan suatu objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal mencakup perencanaan-perencanaan yang ada dalam Kementerian Agama Kendal terkait penyelenggaraan ibadah haji pada kurun waktu tahun 2013, yang diselenggarakan Kementerian Agama Kendal, membuat susunan panitia yang merupakan organizing, rapat evaluasi yang merupakan controlling, actuating dalam hal ini melaksanakan bimbingan

dengan mengacu pada jadwal-jadwal yang sudah direncanakan sebelumnya.

Keempat, *“Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdhatul Ulama Kota Semarang”* yang diteliti oleh Adnin Mufattahah tahun 2009. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan manajemen dakwah, sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KBIH NU Kota Semarang dalam penyelenggaraan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci hingga bimbingan di tanah air pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal itu terbukti, KBIH NU Kota Semarang slalu membuat perencanaan disetiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci.

Kelima, *“Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015”* yang diteliti oleh Zahrotun Munawaroh tahun 2015. Skripsi ini fokus terhadap efektifitas sistem informasi dan

komputerisasi haji terpadu dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah serta membahas faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan SSKOHAT di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, sumber data penelitian yang digunakan sumber data primer berupa informasi lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis datanya dengan menggunakan deskriptif analisis dengan mengklarifikasi sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan data-data tersebut kemudian disusun dan dianalisis. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa SSKOHAT sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Hal ini terbukti bahwa SSKOHAT merupakan sarana yang menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji yang bersifat manual ke arah automasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

Karya-karya diatas merupakan karya-karya yang ada relevansinya dengan penelitian ini. Karya-karya tersebut mempunyai fokus permasalahan yang berbeda-beda sama halnya dengan penelitian ini. Dan tujuan adanya tinjauan pustaka ini untuk membedakan antara penelitian yang akan diteliti oleh peneliti

dengan para peneliti terdahulu dan juga agar tidak ada ketimpangan data-data penelitian yang sudah ada.

## **F. Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan skripsi merupakan hal yang penting karena mempunyai fungsi untuk menyatakan garis-garis besar dari masing-masing bab yang saling berkaitan dan berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunannya, sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Untuk dapat memudahkan dalam memahami penelitian ini, maka akan dijabarkan dalam sistematika penulisan yang terdiri dari enam bab, yaitu:

Bab pertama adalah pendahuluan, dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, hipotesis, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab kedua adalah landasan teori, bab ini menguraikan tentang pengertian haji, efektivitas penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji, persepsi jamaah Haji.

Bab ketiga adalah Metodologi Penelitian, bab ini menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, definisi konseptual dan definisi operasional, sumber dan jenis data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

Bab keempat adalah gambaran umum Kementerian Agama Kota Semarang, bab ini memuat deskripsi umum

Kementerian Agama Kota Semarang tentang sejarah, profil, visi misi, struktur organisasi dan lain-lain.

Bab kelima adalah hasil penelitian dan pembahasan, bab ini memuat deskripsi data kuantitatif, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian untuk mengetahui persepsi jamaah Haji tentang efektivitas bimbingan Ibadah Haji.

Bab keenam adalah penutup, bab ini menguraikan tentang kesimpulan, saran dan penutup. Setelah tersusun semuanya selanjutnya bagian akhir berisi tentang daftar pustaka, lampiran serta biodata peneliti.