

**IMPLEMENTASI SISTEM ZONASI DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI
DI INDONESIA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah

Oleh :

Muhammad Rifqi Vickyman Jaya

1701056032

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2023**

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (Lima) eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Muhammad Rifqi Vickyman Jaya

NIM : 1701056032

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

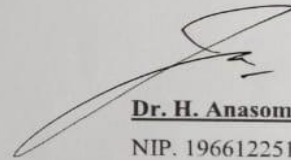
Judul : Implementasi Sistem Zonasi Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 06 Juli 2022

Pembimbing,



Dr. H. Anasom, M.Hum

NIP. 196612251994031004

Skripsi

IMPLEMENTASI SISTEM ZONASI DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI INDONESIA

Skripsi

IMPLEMENTASI SISTEM ZONASI DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI INDONESIA

Oleh:

Muhammad Rifqi Vickyman Jaya
1701056032

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 21 Juli 2022 dan dinyatakan lulus memenuhi syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

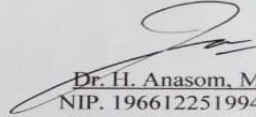
Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji



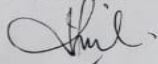
Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag.
NIP.197308141998931001

Sekretaris Dewan Penguji



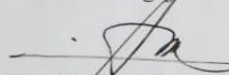
Dr. H. Anasom, M.Hum.
NIP. 196612251994031004

Penguji I



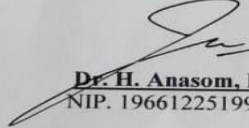
Dr. Hasyim Hasanah, M.S.I.
NIP. 198203022007102001

Penguji II



Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag.
NIP. 196605131993031002

Mengetahui
Pembimbing



Dr. H. Anasom, M.Hum.
NIP. 196612251994031004

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada Tanggal..30 Maret 2023



Prof. Dr. H. Alvas Supena, M.Ag.
NIP.197304102001121003

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rifqi Vickyman Jaya

NIM : 1701056032

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Dengan ini saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk pendidikan tinggi di lembaga lain manapun. Informasi diperoleh dari hasil yang diterbitkan atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan dalam teks dan daftar pustaka.

Semarang, 06 Juli 2022

Penulis



Muhammad Rifqi Vickyman Jaya

NIM: 1701056032

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah dan inayahnya kepada para pencari ikhtiar sehingga karya ilmiah berjudul *“Implementasi Sistem Zonasi Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia”* ini dapat terselesaikan walaupun melewati berbagai halangan dan rintangan. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah mengantarkan umatnya dari zaman kebodohan menuju zaman cahaya kebenaran dan berilmu.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu upaya untuk memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari semua pihak yang telah membantunya dengan tulus. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Yang terhormat, Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta staf dan jajarannya yang telah memberikan restu peneliti untuk menimba ilmu dan menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Yang terhormat, Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, serta seluruh dosen dan staf Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo beserta jajarannya yang telah memberikan restu kepada peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
3. Yang terhormat Bapak Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag, dan Ibu Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos.I, M.S.I., selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan Manajemen Haji dan Umrah yang telah memberikan izin penelitian.
4. Yang terhormat, Bapak Dr. Anasom, M.Hum, selaku Dosen Wali Studi sekaligus pembimbing yang sangat teliti dan sabar dalam membimbing, menuntun dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
5. Yang terhormat, Bapak Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah mengarahkan, mengkritik, mendidik, membimbing, menuntun dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Kardullah dan Ibu Siti Musriah, yang telah banyak memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dan selalu mendo'a, menasihati,

mendukung, bekorban, serta menyayangi. Kakak saya Inatul Uliya dan adik-adik saya Muhammad Chuba Mustoffa, Iyujziatil Jannastin Aliyah, dan juga Muhammad Qoyyim Panji Kusuma Wardana yang selalu memberikan motivasi kepada penulis supaya menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis sangat berterima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis hanya bisa berdoa semoga amalnya dibalas oleh Allah SWT, dengan balasan yang lebih dari yang telah diberikannya kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kontribusi untuk perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Semarang, 06 Juli 2022

Penulis



Muhammad Rifqi Vickyman Java

NIM: 1701056032

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang dan perhatian kepada penulis hingga saat ini dan hingga akhir. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, bapak dan ibu (Kardullah dan Siti Musriah), karya ini dapat terangkat berkat iktiar, do'a, serta air matamu. Engkau sangat bekerja keras hingga peluh membanjiri tubuhmu yang menjadikan aku mampu untuk mengenyam pendidikan hingga saat ini, do'a yang selalu engkau panjatkan disetiap munajatmu memudahkan segala usahaku. Semoga karya ini mampu menjadi buktiku sebagai anak yang tidak mengecewakan kalian.
2. Kakakku (Inarotul Uliya) dan adik-adikku (Muhammad Chuba Musoffa, Iyujziatil Jannatin Aliyah, Muhammad Qoyyim Panji Kusuma Wardana) yang selalu menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan karya ini.
3. Almamater tercinta Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk menimba ilmu dan memperluas pengetahuan.

MOTTO

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ

“Sesungguhnya rumah (ibadah) pertama yang dibangun untuk manusia adalah (Baitullah) yang (berada) di Bakkah (Makkah) 107 yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi seluruh”

(Āli‘ Imrān [3]:96)

ABSTRAK

Nama : Muhammad Rifqi Vickyman Jaya

Judul : Implementasi Sistem Zonasi dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia

Implementasi ibadah haji yang diselenggarakan Indonesia dalam pelaksanaan menunaikan ibadah haji akan mendapatkan pelayanan. Penyusunan dan penerbitan Undang-undang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah oleh pemerintah penyelenggara ibadah haji. Pemerintah selain Undang-undang juga mengeluarkan sesuatu kebijakan baru yang mengenai tentang penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2019 di Indonesia yaitu tentang Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor 135 Tahun 2019 menetapkan tentang Penempatan Jemaah Haji Indonesia di Makkah melalui sistem zonasi berdasarkan asal Embarkasi Tahun 1440H/ 2019M.

Kementerian Agama Republik Indonesia melaksanakan implementasi penyelenggaraan ibadah haji Indonesia dibagi menjadi tujuh zona ketika berada di Makkah yaitu Misfalah, Aziziyah, Ray Bakhsy, Jarwal, Raudhah, Syisyah, dan Rey Bakhsy. Untuk membantu memudahkan koordinasi dan sekaligus meningkatkan pelayanan menurut Menteri Agama menggunakan gagasan sistem yang berupa sistem zonasi. Jemaah haji akan lebih mudah mendapatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap diterapkannya sistem zonasi dari pemerintah. Dalam penyelenggaraan ibadah haji keterlibatan berbagai pihak dalam pelaksanaannya sudah sangat cukup baik. Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia memiliki tujuan penyelenggaraan haji sistem zonasi supaya dapat berjalan dengan lancar dan untuk kebaikan semuanya. Dalam penelitian ini, jenisnya adalah kualitatif deskriptif dan pendekatan pada penelitian ini menggunakan studi kasus. Data primer adalah Ibu Wahyu Dwi Ratnawati, Bapak Sunhaji, Bapak Abdul Djalil, Bapak David Jafar Saputra yang menjadi informan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Data sekunder dari berbagai buku, jurnal, dokumen perjalanan haji dari Kementerian Agama, dan penelitian lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Dalam teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan berbagai metode berupa metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini mengemukakan beberapa hal, diantaranya: Implementasi sistem zonasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia pada tahun 2019 yaitu: pelayanan jemaah haji Indonesia, koordinasi penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan akomodasi berdasarkan sistem pemondokan, pelayanan katering sesuai zona embarkasi, dan pelayanan transportasi jemaah sesuai zona embarkasi terbagi menjadi tiga bagian yaitu transportasi antar kota perhajian, transportasi Armuzna, dan transportasi shalawat. Selain itu, sistem zonasi terhadap jemaah haji Indonesia telah memberikan kelancaran dalam beribadah haji yang dikarenakan jemaah merasa percaya diri dan komunikasi berjalan lancar ke sesama jemaah maupun ke petugas haji, serta mengurangi resiko tersesatnya sejumlah jemaah.

Kata kunci: *Implementasi, Penyelenggara Haji, Sistem Zonasi*

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	i
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	5
F. Metode Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II Kerangka Teori	14
A. Penyelenggaraan Ibadah Haji Sistem Zonasi	14
1. Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	14
2. Azaz Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	16
3. Kebijakan Pemerintah Saudi Terhadap Pelaksanaan Haji	17
4. Pengertian Sistem Zonasi	21
B. Implementasi Sistem Zonasi Jemaah Haji Indonesia	22
1. Sistem Pelayanan Akomodasi	23
2. Sistem Pelayanan Konsumsi atau Katering di Arab Saudi	24
3. Pelayanan Transportasi selama di Arab Saudi	25
BAB III Implementasi Sistem Zonasi Dalam Penyelenggaraan Haji Di Indonesia	26
1. Pelayanan Jemaah Haji Indonesia	31
2. Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji	33
3. Pelayanan Akomodasi Berdasarkan Sistem Pemandokan	35
4. Pelayanan Katering Sesuai Zona Embarkasi.....	37
5. Pelayanan Transportasi Jemaah Sesuai Zona Embarkasi.....	41
BAB IV Analisis Implementasi Sistem Zonasi dalam Penyelenggaraan Haji di Indonesia.	46

1. Pelayanan Jemaah Haji Indonesia	46
2. Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji	48
3. Pelayanan Akomodasi Berdasarkan Sistem Pemandoran	50
4. Pelayanan Katering Sesuai Zona Embarkasi.....	52
5. Pelayanan Transportasi Jemaah Sesuai Zona Embarkasi.....	54
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65
C. Penutup.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji adalah bagian hakekat aktivitas suci yang diwajibkan oleh Allah SWT dimana pelaksanaan ibadah haji bagi umat Islam seluruhnya yang sudah mampu dan istitho'ah. Rangkaian haji disebut dengan aktivitas suci dikarenakan kegiatan rangkaiannya adalah mengandung ibadah. Sebagaimana QS. Al-Imran: 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ
إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: *Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu109) mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam". Āli 'Imrān [3]:97.*¹

Menunaikan ibadah haji adalah bagian dari bentuk ritual tahunan yang dilakukan oleh umat Islam di seluruh dunia yang telah mampu secara material, spiritual dan fisik, yang didalamnya telah memiliki pengetahuan dan perlengkapan yang diperlukan untuk menunaikan dan melakukan berbagai kegiatan di berbagai tempat yang telah disyariatkan di Arab Saudi (Makkah dan Madinah) pada pelaksanaannya dengan waktu tertentu yang semua umat Islam mengenalnya sebagai musim haji, yaitu pada waktu bulan Syawal, Zulkaidah, dan Dzulhijjah. Menurut semua kalangan para ulama, haji diwajibkan kepada seluruh kalangan umat yang memeluk agama Islam pada tahun kesembilan hijriah, lebih tepatnya setelah diturunkannya Surat Ali Imran ayat 97.²

Ibadah haji merupakan ibadah umat Islam yang paling populer bagi masyarakat Indonesia. Penempatan awal jemaah haji ditentukan dengan undian (Qur'ah) ketika

¹Departemen Agama RI, *al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), hlm. 62

²Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2014), hlm.1

masyarakat berada di Arab Saudi. Qur'ah merupakan mekanisme untuk menempatkan jemaah haji yang dilakukan ketika berada di pemondokan jemaah di Makkah. Agar semua jemaah haji mudah untuk diperhatikan dengan cara qur'ah yang merupakan cara yang sangat adil. Terkait kenyamanan para jemaah yang sangat vital merupakan penempatan lokasi pemondokan ketika di tanah suci. Dengan mekanisme qur'ah, seluruh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama dengan sistem komputerisasi semuanya melakukan memencet sebuah tombol guna membantu para jemaah dalam menentukan sebuah Maktab di kelompoknya terhadap jemaah dari wilayahnya masing-masing. Pada tahun 2018 waktu haji tiba, bersepakat bahwa penempatan jemaah kloter pertama yang berangkat dilaksanakan tanpa menggunakan qur'ah, yang bertujuan ketika pasca haji untuk mengantisipasi kendala transportasi, dan pada lokasi yang terdekat dengan Masjidil Haram untuk jemaah kloter paling awal. Berkat kebijakan ini, jika jemaah ingin menyelesaikan thawaf Ifadah dan thawaf wada', mereka dapat dengan mudah berjalan kaki dan tidak membutuhkan bus untuk berkeliling menjelang kepulangannya.³

Indonesia adalah negara mayoritas Muslim, dan setiap tahun ribuan jemaah diberangkatkan dengan pesawat untuk menunaikan ibadah haji ke tanah suci Mekkah. Dengan bertambahnya jumlah jemaah, maka jumlah pendaftaran haji meningkat sangat pesat dari tahun ke tahun. Negara Indonesia pada haji tahun 2019 telah mendapatkan penambahan kuota yang berasal dari pemerintah Arab Saudi, sehingga kuota hajinya berjumlah sebesar 221.000. Dalam posisi antrian jemaah untuk berangkat pada bulan Desember 2019 terdapat 4.775.053 orang calon jemaah haji yang reguler.⁴ Penempatan jemaah di hotel atau pemondokan sudah tidak dengan qur'ah lagi tetapi jemaah haji Indonesia menggunakan implementasi sistem zonasi. Sistem zonasi berjumlah tujuh wilayah sesuai embarkasi ketika penyelenggaraan ibadah haji dilakukan. Pada saat pelaksanaan ibadah haji pembagian dengan jumlah 13 embarkasi dikelompokkan menjadi kedalam 7 wilayah. Selain membagi jemaah sesuai zona embarkasi, sistem zonasi di wilayah masing-masing dalam pelaksanaan ibadah haji mempermudah penyelenggaraan haji maupun pelaksanaan ibadah haji.

³Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 241

⁴Syahdu Winda, dkk, *Optimalisasi Penempatan Embarkasi Haji Dalam Rangka Efisiensi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)*, Jurnal Antikorupsi, Vol.6 No.2, Desember 2020

Secara pelaksanaan, sistem zonasi menguntungkan bagi keseluruhan mulai dari petugas, jemaah dan penyelenggara, serta memudahkan petugas dan jemaah haji.⁵

Guna melakukan sebuah pelayanan, bimbingan dan keamanan bagi para jemaah ibadah haji sebaik mungkin merupakan bagian dari sebuah penyelenggaraan haji Penyelenggaraan haji bertujuan agar para jemaah semua dapat melaksanakan ibadahnya sesuai ketentuan pada ajaran Islam. Cita-cita ideal ini pada tataran praktis sulit dicapai, karena pelaksanaan haji selalu terkendala berbagai persoalan yang hampir sama dari tahun ke tahun. Permasalahan tersebut antara lain kurangnya pemahaman jemaah haji tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, ketidaknyamanan transportasi, akomodasi dan pelayanan katering. Semua permasalahan tersebut menyulitkan jemaah haji untuk menjalankan ibadahnya sesuai dengan ketentuan fikih haji.

Akomodasi di Mekkah yang disewa jemaah haji Indonesia posisinya tidak strategis, sehingga mengakibatkan banyak jemaah yang kebingungan selama beberapa hari pertama, sehingga memaksa PPIH Arab Saudi untuk memberikan peta yang menunjukkan lokasi penginapan jemaah. Petugas kloter, ketua rombongan, dan ketua regu semuanya berkontribusi dalam penyediaan peta lokasi ini. Minimnya tenaga dan banyaknya jemaah yang harus dilayani karena tinggal di penginapan yang jauh dari Masjidil Haram menjadi tantangan tersendiri bagi layanan transportasi darat Mekkah. Ada asrama yang belum optimal terlayani bus sehingga tidak diberikan pelayanan terbaik sejak awal, pengemudi memiliki kendala komunikasi dengan jemaah, dan beberapa kendaraan yang disewa ada penumpang dari jemaah haji lain.⁶

Penempatan para jemaah ketika sudah sampai di Saudi Arabia, penentuan awalnya dilakukan dengan melalui undian atau bisa disebut qur'ah. Qur'ah dilakukan dengan bertujuan menempatkan jemaah haji dengan cara mekanisme dalam menetapkan pemondokan kepada jemaah haji berada di Makkah. Salah satu agar semua jemaah haji merasakan diperhatikan secara cukup adil merupakan bagian dari qur'ah. Terkait hal yang paling vital terhadap pelayanan yang nyaman kepada jemaah ketika di Tanah Suci yaitu dengan cara menetapkan lokasi pemondokan. Kementerian Agama di seluruh Indonesia untuk menentukan tempat Maktabnya pada suatu kloter kepada jemaah haji dari wilayah

⁵ Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah*, hlm.241

⁶ Achmad Muchaddam Fahham, *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penangannya*, Jurnal Kajian, Vol.20 No.2, September 2015

asalnya, Kementerian Agama menggunakan mekanisme melalui qur'ah dengan menggunakan sistem komputerisasi.⁷

Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kemenag melakukan mekanisme qur'an pada 2018 untuk dilakukannya pengundian tempat untuk penginapan bagi jemaah haji di Makkah. Jemaah haji Indonesia akan ditempatkan berdasarkan qur'ah yang telah beredar yaitu pemondokan pada tujuh wilayah. Sesuai kesepakatan, untuk penempatan jemaah haji pertama musim haji 2018 akan berlangsung tanpa melalui qur'ah. Pada lokasi yang paling dekat Masjidil Haram ditempati oleh jemaah haji kloter yang paling awal, bertujuan untuk mengantisipasi pasca puncak haji terkait kendala transportasi. Dengan adanya penempatan tersebut, masyarakat yang hendak menyelesaikan ibadah thawaf Ifadah dan thawaf wada' setelah kepulangannya tidak perlu lagi menunggu lama bus untuk berangkat, Jemaah bisa melakukannya dengan berjalan kaki.

Tahun 1440 H/ 2019 M adalah tahun dimana mulai di terapkannya penempatan pemondokan atau hotel yang dilakukan kepada jemaah haji yang dilakukan dengan tidak menggunakan cara qur'ah lagi akan tetapi dengan system zona. Penempatan hotel kepada jemaah haji dilakukan zonasi berdasarkan zona embarkasi. Jemaah haji yang awalnya berangkat dari tiga belas embarkasi Indonesia ketika berada di wilayah Makkah akan ditempatkan kedalam tujuh wilayah, yaitu Jarwal, Misfalah, Aziziyah, Raudhah, Syisyah, Rey Bakhsy, dan Mahbas Jin.

Kementerian Agama melalui Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) telah mengeluarkan keputusan penyelenggaraan Haji dan Umrah No 135 tahun 2019 tentang Penempatan Jemaah Haji Indonesia di Makkah sesuai asal embarkasi 1440/2019M untuk menempatkan jemaah haji dikumpulkan pada satu wilayah asalnya dan penempatan jemaah haji ketika berada di Makkah mudah di pantau dan di awasi di dalam satu tempat Embarkasi.⁸

⁷ Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah*, hlm.241

⁸ Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah*, hlm. 241-242

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan dalam penelitaian ini, yaitu: Bagaimana implementasi sistem zonasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia pada tahun 2019?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: mengetahui bagaimana implementasi sistem zonasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia pada tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian yang tentunya memiliki manfaat untuk pembaca, manfaat di dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian: manfaat secara teoretis praktis:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dalam kegunaan teoritisnya dapat menumbuhkan khasanah bagi pengembangan ilmu dan pengembangan ilmu yang terpenting dalam bidang manajemen Haji dan Umrah. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan atau bahan rujukan dalam menyajikan layanan haji dan dijadikan sebagai studi banding bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitiannya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini bisa menjadikan salah satu alternatif pada pedoman untuk memahami dan menerapkan sebuah sistem zonasi haji yang akan datang pada masanya ketika pelaksanaan ibadah haji.

E. Tinjauan Pustaka

Kajian terhadap penelitian sebelumnya diperlukan untuk menghindari kesamaan dengan penelitian lain. Diantaranya, peneliti dapat menemukan objek atau hasil penelitian yang dekat dengan permasalahan peneliti. Penelitian tersebut meliputi:

Pertama, penelitian oleh Syahdu Winda dkk, 2020, dengan judul *Optimalisasi Penetapan Embarkasi Haji Dalam Rangka Efisiensi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)*. Penelitian ini menunjukkan adanya pemborosan BPIH akibat keputusan boarding yang tidak sesuai dengan aturan grup penerbangan yang tidak mengoptimalkan kapasitas pesawat dan kapasitas boarding bandara. Dengan menggunakan pendekatan riset operasi, kajian ini mengoptimalkan BPIH untuk daerah transmisi yang akan diberangkatkan calon jemaah haji. Penelitian ini menawarkan alternatif keputusan Kementerian Agama untuk

melaksanakan kebijakan prakarsa pembangunan agar BPIH lebih efisien, transparan dan bebas korupsi.

Kedua, penelitian oleh Achmad Muchaddam Fahham, 2015, dengan judul *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya*. Penelitian ini mengkaji literatur dengan menggunakan metode kualitatif dan penelitian ini mengkaji hampir seluruh kegiatan dalam penyelenggaraan haji untuk memecahkan berbagai kasus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan permasalahan yang dihadapi calon jamaah haji dan bagaimana permasalahan tersebut dapat diatasi. Isu-isu tersebut teridentifikasi dalam pendaftaran, penunjukan BPIH, pendidikan, pelayanan transportasi, shelter/akomodasi, kesehatan, pangan, perlindungan jemaah, penyelenggara haji, panitia penyelenggara dan petugas jemaah. Penulis menyatakan bahwa Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji harus direvisi. Materi konten yang akan ditinjau antara lain pendaftaran haji, event organizer, panitia penyelenggara, petugas haji, dan pembatasan pembayaran biaya haji.

Ketiga, penelitian oleh Nur Azizah Meirisa Hendarti, 2018, dengan judul *Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa 1) Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) menyediakan akomodasi pelayanan yang terdiri dari kamar tidur, asrama, ruang ganti, kipas angin atau AC dan kamar mandi/toilet. Katering haji menggunakan jasa catering berupa raport. Peziarah menerima kartu yang memungkinkan mereka untuk membeli 3 makanan dan 2 makanan ringan. 2) Permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini terkait fasilitas dan perlengkapan yang disediakan di Rumah Ziarah Donohuda seperti fasilitas umum seperti tempat ibadah, rumah tinggal, gedung serbaguna, dapur umum, pelayanan kesehatan, klinik.

Keempat, penelitian oleh Kemenkopmk, 2019, dengan judul *Inilah Inovasi Penyelenggaraan Haji 1440H/2019M*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya inovasi penerbangan berbasis pemberangkatan yang diimplementasikan dengan sistem zonasi yang memudahkan koordinasi dan privatisasi jasa catering haji. Surat Keputusan Pelaksanaan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah n. 135 Tahun 2019 Tahun 1440H/2019 tentang Pemandokan Jamaah Haji Indonesia di Mekkah dengan Sistem

Zona Asrama Tahun 1440H/2019 M. Akomodasi kapal bagi jamaah haji Indonesia terbagi dalam tujuh zona atau zona. Tujuh divisi komunitas adalah bagian dari perbaikan shelter haji di Indonesia. Dengan sistem zonasi, pemerintah juga menerapkan pendekatan wilayah berdasarkan kluster kabupaten/kota.

Kelima, penelitian oleh Nusagates, 2019, dengan judul *Zoning Haji*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa zonasi menentukan asal embarkasi. Sebelum tahun 2019, jamaah haji Indonesia tidak menggunakan sistem rekrutmen. Sistem distrik akan diterapkan sesuai dengan kebijakan baru Kementerian Agama yang akan menerapkan sistem tujuh zona. Jamaah haji akan ditampung di wilayah pelayaran negara. Salah satu penyebab penerapan sistem kewilayahan tersebut adalah munculnya permasalahan yang dapat dengan mudah mengidentifikasi baik permasalahan internal calon haji maupun permasalahan terkait akomodasi dan pelayanan.

Berdasarkan beberapa referensi di atas, maka penelitian ini memiliki nilai baru yaitu penerapan sistem zonasi dalam pelaksanaan ibadah haji di Indonesia yang menitikberatkan pada pelaksanaan ibadah haji dengan menggunakan sistem zonasi. Penelitian sebelumnya memiliki tema dan aspek yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, meliputi subjek, objek, dan tujuan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terlihat pada gambaran tujuh wilayah haji menurut sebaran jamaah, akomodasi, pelayanan transportasi, pelayanan konsumsi, jarak koordinasi zonasi dan pelayanan jamaah, serta sistem zonasi dan factor pendorong dan hambatan dalam pelaksanaan ibadah haji.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif karena merupakan fokus penyelidikan. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mengidentifikasi dan menyampaikan dalam bentuk narasi tindakan yang dilakukan dan pengaruhnya terhadap kehidupan sehari-hari. Penelitian kualitatif digunakan untuk mengungkap makna yang mendasari fenomena yang diamati. Jenis penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang rinci tentang tuturan, tulisan, dan perilaku

individu, kelompok, komunitas, dan organisasi tertentu dalam situasi yang dipandang secara holistik.⁹

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif studi kasus. Menurut Polit dan Hungler, studi kasus adalah fokus untuk mengidentifikasi dinamika yang terkait dengan klaim tentang mengapa orang berpikir dan bertindak dengan cara tertentu, mereka percaya bahwa penekanan ini sangat penting. Studi kasus berkonsentrasi pada kejadian khusus yang melibatkan orang, kelompok budaya, atau penggambaran kehidupan.¹⁰

2. Sumber Data

Data adalah sekumpulan fakta yang telah dikumpulkan melalui penyelidikan, observasi, atau pemeriksaan terhadap suatu hal dan dinyatakan sebagai kata, angka, atau simbol. Data adalah semua potongan keterangan (informasi) tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan tujuan penyelidikan. Data hanya merupakan sebagian dari informasi yang relevan dengan penelitian. Sedangkan sumber data adalah subyek dari mana data itu diperoleh.¹¹ Sumber data di dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung:

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data paling utama yang bentuknya berupa catatan tertulis dari informan yang diperolehnya secara langsung dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini untuk informasi yang didapatkan dari semua datanya, penulis menggunakan metode tersebut kaitannya tentang implementasi sistem zonasi dalam melaksanakan proses ibadah haji masyarakat Indonesia. Sumber data primer pada penelitian ini adalah Ibu Wahyu Dwi Ratnawati, Bapak Sunhaji, Bapak Abdul Djalil, Bapak David Jafar Saputra yang menjadi informan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Adapun data sumber primernya berupa hasil wawancara para responden tersebut.

b. Sumber Data Sekunder

⁹ Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm.7

¹⁰ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), hlm.3

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Produser Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 264

Data sekunder adalah sumber data tambahan dalam penelitian yang berguna untuk menunjang data pokok.¹² Data sekunder yang terdapat pada penelitian ini bisa didapatkan dari berbagai jurnal buku, dokumen perjalanan haji dari Kementerian Agama, dan penelitian lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini yang ditinjau dari hasil penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Berbagai teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan seluruh data dalam penelitian ini adalah: (a) wawancara, (b) observasi, dan (c) dokumentasi.¹³

a. Wawancara

Wawancara adalah cara dalam melakukan pengumpulan data yang berkaitan tentang apa yang akan didapatkan oleh peneliti ketika memiliki beberapa informasi. Dalam buku karya Sugiono, hasil yang didapat ketika merekam wawancara dengan baik, dan telah memiliki bukti wawancara peneliti melakukan dengan narasumber, maka memerlukan peralatan untuk membantu sebagai berikut:

- 1) Buku catatan: sumber yang memiliki fungsi untuk melakukan pencatatan sumber data seluruh percakapan.
- 2) Perekam suara: digunakan sebagai alat untuk merekam selama proses wawancara yang berkaitan dengan semua komunikasi dan pembicaraan.
- 3) Kamera: bermanfaat ketika berbicara dengan informan atau sumber data untuk diambil gambarnya pada saat penelitian. Dengan berupa foto ini, maka validitas penelitian akan lebih mudah terjamin, karena pengumpulan data benar-benar dilakukan oleh penulis.

b. Observasi

Observasi merupakan semua ilmu tentang pengetahuan yang paling dasar. Para semua ilmuwan atas dasar data baru dapat melakukan bekerja yaitu atas dasar fakta melalui observasi yang hasilnya perolehan dari dunia fakta. Penulis tidak menggunakan sistem instrumen yang sudah baku dalam melakukan pengamatan, melainkan datang beberapa kali dengan berupa rambu-rambu pengamatan supaya

¹² Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), hlm.152

¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.224

untuk melakukan pengamatan. Pencatatan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan implementasi dalam melakukan pengamatan sistem zonasi pada saat penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui rekaman peristiwa masa lalu berupa gambar, tulisan, dan karya monumental seseorang. Adanya dokumentasi dalam penelitian hendaknya memperkuat dan mendukung pengumpulan data pada saat wawancara dan observasi. Dokumentasi dalam bentuk lain diperoleh dari sebuah dokumentasi atau catatan yang dimiliki oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.

4. Keabsahan Data

Secara segi kualitas penelitian, dengan proses penelitian yang sedang berlangsung sebuah keabsahan materi lebih bersifat yang sangat sesuai. Sejak awal pada pengambilan data perlu melakukan sebuah keabsahan data kualitatif, yaitu berawal dari dimulainya tahapan pada reduksi data, display pada data, dan penarikan sebuah verifikasi atau kesimpulan. Pada penelitian ini sebuah metode triangulasi yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian yang berjumlah tiga yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Pertama untuk menguji kredibilitas pada penelitian ini, peneliti memakai triangulasi sumber dengan menggunakan metode pengecekan data yang ada dari berbagai sumber. Guna menguji kredibilitas data tentang pelaksanaan zonasi dalam penyelenggaraan haji terhadap penelitian ini, maka dilakukan pengujian dan pengumpul pada data yang sudah diperoleh dilakukan pada sumber data primer dalam penelitian ini adalah Ibu Wahyu Dwi Ratnawati sebagai panitia penyelenggara bidang konsumsi, Sebagai panitia penyelenggara ibadah haji pada bagian sistem informasi haji, bapak Abdul Djalil merupakan bagian penting kelompok kerjasama. Ketiga sumber data seperti pada penelitian kuantitatif tidak akan bisa dirata-ratakan, tetapi harus dengan dideskripsikan, dikategorikan, yang mana memiliki pandangan sama, yang memiliki perbedaan dan yang mana spesifikasinya dari ketiga sumber data tersebut. Analisis data akan menghasilkan sebuah kesimpulan yang telah dilakukan

oleh peneliti selanjutnya pada tiga data tersebut untuk dimintakan sebuah kesepakatan (member check).

b. Triangulasi Teknik

Kedua melakukan penelitian ini dengan triangulasi teknik, yang menguji reliabilitas data yang diperoleh dari teknik yang sangat berbeda dengan sumbernya yang sama. Contohnya pada data yang didapatkan selama wawancara, kemudian diverifikasi secara observasi dan dokumentasi. Apabila ketiga teknik digunakan untuk menguji reliabilitas data akan memperoleh data sangat berbeda, maka peneliti melanjutkan diskusi dengan sumber data relevan atau melalui cara lain supaya peneliti dapat mengetahui kebenaran akan data yang didapat. Atau kemungkinan semua datanya benar, walaupun terdapat pandangan yang berbeda-beda.

c. Triangulasi Waktu

Dalam triangulasi waktu, kredibilitas data terkadang dapat dipengaruhi pada waktu. Teknik wawancara dilakukan kepada narasumber pada pagi hari ketika masih bersemangat data tersebut dapat dikumpulkan, yang masalahnya belum banyak data lebih valid yang diberikan sehingga lebih dapat dipercaya. Untuk itu dalam melakukan pemeriksaan ulang dalam menguji kredibilitas data cara dengan wawancara, observasi atau teknik lain pada perbedaan situasi atau waktu. Apabila memperoleh perbedaan dalam uji data yang dihasilkannya, maka dapat dilakukan berulang kali sehingga data yang pasti sampai ditemukan.¹⁴

5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses peneliti dalam melakukan pencarian dan pengolahan data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya yang dinyatakan oleh responden. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif yang dianalisis menggunakan deskriptif, agar dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain.¹⁵ Analisis atau menafsirkan data merupakan sebuah cara sistematis dalam penemuan penelitian yang memiliki proses mencari maupun menyusun dan mengatur secara pengamatan dan memiliki tujuan untuk meningkatkan daya pemahaman terhadap peneliti pada fokus apa yang dikajinya dan akan dijadikan

¹⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm 274

¹⁵ Soerjono Soekamto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, hlm.12

sebagai penemuan bagi orang lain, mengklarifikasi, mengedit, mereduksi, dan menyajikannya.¹⁶

Adapun analisis data dalam penelitian ini menggunakan model yang dirumuskan oleh Miles dan Huberman, yang menjelaskan bahwa cara analisis data kualitatif ialah sebuah aktivitas yang dilakukan saling berhubungan dan yang berlangsung secara terus menerus hingga lengkap, dan pada akhirnya data tersebut sudah ideal. Dengan menganalisis data dalam aktivitasnya tersebut yaitu:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data adalah peneliti yang meringkas dan memilih suatu hal-hal yang hakiki, memusatkan perhatian pada hal-hal yang hakiki dan membentuk kategori-kategori. Dengan demikian, datanya jelas dan memudahkan pengumpulan data dan penelitian lebih lanjut jika diperlukan. Pada penelitian ini, lebih mendahulukan pada pengelompokan data yang dihasilkan secara tematik, setelah itu dipilih data mana yang akan digunakan dalam penelitian dan data mana yang tidak akan digunakan.

b. Data Display (Penyajian Data)

Setelah melakukan reduksi data, peneliti kemudian menyajikan data dalam pola berupa uraian singkat, grafik, bagan, matriks, network, dan grafik. Jika model yang ditemukan didukung oleh data selama pencarian, maka pola ini menjadi pola baku, yang kemudian ditampilkan di bagian akhir laporan penelitian. Dalam penelitian ini, setelah direduksi, data diolah dalam bentuk naratif, sehingga memudahkan dalam melakukan analisis terkait dengan permasalahan yang ada di wilayah tersebut.

c. Conclusion Drawing (merangkum data)

Langkah terakhir sesuai penapat Miles dan Huberman yaitu memverivikasi dan menarik kesimpulan. Kesimpulan yang paling awal hasilnya dijelaskan sementara dan akan bisa dirubah apabila tidak menemukan bukti yang paling kuat untuk mendukung di tahapan dalam mengumpulkan data pada selanjutnya. Kesimpulan pada penelitian kualitatif dalam rumusan masalah dapat memberikan jawaban apa yang telah dirumuskan pada awal, tetapi juga memiliki kemungkinan bahwa tidak bisa langsung memberikan jawaban, karena seperti yang telah dijelaskan bahwa penelitian kualitatif

¹⁶Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 141.

memiliki masalah dan rumusan masalah yang dapat berubah setelah penelitian di lapangan karena masih bersifat sementara dan akan berkembang.¹⁷

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pembahasan dan pemahaman lebih lanjut dan lebih jelas saat membaca penelitian ini, penulis telah menyusun sistematika kepenulisan membagi beberapa kerangka sebagai berikut:

- BAB I: Berupa pendahuluan. Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, tinjauan Pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II: Berupa landasan teori. Dalam bab ini Menerangkan tentang teori yang berkaitan dengan implementasi sistem zonasi dalam penyelenggaraan Indonesia. *Pertama*, teori implementasi. *Kedua*, teori tentang ibadah haji. *Ketiga*, teori tentang penyelenggaraan ibadah haji sistem zonasi. *Keempat*, teori mengenai implementasi sistem zonasi jemaah haji indonesia.
- BAB III: Berupa pemaparan data sistem zonasi yang diterapkan oleh penyelenggara haji di Indonesia. Bab ini akan menjelaskan implementasi sistem zonasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.
- BAB IV: Berupa analisis tentang sistem zonasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia serta mendeskripsikan bagaimana implementasi penyelenggaraan haji dengan sistem zonasi.
- BAB V: Penutup. Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkenaan dengan penelitian dilanjut dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

¹⁷Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 246-253

BAB II

Kerangka Teoritik

Agar tidak terjadi kesalahan pada penafsiran dan mendapatkan hasil penelitian yang tepat sasaran, peneliti menggaris bawahi arti dan batas dari setiap istilah yang ada pada judul penelitian ini, yaitu: (1) Penyelenggaraan Ibadah Haji Sistem Zonasi (2) Implementasi Sistem Zona Haji di Indonesia.

A. Penyelenggaraan Ibadah Haji Sistem Zonasi

1. Penyelenggaraan Ibadah Haji

Penyelenggaraan atau pelaksanaan, di dalam bahasa Inggris disebut *actuating* adalah yang kita ketahui pada salah satu dari empat fungsi manajemen dengan istilah POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*). Pelaksanaan (*actuating*) yaitu sebuah organisasi yang melakukan tindak lanjut terhadap perencanaan yang telah dimiliki dan menjalankan pengorganisasian sesuai kebutuhan satuan kerja yang telah terstruktur.¹⁸

Penyelenggaraan berasal dari kata selenggara yang memiliki arti mengatur. Adapun menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian penyelenggaraan yaitu proses menjalankan kegiatan yang tertentu. Penyelenggaraan dapat memiliki arti pengorganisasian yang memiliki kata dasar organisasi. Istilah “organisasi” memiliki dua arti luas, menurut Handoko. Pertama, mengacu pada struktur atau kelompok fungsional, seperti organisasi bisnis, rumah sakit, perwakilan pemerintah, atau asosiasi olahraga. Kedua mengacu pada proses pengorganisasian, yang merupakan pembagian dan pembagian tugas-tugas organisasi di antara para pesertanya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.¹⁹

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu tugas menteri Agama terhadap bawahannya dan dilaksanakan oleh Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam dan penyelenggaraan haji. Pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji setiap harinya, secara struktural dan teknis fungsionalnya pada dua bagian yaitu Direktorat Pelayanan Haji dan

¹⁸ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik, Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), 95

¹⁹ Hani Handoko & Reksohadiprodjo, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), hlm.167

Umrah dan Direktorat Pengembangan Haji, secara teknis fungsional. Unsur pimpinan departemen atau lembaga yang menangani masalah haji yang dapat membantu penyelenggaraan ibadah haji. Koordinasi dalam organisasi haji yaitu menteri di tingkat pusat, gubernur di tingkat provinsi yaitu gubernur di tingkat kota atau kabupaten, walikota atau bupati dan perwakilan RI di Kerajaan Arab Saudi. Secara umum, tugas pokok dan fungsi masing-masing adalah sebagai berikut:

- a. Sekretariat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertanggung jawab memberikan pelayanan administrasi dan teknis kepada seluruh unit organisasi Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- b. Bagian Bimbingan Haji bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi-fungsi tertentu dari Bagian Umum Penyelenggara Haji dan Umroh di bagian pembinaan haji, antara lain pembinaan pada penyuluhan haji, pembinaan jemaah serta petugas haji, pembinaan dan surat haji. Sekumpulan pemandu haji dan jemaah khusus dan jemaah ibadah umrah.
- c. Direktorat Pelayanan Haji bertugas untuk melaksanakan banyak tugas pokok, antara lain menyiapkan dokumen pengurusan perjalanan, pengurusan akomodasi, dan mengendalikan haji dan umrah di bawah Pelayanan Haji dan terhadap ibadah haji khusus.
- d. BPIH dan Departemen Manajemen Sistem Informasi Haji bertanggung jawab atas pelatihan, manajemen investasi, audit, penerimaan, klarifikasi, pencairan, akuntansi, rekonsiliasi, pengarsipan dan pelaporan keuangan.²⁰ Demi melaksanakan pengorganisasian di daerah serta di Arab Saudi, pada masing daerah menetapkan bagan organisasi haji sebagai berikut:
 - 1) Koordinator penyelenggaraan haji yaitu gubernur, kepala kantor wilayah kementerian agama kabupaten bertanggung jawab atas pelaksanaan sehari-hari.
 - 2) Koordinator penyelenggaraan haji di kantor negara atau kotamadya adalah gubernur atau walikota, dan kepala kantor dewan negara atau kementerian agama kota bertanggung jawab atas pelaksanaan sehari-hari.

²⁰ Departemen Agama RI, *Visi Dan Misi*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2003), hlm.7

- 3) Koordinator Penyelenggaraan Haji Arab Saudi adalah ketua perwakilan Indonesia yang dibantu oleh Konsultan Senior Indonesia di Jeddah sebagai koordinator harian. Pelaksana yang masih berjalan adalah staf teknis Urusan Haji dan Kejaksaan Agung Republik Indonesia di Jeddah.

Dalam skala kecil penyelenggara umroh adalah kloter, yaitu rombongan jemaah yang memiliki jumlah sesuai pada kapasitas dan jenis di dalam pesawat yang akan dipakai. Setiap kelompok ditugaskan petugas operasi yang mengawal jemaah dari Saudi Pilgrim Residence ke negara asal mereka. Rombongan tersebut terdiri dari bagian-bagian pemandu haji yang bertindak sebagai pemimpin rombongan penerbangan, penasehat ibadah, tenaga kesehatan, 4 regu yang dibawa oleh ketua rombongan dan pimpinan regu mengangkut 10 jemaah. Dalam organisasi kelompok, prinsip dasar pengelompokan adalah memperhatikan kedudukan pada hubungan keluarga (mahram), keluarga, rombongan, pimpinan, tempat tinggal atau daerah pemukiman, dan layanan terhadap pilihan jemaah. Selama ibadah haji, dibentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) untuk penyerahan atau pemberangkatan. PPIH bertanggung jawab mengatur perjalanan jemaah haji dari tempat asrama ke Arab Saudi sampai kepulangan dari Jeddah dan tiba di tempat asal. Lembaga instansi terlibat yang ada kaitannya dengan PPIH dalam menjalankan tugasnya terhadap penyelenggaraan ibadah haji, yaitu terdiri PPIH Pusat, PPIH Arab Saudi. Menteri agama melakukan pengendalian pada penyelenggaraan haji di tanah air dan di arab Saudi, dan panitia penyelenggara ibadah haji mengendalikan operasional haji yang berada di tingkat pusat, sedangkan ruang lingkup daerah tugasnya melakukan sebagai pelaksana operasional yang sesuai.²¹

2. Azaz Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Pasal 2 Undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menyebutkan bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji dan umrah memiliki beberapa asas yaitu: asas syariat, asas amanah, asas keadilan, asas kemaslahatan, asas kemanfaatan, asas keselamatan, asas keamanan, asas profesionalitas, asas transparansi, dan asas akuntabilitas. Penjelasan dari azaz tersebut adalah sebagai berikut:

²¹ Dalinur M. Nur, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji*, hlm.5

- 1) Asas Syariat adalah bahwa dalam menyelenggarakan ibadah haji dan umrah dilakukan menurut agama, Islam dan hukum.
- 2) Asas Amanah yaitu melakukan kunjungan haji dan umrah dilakukan dengan rasa penuh tanggung jawab.
- 3) Asas Keadilan adalah pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang adil, sepihak, tidak memihak dan tidak semaunya sendiri.
- 4) Asas kemanfaatan yaitu menunaikan ibadah haji dan umrah untuk kemaslahatan jemaah.
- 5) Asas kemaslahatan yaitu untuk kemaslahatan jemaah terhadap penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
- 6) Asas keselamatan adalah kunjungan haji dan umrah harus dilakukan agar jemaah selamat.
- 7) Asas keselamatan adalah melaksanakan ibadah haji dan umrah secara teratur, aman dan nyaman demi perlindungan jemaah.
- 8) Asas profesionalisme adalah dalam melakukan ibadah haji dan umrah, diperhatikan keahlian penyelenggara.
- 9) Asas transparansi yaitu penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilakukan secara terbuka, sehingga sangat mudah bagi jemaah untuk mendapatkan informasi tentang penyelenggaraan, pengelolaan keuangan dan investasi haji dan umrah.
- 10) Asas tanggung jawab adalah pelaksanaan ibadah haji dan umrah dilakukan dengan rasa penuh tanggung jawab dan sesuai dengan hukum dan etika.²²

3. Kebijakan Pemerintah Saudi Terhadap Pelaksanaan Haji

Kebijakan umum yang telah diterapkan oleh pemerintah Arab Saudi dalam penyelenggaraan haji yaitu penyelenggaraan jemaah haji, baik yang berasal dari dalam maupun luar Arab Saudi diatur oleh Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi. Pemberlakuan pengaturan dilakukan bagi mereka para jemaah haji yang berasal dari luar Arab Saudi, antara lain:

- a. Jadwal penerbangan.

²² Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah*, hlm.26-27

Para jemaah haji datang ke Arab Saudi dari segala penjuru negara yang membutuhkan pengaturan jadwal penerbangan (kedatangan dan perjalanan pulang) yang dikelola oleh GACA (*General Authority for Civil Aviation*), otoritas penerbangan sipil yang mengatur waktu penerbangan saat mendarat dan Jeddah (Bandara Internasional King Abdul Aziz) dan Madinah (Bandara Internasional Pangeran Mohammad bin Abdul Aziz). Harus jelas terkait pengiriman jumlah jemaah haji terkait waktu keberangkatan ataupun waktu kepulangan mereka (biasanya terbatas pada bulan Syawal). Program ini sangat penting karena tidak hanya untuk mengatur proses lalu lintas udara di bandara yang ada di Arab Saudi, tetapi juga untuk menjamu jemaah di hotel-hotel di Madinah, yang tidak menggunakan metode sewa sepanjang tahun seperti di Makkah. Akomodasi hotel bagi jemaah haji kerap menjadi kendala akibat perubahan jadwal penerbangan yang menyulitkan institusi untuk menampung jemaah haji di Arab Saudi (Lajnah al-Iskan) atau Muassahah Adilla Medina.

b. Pengurusan visa

Visa haji diatur dan dikelola bersama oleh Kedutaan Besar Arab Saudi di Jakarta (untuk jemaah haji Indonesia) dan dikoordinasikan oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama. Departemen Pelayanan Haji Dalam negeri. Ada tiga langkah untuk mendapatkan visa dari Kedutaan Besar Arab Saudi yaitu:

- 1) Pengajuan kepada kedutaan Saudi (biasanya diatur berdasarkan jadwal pemberangkatan grup penerbangan).
- 2) Konfirmasi dari Kementerian Luar Negeri dan Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi (akan dikerjakan dengan cara online) untuk verifikasi.
- 3) Proses pencetakan visa (diberikan oleh Kedubes Saudi Arabia) dan dapat dilakukan secara mandiri karena visa haji dikeluarkan secara terpisah dari paspor mulai tahun 2016 dan seterusnya..

c. Pengaturan Akomodasi Katering dan Transportasi

Semua jemaah haji dari luar Arab Saudi untuk datang berkunjung harus mempunyai sebuah jaminan akomodasi dengan dibuktikan kontrak akomodasi, makan, dan

transportasi. Direktorat Pengelolaan Haji dan Umrah Luar Negeri, telah menandatangani kontrak sewa dan manajemen hotel pada pengelola hotel di Mekkah dan Madinah jauh hari sebelum jemaah berangkat. Selain itu, perusahaan juga menandatangani kontrak jasa catering bagi jemaah haji di Madinah, Mekkah dan Arofah-Mina. Sebuah kontrak ditandatangani dengan sektor jasa angkutan umum Arab Saudi untuk jasa angkutan antar kota (Arofah - Mina).²³

Selain pengaturan untuk misi haji dari berbagai negara pemerintah Saudi Arabia juga mengatur pemilik hotel, pemilik perusahaan catering dan perusahaan transportasi untuk mematuhi ketentuan minimum dalam rangka memenuhi hak-hak jemaah dijamin oleh Kementerian Haji dan Umrah Saudi Arabia menyangkut:

- 1) Jaminan keagamaan dan hak-hak yang harus diterima sesuai dengan kontrak yang ditanda tangani oleh perwakilan jemaah dengan penyedia layanan.
- 2) Jaminan memperoleh layanan yang layak dalam bidang akomodasi, transportasi, makanan dan logistik selama di tanah suci.
- 3) Mengajukan aduan dan catatan mengenai perusahaan atas layanan yang diterima dan selanjutnya mengusulkan investigasi untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut.
- 4) Melakukan evaluasi laporan mengenai performen para pihak yang berkepentingan.
- 5) Mengajukan sanksi berupa denda atau pemberhentian layanan dan bahkan mencabut lisensi perusahaan atas buruknya suatu layanan.

Aturan Administratif jemaah haji yang mengikuti program e-haji yang diterapkan di Arab Saudi akan dimulai pada tahun 2014 berdasarkan dengan Keputusan Dewan Menteri Arab Saudi No. 386 tanggal 22 Dzulhijjah 1433 H, dimana proses pelayanan haji dilaksanakan dengan *tracking* elektronik, dimana semua proses transaksi pelayanan jemaah dihubungkan dengan proses kontrak yang disetujui dalam bentuk elektronik. Hal ini berlaku untuk akomodasi, transport dan catering. Penataan sedemikian rupa dimaksudkan untuk menjamin kejelasan akomodasi jemaah di Arab Saudi. Berdasarkan hal tersebut, jemaah haji tidak ada lagi yang datang ke Arab Saudi

²³ Abdul Jamil dkk, *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umroh*, hlm. 103

tanpa perbekalan memadai dan jaminan pelayanan selama mereka tinggal berada di tanah suci.²⁴

d. Tata Tertib Bagi Jemaah Haji

Guna memastikan kelancaran dalam pelaksanaan ibadah haji, Kementerian Haji dan Umrah Saudi mengeluarkan peraturan *Ta'limah al-Hajj*. Penandatanganan Nota Kesepahaman Tahunan oleh Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Haji dan Umrah Arab Saudi, yang mencantumkan hak dan kewajiban kedua belah pihak, termasuk kesediaan mereka untuk melaksanakan perintah (*Ta'limah al-hajj*).²⁵

Secara garis besar isi tata tertib ini ditujukan kepada pihak-pihak yang mengambil peran dalam pelaksanaan haji di Saudi Arabia antara lain:

- 1) *Muassasah Thawafah* (penanggung jawab ibadah haji) di Makkah dengan kewajiban 29 poin. Diantaranya yaitu menyangkut kelancaran kedatangan jemaah haji dan kegiatan transportasi, pengawasan akomodasi selama tinggal di Makkah, berkoordinasi dengan pihak-pihak yang bertugas melakukan bimbingan ibadahnya termasuk di *Masyair*. Memantau kondisi kesehatan jemaah, memantau penempatan jemaah di maktab dan mengawasi kedisiplinan jemaah.
- 2) *Muassasah Adilla* (penanggung jawab ibadah haji) di Madinah memiliki kewajiban untuk mengkoordinasikan kegiatan ibadah haji di Madinah menyangkut aturan pemondokan, kedatangan jemaah dari luar negeri, keberangkatan ke Makkah dan pemulangan ke negara masing-masing pengirim jemaah. *Muassasah* ini juga menerima aduan terhadap segala bentuk pelayanan yang ada di Madinah dan mencari solusi.
- 3) *Maktab Wukala Muwahhad* (Kantor perwakilan terpadu) di Jeddah yang memiliki kewajiban diantaranya adalah mengkoordinasikan dan menyambut kedatangan jemaah haji dari berbagai negara melalui bandara King Abdul Aziz di Jeddah, melakukan penataan paspor jemaah yang akan berangkat ke Makkah atau Madinah dan sebaliknya. Selain itu juga menyiapkan kendaraan yang akan membawa jemaah keluar bandaraya serta mengkoordinasikan hal-hal yang berkaitan dengan pembayaran umum bagi semua jemaah yang datang ke Saudi Arabia.

²⁴ Abdul Jamil, dkk, *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji Dan Umroh*, hlm.96-97

²⁵ Abdul Jamil, dkk, *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji Dan Umroh*, hlm 109

- 4) *Maktab Zamzimah Muwahhad* (Kantor distribusi zamzam terpadu) di Makkah melayani penyediaan zam-zam untuk jemaah haji selama mereka tinggal di Makkah dan Madinah untuk minum sehari-hari, serta mengkoordinasikan pengemasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk dibawa pulang.
- 5) *Naqabah amah li al-sayyarat* (Asosiasi urusan angkutan). Kantor ini memiliki kewajiban untuk kordinasi dengan penyedia angkutan menyangkut jenis kendaraan yang dipakai, persyaratan teknis serta pengawasannya demi menjaga kenyamanan jemaah pada saat mobilitas antar kota perhajian maupun dalam kota.
- 6) Misi haji masing-masing negara diikat oleh kewajiban dalam rangka menjaga ketertiban pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Misi haji juga dituntut untuk mematuhi segala aturan yang dibuat demi kenyamanan dan keselamatan jemaah seperti pemadatan jemaah dalam hotel-hotel dan juga mobilitas jemaah pada puncak haji di Makkah dan Arafah.²⁶

4. Pengertian Sistem Zonasi

Kata zonasi berasal dari kata zona yang artinya membagi suatu areal atau kawasan menjadi bagian-bagian kecil yang disesuaikan dengan tugas serta tujuan dalam pelaksanaannya.²⁷ Dalam bahasa Inggris, zonasi berasal dari kata *zoning*. Di beberapa negara bagian, aturan zonasi dikenal sebagai peraturan pengembangan lahan, peraturan zonasi, peraturan zonasi, peraturan zonasi, kriteria zonasi, aturan kota, undang-undang zonasi, dan lainnya. Menurut Babcock, yang dikutip oleh Korlena et al., zonasi dijelaskan sebagai berikut: "Zonasi adalah pembagian kotamadya menjadi distrik-distrik untuk tujuan mengatur penanaman tanah pribadi." Beberapa wilayah cakupan diatur oleh undang-undang yang ditetapkan melalui peraturan zonasi.²⁸

Menurut Barnett didalam peraturan zonasi ini terlebih dikenal sebagai kualifikasi zona. Dimana kata zoning dimaksudkan mengacu pada pembagian media distribusi kota menjadi zona-zona yang bermanfaat atau penerapan berbagai ketentuan dalam perbedaan hukum. Berdasarkan diatas para ahli yang telah menjelaskan, maka bisa disimpulkan bahwasanya sistem zonasi merupakan sebuah pemetaan wilayah yang terbagi ke beberapa

²⁶ Abdul Jamil dkk, *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji Dan Umroh*, 98-102

²⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, di akses pada tanggal 2 Juli 2021, pukul 10.12

²⁸ Ahmad Djunaedi dkk, *Peraturan Zonasi: Peran Dalam Pemanfaatan Ruang dan Pembangunan Kembali di Kawasan Rawan Bencana*, Kasus: Arkadelphia City, Arkansas USA, Jurnal Forum Teknik Vol. 34 No. 1, Januari 2011

dalam zona kawasan. Sedangkan pada penjelasan penyelenggaraan ibadah haji yang menerapkan sistem zonasi adalah suatu mekanisme sistem yang membagi zona wilayah jemaah haji dengan memprioritaskan jarak diantara tempat pelaksanaan ibadah haji dengan jarak tempat yang ditinggali oleh jemaah di Makkah.²⁹

B. Implementasi Sistem Zonasi Jemaah Haji Indonesia

Indonesia merupakan negara pengirim jemaah haji yang memiliki jumlah paling besar di seluruh dunia. Dengan jumlah jemaah 200 ribu lebih umat muslim di Indonesia setiap tahunnya yang menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada jemaah haji Indonesia dan mendorong mereka menjadi jemaah yang mabrur, Kementerian Agama menetapkan bahwa kepuasan jemaah haji dan umrah harus diperhatikan dan terus ditingkatkan. Oleh karena itu pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi jemaah Indonesia.³⁰ Salah satu cara untuk memperbaiki layanan haji tahun 2019 adalah dengan menerapkan sistem zonasi kepada jemaah haji. Jemaah ditempatkan pada pemondokan atau hotel kepada jemaah haji tidak menggunakan cara *qur'ah* tetapi melalui zona mulai musim haji pada tahun 1440H/2019 M. Artinya Embarkasi bagi jemaah pada dasarnya penempatan dilakukan melalui sebuah zonasi.³¹

Sistem Zonasi Mekkah memberikan kemudahan untuk jemaah ketika tinggal di Mekah, akses transportasi dan layanan pengiriman yang mudah bagi jemaah haji Indonesia yang peduli dengan standar kualitas, ruang, harga, jarak dan administrasi. Sistem zonasi adalah penerapan sistem dibuat untuk memfasilitasi atau meningkatkan layanan koordinasi, masalah bahasa, budaya, dan adat istiadat. Menteri Agama mengemukakan mulai pada tahun 2019, jemaah haji ditetapkan atas dasar kawasan zona. Ada tujuh pembagian zonasi yaitu: *Raudhah, Jarwal, Syisah, Mahbas Jin, Misfalah, Rey Bakhsy, dan Aziziyah.*³²

Berdasarkan Keputusan Dirjen PHU Nomor 135 Tahun 2019 tentang Penempatan Jemaah Haji Indonesia di Makkah dengan Sistem Zonasi Berdasarkan Asal Embarkasi

²⁹ Monica Salsabilla, dkk, *Zonasi Lahan dan Pemanfaatannya*, hlm.7

³⁰ Sarji dkk, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Menuju Kemandirian*, (Bogor: Zenawa Media Gidrama, 2021), hlm.18

³¹ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, hlm. 242

³² Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, hlm. 265

Tahun 1440 H/2019 M menyebutkan penempatan jemaah haji berdasarkan pada asal embarkasi terdapat ada tujuh zona. Berikut jemaah haji di Indonesia yang terdiri dari tujuh zona atau wilayah: (1) Syisyah: Embarkasi Aceh (BTJ), Medan (KNO), Batam (BTH), Padang (PDG), dan Makassar (UPG). (2) Raudhah: Embarkasi Palembang (PLM) dan Jakarta – Pondok Gede (JKG). (3) Misfalah: Embarkasi Jakarta – Bekasi (JKS). (4) Jarwal: Embarkasi Solo (SOC). (5) Mahbas Jin: Embarkasi Surabaya (SUB). (6) Rei Bakhsy: Embarkasi Banjarmasin (BDJ) dan Balikpapan (BPN). (7) Aziziyah: Embarkasi Lombok (LOP). Selain menerapkan sistem kualifikasi, Kemenag juga melakukan pendekatan dengan mengembangkan klaster khusus kabupaten. Hal ini dimaksudkan untuk semakin memantapkan kekuatan Direktorat Urusan Agama (KUA) dalam melakukan pembinaan manasik sehingga tempat iringan manasik bagi jemaah haji dari seluruh daerah lebih dekat dengan tempat tinggalnya.³³

Penerapan sistem zonasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2019 antara lain meliputi:

1. Sistem Pelayanan Akomodasi

Penyiapan pelayanan akomodasi jemaah haji, pelaksanaannya dilakukan oleh tim khusus berdasarkan keputusan Dirjen Haji dan Umrah tentang Pedoman Penyewaan Akomodasi Jemaah Indonesia di Arab Saudi. Sistem dibuat dengan menandatangani akad dengan pemilik/penyewa di Madinah dengan metode *Majmu'ah (group service)*, yang digunakan oleh semua orang mulai tahun 2019 sewa atau melalui Maktab, *Aqari*, sistem sewa full selama musim haji. Setibanya di kota Madinah dan kota Makkah, akan disediakan layanan akomodasi dan akomodasi akan disediakan sesuai dengan jumlah rombongan penerbangan. Kelompok pertama jemaah di Madinah masa tinggal 8 sampai 9 hari di Madinah dan 25 sampai 27 hari di Makkah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI yang ditetapkannya Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pengadaan Barang/Jasa Untuk Penyelenggaraan Jemaah Haji Indonesia di Arab Saudi.

³³Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor 135 Tahun 2019 Tentang Penempatan Jemaah Haji Indonesia di Makkah dengan Sistem Zonasi Berdasarkan Asal Embarkasi Tahun 1440 H/2019 M

Pada tahun 2016-2019, tingkat akomodasi terhadap jemaah haji ketika berada di Arab Saudi meningkat, meliputi:

a. Standar kualitas akomodasi

Akomodasi yang baik dan relevan merupakan bagian keharusan memiliki standar kualitas bangunan, lift sangat memadai dan sesuai, lobi minimum 50 meter persegi untuk tinggal di area Makkah, kualitas lobi yang baik dan sesuai di area Madinah, pencahayaan yang memadai, generator listrik, dan terdapat tangga tanggap darurat.

b. Kelengkapan teknis akomodasi

Kelengkapan akomodasi jemaah haji secara teknis, harus memiliki beberapa kelengkapan yaitu:

- 1) Kelengkapan pada lobi yang meliputi dari: AC, area resepsionis, dan televisi.
- 2) Kelengkapan pada kamar tidur yang terdiri dari: AC, tempat tidur, kasurnya bagus dan tebal, bantal, sprei, dan selimut.
- 3) Kelengkapan pada kamar mandi yang terdiri dari berbagai perlengkapan alat mandi dan closed.
- 4) Kelengkapan Masjid di Makkah meliputi AC, karpet, tempat wudhu, dan pengeras suara.
- 5) Kelengkapan pada ruang makan yang terdapat kursi dan meja makan, tempat cuci tangan, dan tempat pembuangan sampah.³⁴

2. Sistem Pelayanan Konsumsi atau Katering di Arab Saudi

Semua jemaah haji dilayani di Arab Saudi sejak saat tiba dan kembali di Bandara Jeddah. Selama berada di wisma Madinah, Makkah, Armina dan Muzdalifah, para jemaah juga diberikan jamuan makan di kotak. Berdasarkan Pasal 4 peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 9 Tahun 2016 (tentang penyediaan barang dan jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji di arab saudi), memberikan pelayanan konsumsi termasuk konsumsi di Madinah, Jeddah, Makkah dan Armuzna untuk Jemaah. Layanan konsumsi jemaah haji di Arab Saudi dijalankan oleh seorang pengusaha Saudi yang menyediakan layanan katering yang melalui tahapan seleksi Tim Pengadaan Konsumsi Jemaah Haji Saudi. Perusahaan katering penandatanganan kontrak yang diwakili oleh pemerintah

³⁴ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah*, hlm. 264-265

Indonesia melalui Biro Urusan Haji Indonesia di Jeddah dan perusahaan catering yang menyediakan makanan bagi jemaah haji.³⁵

3. Pelayanan Transportasi selama di Arab Saudi

Selama jemaah berada di Arab Saudi, pemerintah telah menyediakan layanan dan transportasi. Jasa dan transportasi dibayar oleh Naqabah Lissayyar, yang secara nominal menjadi bagian dari pembayaran Maslahan Amah (biaya umum Saudi). Bentuk layanan tersebut adalah layanan angkutan haji dan angkutan umum antar kota. Secara khusus, kewajiban pemerintah Indonesia untuk memenuhi permintaan negara pengirim dan konsekuensi penempatan jemaah haji yang lebih dari 2.000 meter.³⁶

Pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2014 tentang penyediaan transportasi darat jemaah haji Indonesia di Arab Saudi terdapat di dalam Pasal 5 dijelaskan bahwa Direktur Jenderal membuat tim yang menyediakan transportasi darat untuk jemaah haji yang memiliki tugas meliputi menilai, memilih, dan memunculkan calon perusahaan yang menyediakan transportasi segera ditetapkan kecuali *naqabah ammah lissayyarat* telah menyediakan untuk transportasi darat. Tim penyediaan transportasi darat untuk jemaah haji wajib memenuhi persyaratan diantaranya warga Negara Indonesia, yang beragama Islam, pegawai negeri sipil, dalam penyediaan transportasi darat harus memiliki kompetensi dan yang memiliki integritas. Pembentukan tim terhadap penyediaan transportasi darat yang diberikan untuk jemaah haji prosesnya dilakukan melalui seleksi dan ketentuan lebih lanjut mengenai proses seleksi ditetapkan oleh Direktur Jenderal.³⁷

³⁵ Ali Rokhmad, *Manajemen Perhajian Indonesia*, (Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah), hlm.122

³⁶ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah*, hlm. 255

³⁷ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyediaan Transportasi Darat Jamaah Haji Indonesia di Arab Saudi

BAB III

Implementasi Sistem Zonasi Dalam Penyelenggaraan Haji Di Indonesia

A. Gambaran Umum Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa Tengah

1. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa Tengah

Dapertemen Agama yang semula bernama Kementerian Agama berdiri pada tanggal 3 Januari 1946 sebagai hasil keputusan aklamasi yang dilakukan oleh anggota Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) berdasarkan usul yang dibuat Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) pada tanggal 11 November 1945. Usul tersebut disampaikan oleh KH. Abudardiri (Banyumas, Jawa Tengah), M. Saleh Suaidi, dan M. Sukoso Wiryosaputro yang kemudian didukung oleh Moh. Natsir, Dr. Mawardi, Dr. Marzuki Mahdi dan Kartosudarmo dan lain-lain.³⁸

Hal ini terlihat dari kenyataan bahwa Wakil Presiden Moh Hatta mendapat sinyal dari Presiden Soekarno saat itu. Wapres mengatakan secara mendadak bahwa adanya Kementerian Agama tersendiri mendapatkan perhatian, maka dikeluarkan Penetapan Pemerintah Nomor 1/sampai dengan tanggal 3 Januari 1946, yang diantaranya berbunyi: Setelah menimbang baik-baik usulan Perdana Menteri dan Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat, Presiden Republik Indonesia sepakat untuk membentuk Kementerian Agama. Dengan berdirinya Kementerian Agama, diterbitkan Surat Keputusan Menteri Agama No. 2 tanggal 23 April 1946 yang menetapkan bahwa:

- a. *Shumuka* pada masa Jepang termasuk kekuasaan Presiden berubah nama menjadi Jawatan Agama Daerah di bawah Kementerian Agama.
- b. Hak mengangkat Penghulu Landrat (sekarang bernama Pengadilan Negeri) ketua dan anggota Landrat Agama diserahkan kepada Kementerian Agama.
- c. Kementerian Agama kini memegang kendali atas kewenangan mengangkat penghulu masjid yang sebelumnya dipegang oleh bupati. H. Rasyidi, BA menjabat sebagai menteri agama pertama saat itu.

Dalam konteks operasional PP No. 1 s/d tahun 1946 maka atas restu Gubernur KRT Mr.Wongsonegoro, Menteri Agama menunjuk Bapak R Usman Pujotomo (tokoh Hisbullah dan anggota KNI Wilayah Karesidenan Semarang) sebagai Kepala Jawatan

³⁸ Kementerian Agama Jawa Tengah, *Sejarah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah*, <http://jateng.kemenag.go.id> diakses pada 13 Febuari 2023

Urusan Agama mulai tahun 1946-1948 kemudian diangkat penggantinya, Wilayah Jawa Tengah meliputi: Karesidenan Semarang, Pati, Pekalongan, Kedu, Banyumas, Surakarta.

Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu: provinsi, kabupaten, dan desa menurut Undang-Undang Nomor 22 tentang Pemerintahan Daerah yang diterbitkan pada tahun 1948. maka Kantor Jawatan Urusan Agama juga menyesuaikan menjadi sebagai berikut:

- a. 6 Kantor Jawatan Kota Madya
- b. Kantor Jawatan Kabupaten
- c. 532 Kantor Jawatan Urusan Agama Kecamatan.

Berdasarkan konperensi Jawatan Agama seluruh Jawa Madura di Surakarta tanggal 17 s/d 18 Maret 1946 dan Maklumat Menteri Agama Nomor 2 tanggal 23 April 1946 maka lahirlah Kantor Urusan Agama Provinsi Jawa Tengah pada tanggal 24 April 1946 karena Maklumat Nomor 2 tanggal 23 April 1946 berlaku mulai tanggal 24 April 1946. Adapun Kantor Urusan Agama Provinsi Jawa Tengah berada di Gedung Papak nomor 38 Semarang kemudian pindah ke PHI di Kranggan Barat nomor 169 Semarang (sekarang komplek hotel semesta) kemudian pindah lagi ke Jl. Patimura nomor 7 (sekarang komplek pertokoan) dengan menyewa Hotel Yogya, kemudian pindah lagi ke Jl. Sisingamangaraja nomor 5 Semarang secara *de jure* pada periode H. Halimi AR akan tetapi secara *de facto* periode Drs. H. Muhammad Ali Muachor atas Rislakh tanah 4.000 m² di Jl. Siliwangi dan tanah Patimura dengan kompensasi Gedung MAN 1 Semarang dan Gedung Kantor Wilayah Dapertemen Agama Provinsi Jawa Tengah 3 lantai di Jl. Sisingamangara No. 5 Semarang.³⁹

2. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

a. Visi

Terwujudnya masyarakat Jawa Tengah yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

b. Misi

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama.
- 2) Menetapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.

³⁹ Kementerian Agama Jawa Tengah, *Sejarah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah*, <http://jateng.kemenag.go.id> diakses pada 13 Febuari 2023

- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
 - 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
 - 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang berkualitas dan akuntabel.
 - 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
 - 7) Mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, akuntabel dan terpercaya.
3. Tugas dan Fungsi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- a. Tugas Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah

Berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama, memberikan pelayanan, penyuluhan, pembinaan, dan administrasi sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
 - b. Fungsi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah
 - 1) Perencanaan dan penyusunan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
 - 2) Melaksanakan pendampingan, pengarahan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, pengurusan surat-surat, penginapan, perjalanan, perlengkapan haji dan umrah, serta penyelenggaraan sistem informasi haji.
 - 3) Evaluasi dan pembuatan laporan terkait penyelenggaraan haji dan umrah.⁴⁰
4. Struktur Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- a. Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji

Seksi Pendaftaran dan dokumen Haji membuat materi untuk penyampaian layanan bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pendaftaran dan dokumen haji.
 - b. Seksi Pembinaan Haji dan Umrah

Seksi Pembinaan Haji dan Umrah melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pembinaan haji dan umrah.
 - c. Seksi Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji

⁴⁰ Kementerian Agama Jawa Tengah, *Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah*, <http://jateng.kemenag.go.id> diakses pada 13 Febuari 2023

Seksi akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji membuat dokumen yang akan digunakan untuk mengelola layanan, memberikan arahan teknis, dan memberikan bantuan.

d. Seksi Pengelolaan Keuangan Haji

Seksi Pengelolaan Keuangan Haji melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pengelolaan keuangan haji.

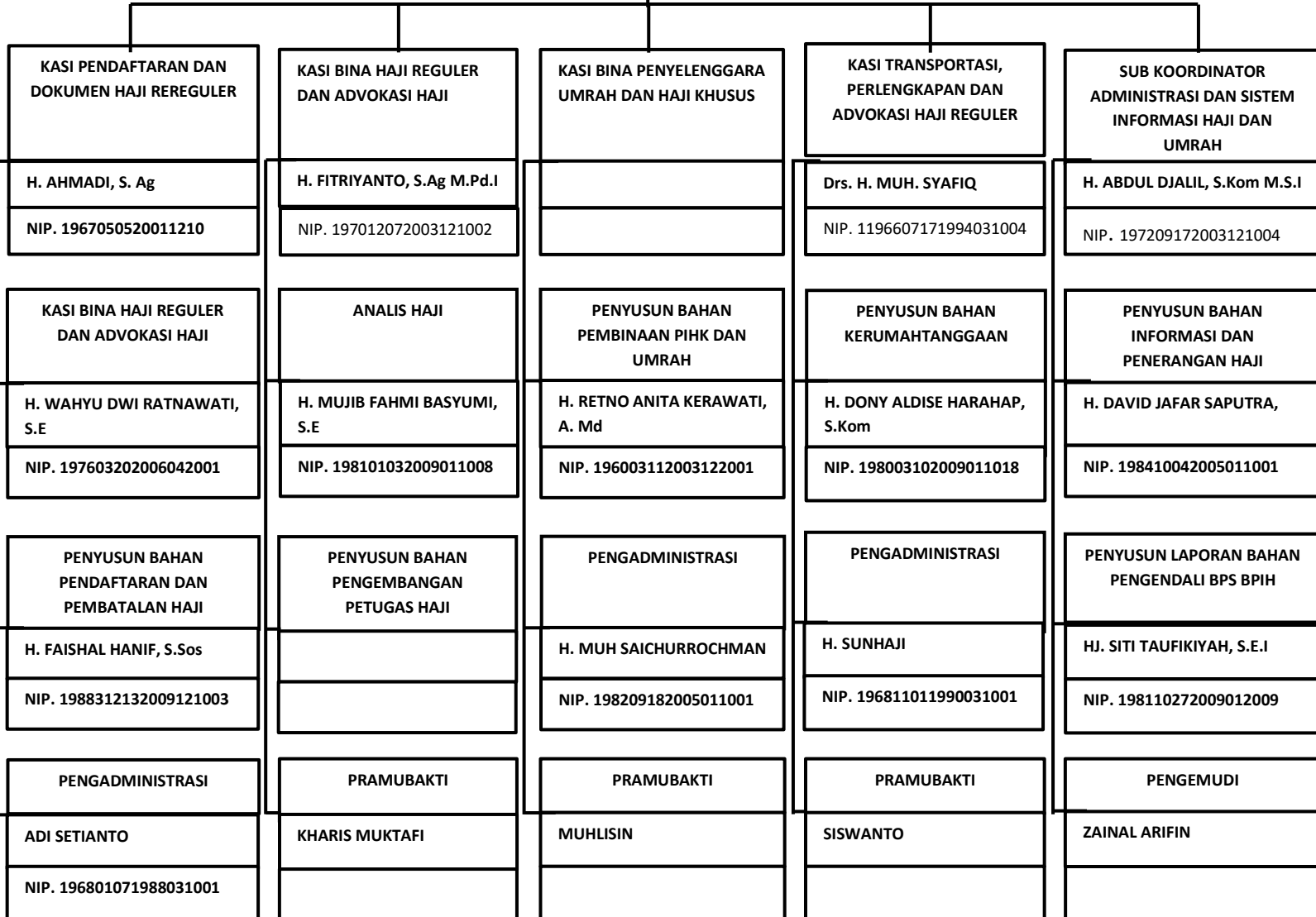
e. Seksi Sistem Informasi Haji

Seksi Sistem Informasi Haji melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang sistem informasi haji.⁴¹

⁴¹ Arsip Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

**Struktur Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah**

KABID PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
Drs. H. AHYANI, M.S.I
NIP. 196612101992031001



Pasal 1 Ayat (2) Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 menyebutkan bahwa pelaksanaan ibadah haji yang reguler disebut pelaksanaan ibadah haji adalah seperangkat kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pelaksanaan ibadah haji yang didalamnya terdapat berbagai kegiatan yang terdiri dari pelayanan, pembinaan, dan shelter bagi jemaah haji dalam prakteknya dimana pemerintah berusaha menggunakan sistem pendanaan, pengelolaan dan pelayanan yang sifatnya sangat umum. Pelaksanaan ibadah haji memiliki keterbatasan dalam tiga aspek, yaitu pelayanan, bimbingan dan perlindungan kepada jemaah haji. Pemerintah berupaya menyempurnakan sistem dan administrasi agar dapat berjalan dengan baik sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.⁴²

Pasal 1 poin 5 menyebutkan jemaah haji reguler adalah jemaah haji dalam pelaksanaannya diselenggarakan oleh menteri. Selain itu, dalam Poin 8 dijelaskan bahwa pelaksanaan ibadah haji reguler adalah pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan oleh Menteri melalui sistem pembiayaan, administrasi, dan pelayanan yang bersifat umum. Selain itu, dalam huruf A Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019, dimaksudkan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji dan umrah agar dapat menjalankan ibadahnya selama menunaikan ibadah haji dan umrah seperti yang diisyaratkan.⁴³

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada tahun 2019 telah menetapkan sistem zonasi berdasarkan asal embarkasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan akomodasi jemaah haji di Makkah. Penempatan jemaah haji dilakukan pada masing-masing wilayah berdasarkan perolehan kapasitas hotel di Makkah dan jumlah jemaah haji pada embarkasi masing-masing.⁴⁴

1. Pelayanan Jemaah Haji Indonesia

Kementerian Agama memperbaharui Penyelenggaraan Haji tahun 2019 untuk menetapkan kebijakan dengan menerapkan sistem zonasi tujuh zona berdasarkan jumlah jemaah Indonesia.

"Pelayanan jemaah di kota Makkah pada musim haji 1440H/2019M terasa sangat berbeda dari tahun - tahun sebelumnya mas. Karena pertama kalinya sistem zonasi diterapkan. Pada tahun itu petugas daerah kerja yang ada di Makkah berjumlah 1.280

⁴² Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler

⁴³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

⁴⁴ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 135 Tahun 2019

orang yang terdiri dari 468 petugas PPIH Arab Saudi, 312 tenaga pendukung, 200 petugas bus shalawat, 163 tenaga kesehatan, dan 137 tenaga pendukung kesehatan".⁴⁵

Layanan jemaah yang tidak lepas dari beberapa petugas yang ikut dalam pelaksanaan ibadah haji, seluruh petugas yang terbagi akan mengatur para jemaah haji Indonesia selama ibadah haji baik dari gelombang I maupun gelombang II.

"Jemaah haji regular beserta petugasnya masuk Kota Makkah jumlahnya sekitar 215.350 orang yang terbagi dalam 529 kloter dari 13 embarkasi. Ada sebanyak 229 kloter yang membawa 93.914 orang, itu jemaah dan petugas haji pada gelombang I yang memasuki Makkah dari Kota Madinah. Sementara 300 kloter lainnya membawa 121.436 jemaah dan petugas pada gelombang II yang memasuki kota Makkah yang awalnya dari Kota Jeddah".⁴⁶

Petugas layanan haji yang mengatur jemaah juga menempatkan jemaah haji sesuai sistem zonasi asal embarkasi jemaah. Dengan adanya penempatan sistem zonasi, jemaah berada dalam satu wilayah di akomodasi embarkasi.

"Sistem zonasi pada tahun 2019 itu diterapkan sesuai asal jemaah, misalnya yang dari Solo ditempatkan sama orang Solo, yang orang Kalimantan dikumpulkan dengan orang Kalimantan. Jadi jemaah enak dan akrab karena dekat tetangga walaupun masih dekat daerahnya. Jemaah juga sangat percaya diri dan nyaman. Padahal sebelum ada zonasi jemaah kurang percaya diri, faktor beda budaya dan bahasa menjadikan jemaah kurang nyaman dan merasa kurang enak. Pembagian jemaah haji orang Jawa Tengah dan DIY Yogyakarta di zona Jarwal, Orang Lombok di Aziziyah, Surabaya di Mahbas Jin, orang Sumatera di Syisyah, orang Kalimantan di Rey Bakhsy, orang Jakarta dan Bekasi di Misfalah, dan Jakarta Palembang di Raudhah. Jadi seperti itu tadi pembagiannya jemaah haji saat zonasi".⁴⁷

Berdasarkan pernyataan tersebut, diketahui bahwa jemaah haji Indonesia dibagi menjadi tujuh zona. Antara lain yaitu: Pertama, Zona Misfalah yang merupakan tempat penginapan yang ditempati jemaah dari embarkasi Jakarta Bekasi (JKS) dengan total 39.332 orang menjadi target penyelenggara haji yang kuotanya dari awal 39.704 orang. Kedua, Zona Jarwal yaitu tempatnya pemondokan jemaah haji yang berasal dari embarkasi Solo (SOC) yang berjumlah 34.112 orang dari target awal penyelenggara yang kuotanya 34.482 orang. Ketiga, Zona Raudhah, yang jemaahnya berasal dari embarkasi Palembang (PLG) dan Pondok Gede (JKG) Jakarta, sebanyak 33.033 orang dari target semula penyelenggara

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak David Jafar Saputra pada tanggal 21 Desember 2022

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak David Jafar Saputra pada tanggal 21 Desember 2022

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak David Jafar Saputra pada tanggal 21 Desember 2022

sebanyak 33.377 orang. Keempat, Zona Mahbas Jin yakni tempat jemaah sebanyak 37.401 orang yang menjadi target awal penyelenggara, total 37.055 yaitu tempat jemaah haji yang asalnya dari embarkasi Surabaya (SUB). Kelima, Zona Rei Bakhsy yaitu tempat jemaah haji yang berasal dari embarkasi Balikpapan (BPN) dan embarkasi Banjarmasin (BDJ) yang memiliki jumlah 11.325 orang dari target awal penyelenggara kuotanya 11.565 orang. Keenam, Zona Aziziah yaitu tempat jemaah haji yang berasal dari embarkasi Lombok (LOP) yang terdapat jumlahnya 4.564 orang dari target awal penyelenggara kuotanya 4.584 orang. Ketujuh, Zona Syisyah, yaitu tempat jemaah haji yang berasal dari embarkasi Aceh (BTJ), Medan (KLN), Batam (BTH), Padang (PDG), dan embarkasi Makassar (UPG) yang berjumlah total 47.114 orang dari total target yang ditentukan oleh penyelenggara sebesar 47.516 kuota.⁴⁸

2. Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji

Penyelenggaraan ibadah haji berusaha untuk memiliki suasana yang sangat kondusif dan koordinasi yang sangat baik sehingga terus menawarkan berbagai aspek pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang dilaksanakan dengan sangat baik. Kata kunci peningkatan kualitas pelayanan haji adalah koordinasi, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi.

"Sistem zonasi membuat panitia lebih mudah berkoordinasi dalam mengatur dan mengawasi serta menjaga jemaah selama proses pelaksanaan haji. Petugas dapat menguasai bahasa jemaahnya sehingga membuat jemaah mudah dikoordinasi, selain itu para jemaah lansia yang tidak mahir berbicara bahasa Indonesia dapat dengan mudah berkomunikasi baik kepanitia maupun ke jemaah lainnya karena mereka berasal dari daerah yang sama. Melalui adanya penerapan sistem zonasi membuat panitia dapat mengantisipasi jumlah jemaah yang tersesat dan jemaah kehilangan uang. Secara psikologis para jemaah haji menjadi lebih merasa nyaman dan percaya diri karena berkumpul dengan kelompoknya. Problem kemandirian jemaah dapat terwujud sehingga jemaah bisa melaksanakan ibadah dengan khidmat, aman dan nyaman serta InsyaAllah memperoleh gelar haji mabrur. Sistem zonasi ini sangat memudahkan penyajian menu catering sesuai khas daerahnya".⁴⁹

Pemberlakuan sistem zonasi dalam penempatan jemaah, bertujuan memudahkan koordinasi dan meningkatkan kualitas layanan kepada jemaah haji. Sistem zonasi diharapkan dapat meminimalisir kendala bahasa serta memudahkan penyediaan menu katering berbasis wilayah. Selain itu sistem zonasi juga memiliki tujuan agar jemaah merasa

⁴⁸ Direktur Pelayanan Haji Luar Negeri, *Kebijakan Pelayanan Jemaah Haji Indonesia di Arab Saudi Tahun 1440 H/2019M*, (Surabaya: t.p., 2019), hlm.7

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Abdul Djalil pada tanggal 21 Desember 2022

nyaman, mengurangi jumlah resiko jemaah tersesat, komunikasi antar jemaah dan petugas bisa lancar, jemaah mudah dikondisikan, dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar.⁵⁰

"Secara koordinasi saat pelaksanaan haji, penyebaran dan komposisi petugasnya di wilayah daerah kerja sudah ditentukan oleh Dirjen PHU sesuai jenis tugasnya. Penugasan itu tidak sembarangan langsung bagian, tapi tugasnya disesuaikan dengan kebutuhan, dan kebutuhan itu bisa dilihat dari setelah mendapatkan pertimbangan berupa masukan dan pengalaman dari tahun sebelumnya. Mulai tahun 2019 pemerintah melakukan restrukturisasi kantor daerah kerja yang baru, mengoptimalkan dengan cara Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PTSP, akhirnya setiap jemaah akan mudah terlayani dengan baik. Selain dengan cara PTSP juga mengefektifkan sistem pelayanan yang berada di daerah kerja terutama bagian Makkah dan Madinah supaya sistem pelayanan sempurna pelaporannya berbasis aplikasi mobile itu untuk bagian yang kloter. Petugas yang melayani jemaah juga akan terintegrasi pada sistem Siskohat"⁵¹

Koordinasi penyelenggaraan ibadah haji merupakan bagian dari tugas negara dan perlu adanya prakarsa, perencanaan, pendampingan dan pelaksanaan kegiatan operasional melalui evaluasi dan pengawasan. Karena kegiatan ini membutuhkan peran masyarakat yang berbeda, termasuk kementerian, lembaga, dan pemerintah. Pemerintah Arab Saudi melakukan pelaksanaan koordinasi sejak mulai dari persiapan, waktu pelaksanaan operasional, dan pasca ibadah haji. Untuk menciptakan penyelenggaraan terhadap ibadah haji sangat tertib dan lancar, dalam berkoordinasi dilakukan secara baik sesuai dengan perencanaan dan keberhasilan terhadap tugas kegiatan ini menjadikan suatu kebanggaan bersama.⁵²

"Penyelenggaraan haji di Indonesia sangat baik, pemerintah Indonesia setiap tahunnya membuat perubahan dan peningkatan supaya haji berjalan dengan lancar. Dulu tahun haji 2018 jemaah haji masih bercampur antar suku dan daerah lain. Bisa mengenal masakan daerah luar daerahnya. Yang Sumatera bisa mengenal karakter orang Jawa dan masakan Jawa. Begitu juga sebaliknya jemaah yang dari luar Jawa. Keberhasilan penyelenggaraan haji di Indonesia setiap tahunnya mengalami perubahan. Ada inovasi baru supaya hal yang mungkin terjadi pada haji sebelumnya tidak terulang kembali. Secara peningkatan haji 2019 haji yang menurut saya paling sukses karena hajinya dibuat zonasi".⁵³

Koordinasi dalam pelaksanaan ibadah haji meliputi perencanaan dan pelaksanaan, pelayanan transportasi, akomodasi jemaah, kesehatan, konsumsi, surat perjalanan jemaah,

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Abdul Djalil pada tanggal 21 Desember 2022

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Abdul Djalil pada tanggal 21 Desember 2022

⁵² Ali Rokhmad, *Manajemen Perhajian Indonesia*, hlm. 149

⁵³ Wawancara dengan Bapak Abdul Djalil pada tanggal 21 Desember 2022

administrasi dan kepemimpinan, dan perlindungan. Kementerian atau lembaga dengan pemerintah yang melakukan koordinasi menteri bekerja sama dengan pemerintah Kerajaan Arab Saudi dan lembaga yang terkait dengan haji, majmuah, muasasah, naqabah, pemilik hotel dan akomodasi jamaah, katering dan perusahaan transportasi bus di Arab Saudi. Selain koordinasi, mereka juga melakukan konsultasi yang sangat penting dalam penyelenggaraan kunjungan haji. Mencapai solusi atau kesimpulan dengan bermusyawarah dan bertukar pikiran yang berbeda tentang bagaimana menyelenggarakan haji dalam bentuk saran yang sangat bagus. Saat melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan kegiatan inti di tingkat bawah hingga kepemimpinan di tingkat atas.⁵⁴

3. Pelayanan Akomodasi Berdasarkan Sistem Pemandokan

Akomodasi bagi jemaah haji Indonesia ketika sampai berada di Makkah, dalam layanannya harus mengacu sebuah standar kualitas, wilayah, jarak, administrasi dan harga serta dapat memiliki cara yang mudah dalam akses transportasi shalawat dan distribusi katering.

"Sistem layanan akomodasi di Arab Saudi sistem sewanya yaitu satu musim penuh. Jemaah haji selama di Kota Makkah untuk yang regular menempati 173 hotel yang tersebar kedalam 7 zona yang telah ditetapkan dari pemerintah. Apabila di kalkulasi, kurang lebihnya itu ada sekitar 52.902 kamar hotel yang disiapkan untuk jemaah haji. Jemaah di cek satu persatu pada saat persiapan."⁵⁵

Jemaah haji selama di pemandokan, tidak hanya diberikan tempat tinggal hotel, akan tetapi dari petugas akomodasi melayani jemaah air bersih untuk kebutuhan jemaah dan air minum jemaah.

"Di pemandokan Makkah, jemaah haji Indonesia butuh konsumsi air bersih, perkiraannya mencapai 387.630.000 liter. Kebutuhan air minum menjadi perhatian yang paling penting bagi PPIH Arab Saudi Makkah, karena cuaca yang dihadapi berkisar antara 36-49 derajat celcius. PPIH juga meminta pihak penyedia pemandokan untuk menyediakan air minum kepada jemaah. Untuk itu PPIH juga bekerjasama dengan lembaga yang bernama Zamazima yang selaku penyedia air Zamzam di Arab Saudi yang bertujuan untuk selalu menyediakan air minum kepada jemaah haji. Sehingga masing-masing jemaah mendapatkan 1 liter air Zamzam per harinya".⁵⁶

⁵⁴ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah*, hlm.377-378

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Abdul Djalil pada 23 Desember 2022

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Abdul Djalil pada tanggal 23 Desember 2022

Layanan akomodasi yang diberikan kepada jemaah harus memiliki standar yang telah ditentukan oleh pemerintah Indonesia. Jemaah yang terlayani dengan baik akan merasa lebih mudah percaya diri di tempat pemondokan yang sesuai harapan jemaah haji Indonesia.

"Akomodasi pelayanan yang diberikan ke jemaah dilakukan oleh tim khusus oleh karena itu akomodasi yang disediakan harus memiliki standar kualitas dan kelengkapan teknis. Standar kualitas pada akomodasi misalnya ukuran kamar jemaah, bangunan yang layak dan baik, ruang lobi yang layak karena jemaah haji banyak yang merokok petugas harus memberikan layanan tempat untuk merokok jemaah".⁵⁷

Selain memperhatikan aspek standar kualitas akomodasi, petugas layanan akomodasi juga memperhatikan dalam aspek kelengkapan akomodasi yang diberikan kepada jemaah haji Indonesia.

"Untuk layanan pemondokan ketika di Makkah, kalau zona berjumlah tujuh dan maktab itu ada banyak kurang lebihnya sekitar 173 maktab. Layanan aspek pemondokan pada hotelnya harus standar kualitas pada bangunan, lift yang memadai, penerangan cukup, genset cadangan listrik dan tangga darurat. Secara fasilitas baik diluar maupun didalam harus lengkap, terdapat tempat wudhu, pengeras suara, ac, dalam kamar ada kasur tebal, sprei, selimut, dan kamar mandi beserta perlengkapannya".⁵⁸

Akomodasi saat Jemaah haji berada di Mekkah ditempatkan di berbagai hotel yang terbagi ke dalam zona wilayah diantaranya yaitu: hotel di sektor 1 zona Mahbas Jin terdapat enam hotel beserta nomor akomodasi yang terdiri dari Zamazim (101), Arkan Bakah 1 (102), Arkan Bakah 2 (103), Dar Umm Alqura (104), Safwat Al Bait (105), dan Bab Almultazam (106).

Zona di sektor 2 Syisah yang terdiri dari Sembilan hotel beserta nomor akomodasi, diantaranya yaitu: Thawarat at Taqwa (201), Snood Al Jauhara (202), Shafa Al Murjan (203), Yaqub Beq Al Qugandi (204), Sura Man Roa (205), Al Khulafa Hotel 2 (206), Sultan Hotel (207), Al Khulafa Hotel 3 (208), dan Bazharil Plaza Hotel (209). Hotel di sektor 3 yaitu zona Raudhah terdapat enam hotel beserta nomor akomodasi di antaranya yaitu: Al-Lu'luah (301), Retaj Al Rayyan (302), Tharawat Al Raudhah (303), Shafwat Al Sarooq (304), Winar Hotel (305), dan As Sagreya Tower (306).

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Abdul Djalil pada tanggal 23 Desember 2022

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Abdul Djalil pada tanggal 23 Desember 2022

Hotel sektor 4 di wilayah zona Jarwal terdapat dua hotel beserta nomor akomodasi yaitu Al Kiswah Tower (401) dan Al Fayha Palace Golden (402). Hotel sektor lima di wilayah zona Misfalah terdapat 13 hotel beserta nomor akomodasinya yaitu Mayar Mayosar (501), Malak Al Safiwa (502), Manazel Al Hour (503), Rose Garden (504), Rizq Palace (505), Aber Al Fadila (506), Al Khalil (507), Tharawat Al Khalil (508), Makarem Difaya Al Bait (509), Sua'd Palace (510), Dar Hasan (511), Durat Rahhaf (512), dan Durat Asma (513). Hotel sektor enam di wilayah zona Reybakhsy memiliki satu hotel bernama Al Olayyan Palace Hotel dengan nomor akomodasi 601. Di wilayah zona sektor 7 bernama Aziziah ada satu hotel yang bernama Nawarat Manazil Al Kiram dengan nomor hotel 701.⁵⁹

"Untuk pelayanan selama fase Arafah, Muzdalifah, dan Mina, pada musim haji itu mempersiapkan tenda 5.609 yang masing-masing 1.419 tenda di Arafah dan 1.190 tenda di Mina. Pelayanan pada waktu itu yang pertama kalinya tenda yang di Arafah disiapkan ber AC, dan PPIH pada musim haji itu juga pertama kali bisa melakukan dan menentukan nomor di setiap tenda di Arafah dan Mina dengan jumlah kapasitas pada masing-masing tendanya itu. Penomoran di setiap tenda bertujuan untuk memudahkan jemaah maupun petugas untuk dapat mengetahui posisi tenda selama jemaah di Arafah dan Mina. Di lapangan, ketika ada jemaah terpisah dari rombongannya tapi jemaah masih tahu nomor tendanya, dari petugas bisa lebih cepat mengarahkan dan mengantarkan jemaah di tempatnya".⁶⁰

Dengan penjelasan yang telah disampaikan, bahwa selain pemondokan yang berada di Makkah pada sistem zonasi juga melayani akomodasi yang berada di Armuzna menerapkan penempatan jemaah sesuai penomoran dan kapasitas tenda jemaah. Tenda yang berada di Armuzna juga dilengkapi fasilitas yang berupa AC agar jemaah haji Indonesia merasa lebih nyaman dari tahun sebelumnya.

4. Pelayanan Katering Sesuai Zona Embarkasi

Perusahaan katering yang memenuhi persyaratan dan dipilih sesuai dengan pedoman pengadaan barang atau jasa pemerintah yang pengadaannya dilakukan oleh Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kementerian Agama, menyediakan layanan katering untuk jemaah haji di asrama haji.⁶¹

"Terkait dengan pelayanan konsumsi jemaah selama musim haji, 12.059.000 kotak makanan disiapkan untuk orang banyak oleh Daerah Kerja Makkah. Secara keseluruhan, 8.614.000 kotak telah tersedia di Makkah, sementara 3.445.600 kotak

⁵⁹ Dokumen Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Djalil pada tanggal 23 Desember 2022

⁶¹ Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah*, hlm.247-248

sisanya dibuat pada waktu-waktu tersibuk haji. Jamaah haji juga mendapat menu khusus selama berada di Makkah, yang disajikan pada Selasa, Kamis, dan Sabtu malam. Setiap hari jum'at usai sholat, jamaah mendapat suguhan istimewa berupa bubur kacang hijau".⁶²

Selain jumlah makanan jemaah haji, petugas konsumsi juga memperhatikan makanan yang diberikan untuk jemaah haji Indonesia, supaya makanan jemaah terjaga dengan baik sebelum di konsumsi.

"Pelayanannya konsumsi itu dilakukan di Makkah dan di Madinah selama pelaksanaan haji. untuk konsumsi yang diberikan kepada jemaah itu harus memenuhi standar, bergizi, menunya berganti, kesehatan dan kebersihan pada makanan terjaga, dan aman untuk dikonsumsi oleh semua jemaah haji. Jamaah haji waktu berada di Makkah dari panitia memberikan jatah konsumsi, baik berupa makanan maupun snack ke setiap jemaah haji. petugas konsumsi juga akan memastikan jemaahnya mendapatkan pelayanan dari petugas dengan baik, karena haji adalah ibadah fisik, makanan untuk jemaah paling utama demi menjaga kesehatan serta keselamatan jemaah haji".⁶³

Perusahaan catering yang melayani konsumsi Jemaah haji ketika berada di Madinah ada 15 perusahaan catering, di Makkah ada 36 perusahaan catering, dan Jeddah ada 2 perusahaan catering. Adapun pelayanan konsumsi ketika jemaah haji berada di Armuzna pengusaha catering melayani 44 muasasah dan 26 Maktab Muta'ahidin terdapat 19 perusahaan catering. Mulai tahun 2019 pemerintah Indonesia dengan menunjuk Kementerian Agama menginginkan untuk perusahaan catering di Arab Saudi supaya makanannya menggunakan bumbu masakan asli dari Indonesia dan juru masak (chef) yang berasal dari Indonesia. Selain berguna untuk menjaga cita rasa khas kuliner Indonesia, dan juga untuk peningkatan daya ekspornya Indonesia ke luar negeri yang selama ini, bumbu masaknya di Arab Saudi dari negara lain yang mendominasi.⁶⁴

Ibu Wahyu Dwi Ratnawati selaku penyusun dokumen haji Kementerian Agama Jawa Tengah yang bertugas sebagai panitia konsumsi pada penyelenggaraan haji mengatakan bahwa:

"Jemaah selama di asrama haji akan mendapatkan pelayan konsumsi dari petugas konsumsi sebanyak sehari 3x makan yang terdiri dari sarapan pagi, makan siang dan

⁶² Wawancara dengan Ibu Wahyu Dwi Ratnawati pada tanggal 23 Desember 2022

⁶³ Wawancara dengan Ibu Wahyu Dwi Ratnawati pada tanggal 23 Desember 2022

⁶⁴ Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah*, hlm.267-268

makan malam. Terus kemudian mendapatkan jatah 2x snack dan jemaah haji disediakan air minum selama kurang lebih 24 jam dengan minimalnya sehari 2 liter botol. ketika jemaah haji ada yang belum menerima makanan dari petugas langsung memberikannya untuk di makan. Padahal konsumsi jumlah makanannya dilebihkan 2 kotak untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, contohnya rusak, atau basi dan sebagainya".⁶⁵

Petugas konsumsi dalam pelayanan konsumsi dalam mendistribusikan makanan kepada jemaah haji melalui koordinasi pada ketua karomnya, supaya layanan konsumsi untuk jemaah haji terlayani dengan baik.

"Pelayanan konsumsi diberikan sebanyak tiga kali dalam sehari dengan waktu pelayanan sebanyak tujuh puluh lima kali makan selama dua puluh lima hari ketika di Makkah, pelayanan konsumsi di Makkah dalam pendistribusian makanan tersebut masih dalam keadaan panas pada saat diterima jemaah. Selama pendistribusian konsumsi di Makkah panitia konsumsi harus mengetahui ketua kloter dan karom untuk jumlah jemaah haji yang mendapatkan konsumsi. Spesifikasi pendistribusian konsumsi kepada jemaah diberikan dengan boks atau kotak warna yang berbeda. Misalnya, pagi hari kotak atau boks makanan berwarna hijau dengan batasan waktu makan dari pukul 06.00 dan paling lambat sampai pukul 11.00 WAS, Siang kotak atau boks berwarna biru dengan waktu makan pukul 12.00 dan paling lambat pukul 17.00 WAS, dan makan malam kotak makanan berwarna merah dengan batasan makan paling lambat pukul 23.00 WAS. Selain itu panitia juga memberikan paket kelengkapan konsumsi ketika di Makkah yang meliputi kopi, teh, gula, saus, sambal, kecap, gelas, (kaca atau melamin), sendok (stainless steel), boks plastik. selain itu panitia juga memberikan paket tambahan yang terdiri dari Paket konsumsi dan sarapan. Sarapan pagi dibagikan bersama makan malam dan paket konsumen paling lambat dua hari setelah jemaah haji tiba di Mekkah.⁶⁶

Layanan catering yang diberikan jemaah pada musim haji pada tahun 2019, juga menerapkan menu khas daerah dan juru masak yang berasal dari negara Indonesia yang memiliki tujuan meningkatkan daya ekspor.

"Penggunaan bumbu masakan dan juru masak (chef) asal Indonesia dimulai pada tahun 2019. Selain sebagai syarat khusus untuk program ini perusahaan yang akan mengambil catering jemaah haji yaitu untuk menjaga cita rasa khas kuliner Indonesia yang harus memakai tenaga kerja Indonesia, bahan baku dari Indonesia. Hal ini untuk meningkatkan ekspor Indonesia ke luar negeri".⁶⁷

Pelayanan konsumsi musim haji pada tahun 1439 H/2018 dan 1440 H/2019 M, diberikan layanan konsumsinya jemaah haji tinggal selama di Makkah mendapatkan

⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Wahyu Dwi Ratnawati pada tanggal 23 Desember 2022

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Wahyu Dwi Ratnawati pada tanggal 23 Desember 2022

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Wahyu Dwi Ratnawati pada tanggal 23 Desember 2022

sebanyak 40 kali dan sehari sebanyak dua kali, yaitu makan siang dan makan malam. Selain itu, minuman dan makanan tambahan seperti kopi, saus sambal, kecap, teh, gula, dan sepotong roti ditawarkan kepada setiap jemaah. Jemaah yang meninggalkan hotel Makkah pada pagi hari tanggal 8 Dzulhijjah, atau puncak haji, disediakan makan siang tambahan di Arafah. Ini merupakan salah satu inovasi dalam penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2018. Sementara itu, jemaah haji 2019 di Makkah diberikan layanan makanan atau layanan konsumen selama satu musim penuh (tiga hari sebelum puncak haji dan dua hari setelahnya). makanan yang memiliki siap saji atau sekotak nasi, sehingga total keseluruhan konsumsi menjadi sebanyak 50 kali.⁶⁸ Pada menu *peak season* di Makkah jemaah haji Indonesia mendapatkan berbagai menu diantaranya semur ayam, ikan teri kacang, sate ayam bumbu kecap, bistek daging, empal, dan ikan dori fillet.

Menu makanan zonasi termasuk menu khas tiap daerah. Seperti ayam geprek, rawon, dan bandeng presto untuk jemaah yang berasal dari Embarkasi Surabaya (SUB), ayam goreng, soto betawi, semur daging sapi, dan bandeng pesmol diperuntukan kepada jemaah yang berasal dari Embarkasi Jakarta (JKG). Embarkasi sumatera yang terdiri dari Aceh (BTJ), Padang (PDG), Medan (KLN), Batam (BTH), Palembang (PLG) akan mendapatkan menu yang meliputi daging lada hitam, ikan patin bumbu pesmol, ayam panggang, telur dadar daging cincang, ayam kecap cabai hijau, ikan kakap fillet, rendang daging, gulai ayam, daging semur, pindang ikan patin, ayam goreng bumbu lengkuas. Embarkasi Makassar (UPG) mendapatkan menu ayam suwir kaya rasa dengan wortel rebus dan irisan timun, coto makassar, ikan tongkol bumbu dabu-dabu. Jemaah Embarkasi Solo (SOC) disuguhi asam garang, empal goreng, dan ikan kembung bakar kecap, sedangkan jemaah yang dari wilayah Nusa Tenggara Barat (LOP) disuguhi daging masak lombok ijo, ayam taliwang, dan ikan kembung bakar bumbu bali. Meski belum sempurna, panitia berusaha mencicipi makanan agar mendekati cita rasa masakan Indonesia. Pesantren Jawa Barat (JKS) mendapatkan menu berupa daging sapi bandung, ayam bakar, ikan kembung, lele balada, ayam bakar bandung. Embarkasi Kalimantan (BDJ) dan (BPN) akan menerima

⁶⁸ Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah*, hlm. 268-289

masakan menu filet kakap, daging sapi rebus, daging ayam, telur dadar cincang, ikan patin asam pedas.⁶⁹

5. Pelayanan Transportasi Jemaah Sesuai Zona Embarkasi

Jasa transportasi merupakan bagian dari kelompok jasa transportasi yang bertugas mempersiapkan, memilih, dan menawarkan layanan transportasi bagi jemaah haji sesuai dengan prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Penyediaan transportasi dalam penyelenggaraan ibadah haji petugas melakukan beberapa tahapan yang diantaranya: Pertama, Pemberitahuan yang artinya petugas memberitahukan perusahaan penyedia yang berada dibawah naungan *Naqabah*, yang diutamakan bagi perusahaan yang memiliki kinerja baik dalam pelayanan haji tahun sebelumnya. Kedua, *Aanwijzing* artinya pemberian penjelasan pada calon penyedia layanan transportasi darat. Ketiga, Menerima Penawaran artinya perusahaan menyerahkan surat penawaran dan berkas yang dipersyaratkan. Keempat, Evaluasi administrasi, teknis dan harga yang terdiri dari beberapa bagian diantaranya: verifikasi dokumen dan lapangan (*Kasyfiah*), penilaian, dan negoisasi harga. Kelima, Usulan Penetapan yaitu tim mengajukan usulan perusahaan calon penyedia transportasi darat berdasarkan hasil negoisasi harga kepada PPK. Keenam, Pelaporan yaitu tim melaporkan perkembangan proses penyediaan transportasi darat secara berkala. Ketujuh, Penetapan dan Kontrak artinya PPK menetapkan perusahaan penyedia transportasi darat dan dilanjutkan dengan penandatanganan kontrak.⁷⁰

Pemerintah menyediakan layanan pada transportasi darat untuk kegiatan jemaah selama di Arab Saudi. Layanan transportasi disediakan oleh naqabah lis sayarah, yang harganya telah menjadi bagian dari biaya masalah ammah (biaya umum di Arab Saudi). Format layanan ini meliputi layanan angkutan antar kota haji dan angkutan umum. Khususnya, pelaksanaan transportasi sholawat yang merupakan sebuah kewajiban pemerintah Indonesia selaku negara pengirim dan konsekuensinya perjalanan dalam penempatan untuk jemaah lebih dari 2000 meter. Layanan transportasi darat untuk jemaah haji Indonesia di Arab

⁶⁹ Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, hlm. 19-27

⁷⁰ Direktur Pelayanan Haji Luar Negeri, *Kebijakan Pelayanan Jemaah Haji Indonesia di Arab Saudi Tahun 1440 H/2019M*, hlm.21-22

Saudi diantaranya yaitu Transportasi antar Kota, Transportasi Sholawat dan Transportasi Armuzna.⁷¹

"Layanan transportasi pada saat jemaah di Makkah itu terbagi menjadi tiga Transportasi antar kota, transportasi shalawat dan transportasi masyair atau armuzna. Untuk transportasi antar kota dan transportasi masyair, pelayanannya dilakukan langsung oleh pemerintah Arab Saudi. Khusus transportasi shalawat dilakukan oleh petugas transportasi dari pemerintah Indonesia, suatu negara pengirim jemaah haji karena bertujuan untuk menempatkan jemaah haji lebih dari 2000 meter".⁷²

a. Transportasi Antar-Kota Perhajian

Bapak Sunhaji memberikan penjelasan tentang transportasi antar kota perhajian memiliki beberapa rute perjalanan selama di Makkah untuk jemaah haji Indonesia.

"Untuk bus antar kota memiliki semua rute, ada yang dari Bandara AMAA Madinah ke pemonudukan madinah, ada juga yang dari pemonudukan Makkah ke pemonudukan madinah dan begitu sebaliknya".⁷³

Meningkatkan kualitas pelayanan transportasi antar kota jemaah haji di semua rute. Rute lalu lintas antar kota mengangkut jemaah haji melalui pada rute yang ditentukan berikut:

- 1) Makkah-Jeddah
- 2) Makkah-Madinah
- 3) Pemonudukan Madinah- Bandara Madinah-pemonudukan Madinah
- 4) Madinah-Makkah
- 5) Jeddah-Makkah
- 6) Bandara Madinah
- 7) Lalu lintas bus menggunakan spesifikasi sebagai berikut: usia produksi minimum 2013, semua memenuhi syarat, kapasitas minimum 47 set, dilengkapi dengan AC, toilet, lemari es dan air minum, alat pemadam kebakaran, pengeras suara, pemecah kaca dan kotak P3K, dan bus memiliki global Sistem Penentuan Posisi (GPS).⁷⁴

b. Transportasi angkutan shalawat

⁷¹ Kementerian Agama RI, *Rencana Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji 1439 H/2018 M*, (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, 2018), hlm. 185-190

⁷² Wawancara dengan Bapak Sunhaji pada tanggal 23 Desember 2022

⁷³ Wawancara dengan Bapak Sunhaji pada tanggal 23 Desember 2022

⁷⁴ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, hlm. 255-

Transportasi angkutan shalawat memiliki rute dan kode yang berbeda dari masing-masing zona diantaranya yaitu rute satu berwarna putih dari Mahbas Jin- Babali yang memiliki tugas mengangkut jemaah 19.288 jemaah haji dari delapan unit hotel.

"Untuk layanan transportasi selama di Makkah jemaah haji difasilitasi dengan bus shalawat yang tersedia selama waktu 24 jam, yang memiliki fungsi untuk mengantarkan jemaah dari pemondokan menuju Masjidil Haram. PPIH mengoperasikan bus shalawat selama 46 hari, dengan jumlah bus yang tersedia sejumlah 419 bus utama dan 31 bus cadangan. Jika di kalkulasiselama haji bus yang digunakan bisa mengangkut 296.292 trip".⁷⁵

Layanan transportasi yang diberikan kepada jemaah, menurut bapak Sunhaji yaitu bus yang digunakan untuk jemaah tidak dalam menjalankan ibadah sholat ke Masjidil Haram Makkah.

"Bus shalawat layanannya untuk membantu jemaah yang jauh 2000 meter dari Masjidil Haram dan bus ini beroperasi tanpa mengeluarkan biaya karena termasuk panitia memfasilitasi. Busnya ini memiliki rasio yang berbeda ada yang 1 : 500 digunakan untuk luar terowongan dan 1 : 1.666 untuk di dalam terowongan".⁷⁶

Hal yang paling pokok dari petugas transportasi, bahwa untuk menghindari jemaah yang mengalami masalah dari petugas transportasi haji memberikan informasi yang lebih jelas agar jemaah mudah paham.

"Bus shalawat setiap zona berbeda agar jemaah mudah tahu, bedanya pada nomer dan warna tiap rutenya. Misalnya zona Jarwal busnya warnanya hitam dan ada nomernya 4, warna busnya ada hitam, biru, coklat, hijau, putih, pink dan ungu. Dan untuk nomer pada bus, nomernya 1 sampai 7. Bus shalawat ini juga memiliki peta wilayah dalam layanan, layanan aduan perusahaan bus 24 jam dan memiliki bengkel permanen. Selama pengoperasian bus shalawat, dari petugas transportasi ada yang siaga melayani jemaah untuk mengatur, mengarahkan dan mengendalikan bus datang dan akan berangkat. Petugas yang siaga ini difungsikan untuk membantu melayani jemaah berkumpul di titik tertentu atau halte yang telah ditentukan petugas. Yang tugas dibagi 2 shift untuk berjaga di lokasi, walaupun ada jemaah haji yang memilih untuk berjalan kaki karena dekat, ada juga yang ingin sehat sekaligus ibadah jalan kaki".⁷⁷

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Sunhaji pada tanggal 23 Desember 2022

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Sunhaji pada tanggal 23 Desember 2022

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Sunhaji pada tanggal 23 Desember 2022

Selama pelayanan angkutan sholawat yang beroperasi berjumlah enam belas unit bus dan memiliki tiga titik lokasi halte. Rute dua yang berwarna biru memiliki rute dari Syisyah-Syieb Amir mengangkut jemaah yang berjumlah 11.428 jemaah dari lokasi Sembilan unit hotel. Selain itu pelayanan angkutan sholawat yang beroperasi 29 unit bus dan memiliki halte yang berada di tiga lokasi. Rute ketiga yang berwarna hijau memiliki rute perjalanan angkutan sholawat dari Raudhah-Syieb Amir dengan jumlah 53 unit bus yang beroperasi. Selama pelayanan angkutan sholawat rute ini menampung 21.015 jemaah dari enam unit hotel dan memiliki halte sebanyak lima lokasi.

Rute empat yang berwarna hitam memiliki rute Jarwal-Syieb Amir yang memiliki halte dua lokasi beserta 62 unit bus yang beroperasi. Bus warna hitam dapat menampung jemaah haji sebanyak 24.903 dari total dua unit hotel. Rute lima yang berwarna cokelat memiliki rute Nisfalah-Syieb Amir yang memiliki transportasi 44 unit bus aktif beroperasi dihalte sebanyak tujuh lokasi. Selama operasional angkutan sholawat warna cokelat dapat menampung 17.550 jemaah dari tempat 13 unit hotel.⁷⁸

c. Transportasi Armuzna

Transportasi Armuzna bertanggung jawab untuk mengantar para jemaah dari kediaman di Makkah ke Arafah, kemudian dari Arafah ke Muzdalifah, selanjutnya dari Muzdalifa ke Mina dan kembali lagi ke kediaman di Makkah. Kegiatannya dikoordinir oleh naqabah bertujuan untuk mengontrol pelayanannya di PPIH Arab Saudi.

"Selain ada bus antar kota, bus shalawat ada juga bus Armuzna atau nama lain masyair. Tim transportasi juga terbilang sukses melayani 16.425 trip selama masyair, trip ini meliputi pengangkutan jemaah dengan rute dari Makkah-Arafah-Muzdalifah-Mina-Makkah. Bus masyair ini memiliki fungsi untuk menjemput dari pemondokan Makkah kemudian di antar ke Arafah, habis dari Arafah menuju ke Muzdalifah, dan dari Muzdalifah menuju ke mina, kemudian kembali lagi ke pemondokan awal jemaah yaitu di Makkah. Untuk jumlah bus yang dibutuhkan untuk pelayanan ini, rute Makkah ke Arafah mendapatkan alokasi bus sebanyak 21 unit bus, rute Arafah ke Muzdalifah sejumlah 7 bus per maktabnya. Rute Muzdalifah ke Mina sebanyak 5 bus per maktab, rute ini jemaah melakukan mencari kerikil pada malam hari. Terakhir rute Mina ke Makkah, bus ini digunakan jemaah haji untuk melakukan nafar awal maupun nafar tsani dan jumlah bus yang digunakan sebanyak 21 bus per maktabnya".⁷⁹

⁷⁸ Direktorat Haji Luar Negeri, *Bus Sholawat Siap Membantu Jemaah Haji dari Indonesia*, hlm.34

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Sunhaji pada tanggal 23 Desember 2022

Jasa angkutan Armuzna yang sepenuhnya menjadi bagian tanggung jawab dari pemerintah Arab Saudi, yang dioperasikan oleh Naqabah Amma Lissayyaraf dengan rute sebagai berikut: pertama, Makkah-Arafah, yang berlangsung pada tanggal 8 Dzulhijjah, pergerakan jamaah dari setiap maktab ke Arafah. Perjalanan sekitar 19 km, perjalanan sekitar 4 jam. Selama musim haji, angkutan ini akan dibagi menjadi 3 perjalanan, yaitu: yang pertama pada pukul 07.00-12.00, yang kedua pada pukul 12.00-16.00 dan yang ketiga pada pukul 16.00-24.00. perbandingannya ditetapkan 1:144/bus, sehingga pada setiap tempat maktab dengan jumlah jemaah kurang lebih 3.000 akan mendapat 21 unit bus.

Kedua, perjalanan jamaah Arafah-Muzdalifah yang menempuh jarak sekitar 9 km membutuhkan waktu sekitar 2 jam. Transportasi Arafah-Muzdalifah beroperasi pada tanggal 9 Dzhulhijjah mulai pada pukul 18:00 WAS (terbenam matahari). Jumlah bus jalur Arafah-Muzdalifah sebanyak 7 bus setiap maktabnya. Ketiga, perjalanan jamaah Muzdalifah-Mina yang jaraknya kurang lebih 4,5 km dengan waktu tempuh sekitar 1 jam. Transportasi Muzdalifah-Mina akan dilakukan pada 9-10 Dzhulhijjah mulai setiap pukul 23:00 WAS. Ada 5 bus per maktab pada rute Muzdalifah-Mina. Keempat, perjalanan jamaah Mina-Makkah menempuh jarak sekitar 7 km dan waktu tempuh 1 jam. Angkutan Mina-Makkah akan beroperasi mulai 12-13 Dzulhijjah dengan beberapa tahapan sebagai berikut: Nafar Awal (hari ke-12 Dzulhijjah) pemberangkatan pertama dimulai pukul 06:30 WAS dan terakhir pada pukul 16:00 WIB. Keberangkatan pertama dari Nafar Tsan (13 Dzulhijjah) mulai pukul 06:30 WAS dan terakhir mulai pada pukul 16:00 WAS. Jumlah bus jalur Mina-Makkah sebanyak 21 bus per maktab.⁸⁰

Berdasarkan penjabaran yang telah dipaparkan di atas, maka implementasi penyelenggaraan ibadah haji menggunakan sistem zonasi memiliki beberapa kelebihan. Hal ini disebabkan sistem penempatan jamaah haji di Mekkah berdasarkan daerah yaitu ditempatkan pada satu wilayah atau zona yang sesuai dengan daerah asal.

⁸⁰Tim Penyusun Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Rencana Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji 1438 h/2017 M*, (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama, 2017), hlm.111-112

BAB IV

Analisis Implementasi Sistem Zonasi dalam Penyelenggaraan Haji di Indonesia

Pemberlakuan sistem zonasi jemaah haji merupakan bagian dari salah satu peningkatan pelayanan pengelolaan terdistribusi di tahun 2019. Tujuh sistem kualifikasi tersebar yaitu Mahbas Jin, Ray Bakhsy, Syisyah, Raudhah, Jarwal, Aziziyah dan Misfalah. Penerapan sistem zonasi ini berdasarkan pengalaman tahun lalu, dimana banyak kendala untuk menempatkan jemaah campuran di masing-masing sektor. Banyaknya kendala yang ditemukan salah satunya adalah penggunaan bahasa ketika berkomunikasi dan penyediaan menu katering. Penerapan sistem zonasi ini bertujuan untuk membantu memudahkan koordinasi dan sekaligus untuk meningkatkan pelayanan jemaah. Berdasarkan bab sebelumnya yang telah diuraikan, maka penulis akan melakukan analisis mengenai Implementasi sistem zonasi dalam penyelenggaraan ibadah haji yang ada di Indonesia dan apa faktor pendukung dan penghambat saat menyelenggarakan ibadah haji di Indonesia. Peraturan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tahun 2019 menetapkan sistem zonasi berdasarkan asal embarkasi untuk meningkatkan layanan akomodasi bagi jemaah haji di Makkah. Penempatan jemaah didasarkan pada perolehan kapasitas hotel di setiap wilayah Makkah dan jumlah jemaah di setiap embarkasi.

1. Pelayanan Jemaah Haji Indonesia

Musim haji pada tahun 1440H/2019M mengalami perbedaan ketika melaksanakan ibadah haji dari tahun sebelumnya, dikarenakan sistem zonasi diterapkan pertama kali pada musim haji 2019. Sistem Zonasi diterapkan dalam penyelenggaraan ibadah haji membutuhkan tenaga untuk petugas pelaksanaan haji. Petugas haji yang selanjutnya ditempatkan di daerah kerja yang berada di Makkah. Total keseluruhan jumlah petugas yang membantu menyelenggarakan ibadah haji sekitar 1.280 orang, dengan rincian petugas yang terdiri dari 468 petugas PPIH Arab Saudi, tenaga sebagai pendukung PPIH 312 petugas, petugas bus shalawat 200 petugas, 163 petugas tenaga kesehatan dan 137 petugas sebagai tenaga pendukung kesehatan.

Pelaksanaan ibadah haji tidak lepas dari beberapa petugas dalam melayani jemaah haji dan petugas yang telah terbagi tugas ditetapkan untuk mengatur jemaah haji, baik yang berangkat gelombang I maupun berangkat gelombang II selama pelaksanaan ibadah haji. Layanan jemaah haji dari keseluruhan jemaah haji reguler dan petugas haji dengan jumlah

sekitar 215.350 orang memasuki kota Makkah yang terbagi kedalam 529 kloter dari total embarkasi Indonesia yaitu 13 embarkasi. Pada gelombang I yang masuk kota Makkah berasal dari kota Madinah sebanyak 229 kloter dan membawa jemaah beserta petugas berjumlah 93.914 orang. Sementara untuk gelombang II yang dari kota Jeddah masuk menuju kota Makkah sebanyak 300 kloter dan membawa 121.436 orang yang terdiri dari jemaah haji dan petugas.

Jemaah haji diatur oleh petugas dengan ditempatkan sesuai berdasarkan sistem zonasi asal embarkasi. Penempatan dengan sistem zonasi pada pelayanan akomodasi jemaah haji berada pada satu wilayah. Diterapkan zonasi haji sesuai asal embarkasi jemaah, memudahkan dalam pengaturan jemaah haji, supaya jemaah merasakan lebih nyaman karena dekat tetangga dan berada dalam satu daerah. Selain memudahkan petugas, zonasi haji dapat menumbuhkan kepercayaan pada diri jemaah, dikarenakan sebelum ada zonasi jemaah mengalami sulit komunikasi yang disebabkan faktor beda budaya dan bahasa.

Penerapan sistem zonasi merupakan salah satu bagian dari inovasi haji pada tahun 2019 dengan melaksanakan kebijakan pembagian jemaah haji berdasarkan jumlah jemaah sebanyak tujuh zona. Pembagian jemaah haji dilakukan untuk menentukan jumlah jemaah berdasarkan tempat tinggal zona asal embarkasi, diantaranya yaitu: Pertama, Zona Misfalah yang menampung jemaah haji sebanyak 39.332 jemaah dari kuota 39.704 orang, tempat ini digunakan dengan tujuan untuk jemaah haji yang berasal dari embarkasi Jakarta Bekasi (JKS). Kedua, Zona Jarwal yang mayoritas ditempati jemaah haji asal embarkasi Solo (SOC) yang berjumlah sebanyak 34.112 jemaah dari kuota 34.482 orang. Ketiga, Zona Raudhah tempat untuk para jemaah haji yang asalnya dari embarkasi Palembang (PLG) dan berasal dari embarkasi Jakarta Pondok Gede (JKG) sebanyak 33.033 jemaah dari total kuota 33.377 orang. Keempat, Zona Mahbas Jin zona yang ditempati oleh jemaah haji berasal embarkasi Surabaya (SUB) yang berjumlah sebanyak 37.055 jemaah dari kuota 37.401 orang. Kelima, Zona Rey Bakhsy digunakan untuk penempatan jemaah haji yang berasal dari embarkasi Banjarmasin (BDJ) dan embarkasi Balikpapan (BPN) yang berjumlah sebanyak 11.325 jemaah dari kuota 11.565 orang. Keenam, Zona Aziziah tempatnya untuk jemaah haji yang berasal dari tempat embarkasi Lombok (LOP) sebanyak 4.564 dari kuota 4.584 orang. Ketujuh, Zona Syisyah sebanyak 47.114 jemaah haji dari kuota 47.516 orang, jemaah haji ini bersal dari berbagai embarkasi diantaranya: embarkasi Aceh (BTJ), Padang (PDG), Medan

(KLN), Batam (BTH), dan embarkasi Makassar (UPG). Hal ini sesuai dengan Keputusan Dirjen PHU No. 135 Tahun 2019 tentang Penempatan Jemaah Haji Indonesia di Makkah dengan sistem zona berdasarkan asal embarkasi 1440 H/2019 M menyebutkan ada tujuh zona dalam penempatan jemaah haji sesuai berdasarkan dari asal embarkasi.⁸¹

2. Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan bagian dari tugas nasional sebagai syarat perencanaan terkoordinasi selama pelaksanaan kegiatan operasional, sampai evaluasi dan pengawasan. Koordinasi adalah bagian paling penting dalam menjalankan penyelenggaraan ibadah haji yang bertujuan untuk meningkatkan pada kualitas pelayanan yang baik di tanah air maupun berada di Arab Saudi. Selama proses pelaksanaan ibadah dengan sistem zonasi haji panitia lebih mudah berkoordinasi dalam mengatur dan mengawasi jemaah. Petugas mengatur jemaah lebih jemaah karena petugas mampu memahami bahasa jemaah dan jemaah dapat dikoordinasikan. Selama pengoordinasian, jemaah yang lansia yang mayoritas tidak lancar untuk komunikasi dengan menggunakan bahasa Indonesia, sistem zonasi memudahkan komunikasi antar jemaah asal daerah maupun petugas yang ada pada satu wilayah. Penerapan zonasi menjadikan panitia selalu untuk mengantisipasi jumlah jemaah yang tersesat dan jemaah yang hilang. Secara psikologis, jemaah berkumpul dengan orang yang satu daerah menjadi lebih nyaman dan mudah percaya diri. Mewujudkan jemaah haji untuk mandiri, sehingga ibadah haji yang dijalankan bisa berjalan dengan khidmat, aman dan nyaman, sehingga menjadikan jemaah menjadi haji yang mabrur, serta zonasi memudahkan petugas dalam menyajikan menu katering sesuai khas daerah jemaah berasal.

Suasana kondusif ibadah haji yang baik bertujuan untuk menjadikan pelaksanaan haji dalam aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan sebagai bagian koordinasi untuk saling membantu antar penyelenggara. Pelaksanaan koordinasi petugas telah ditetapkan oleh Dirjen PHU berdasarkan penyebaran dan komposisi jenis tugas di wilayah daerah kerja. Petugas yang ditentukan tidak bisa langsung mengambil bagian, akan tetapi tugasnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kebutuhan tugas hasil pertimbangan serta masukan dari pengalaman musim haji tahun 2018. Pemerintah mulai tahun 2019 melakukan restrukturisasi

⁸¹ Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor 135 Tahun 2019 Tentang Penempatan Jemaah Haji Indonesia di Makkah dengan Sistem Zonasi Berdasarkan Asal Embarkasi Tahun 1440 H/2019 M

kantor daerah kerja baru dan mengoptimalkan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beserta mengefektifkan sistem pelayanan daerah kerja di Makkah dan Madinah. Supaya pelayanan menjadi sempurna dengan pelaporan berbasis aplikasi mobile yang digunakan untuk kloter dan petugas yang melayani jemaah pada sistem Siskohat dapat terintegrasi.

Koordinasi yang sangat efisien diterapkan dalam pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji sangat berpengaruh, dikarenakan haji bagian acara penting untuk menuntut berbagai peran kementerian, lembaga pemerintahan dan masyarakat, termasuk pemerintah yang berasal dari Arab Saudi. Koordinasi penyelenggaraan ibadah haji dimulai dari sejak mulai persiapan, masa kegiatan operasional, dan pasca pelaksanaan haji. Keberhasilan dalam koordinasi yang baik menghasilkan haji yang lancar dan tertib sesuai rencana, serta tugas ini akan menjadikan kebanggaan bersama antar lembaga dan pemerintah yang saling bekerjasama. Pemerintah Indonesia setiap tahun musim haji mengalami perubahan dan peningkatan penyelenggaraan haji dapat berjalan dengan sangat baik. Haji tahun 2018 penempatan jemaah masih terpisah dan tersebar dalam gabungan antar suku daerah lain. Jemaah juga dapat merasakan makanan khas daerah lain yang berasal dari luar daerah jemaah, misalnya orang Jawa merasakan masakan orang Sumatera dan juga sebaliknya. Dengan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia yang selalu mengalami perubahan dari tahun ke tahun selalu memunculkan inovasi baru supaya lebih baik dan haji zonasi adalah haji yang paling sukses meningkat.

Pelaksanaan koordinasi antara kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah, menteri bekerja sama dengan lembaga pemerintah Arab Saudi, muasasa, majmuah, naqabah, perusahaan hotel dan akomodasi, pemasok dan perusahaan bus. Koordinasi dilakukan melalui negosiasi untuk bertukar pikiran tentang solusi atau kesimpulan berupa usulan yang sebaik-baiknya, yang meliputi perencanaan dan pelaksanaan pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, surat perjalanan, manajemen dan kepemimpinan serta perlindungan. Kegiatan koordinasi dilakukan dalam kaitannya dengan tingkat yang lebih rendah, yang melakukan tugas sampai dengan tingkat manajemen puncak penyelenggara. Sesuai Pasal 108 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019, yang menyebutkan bahwa Menteri Agama berkoordinasi dengan pimpinan kementerian/lembaga pemerintah pusat untuk menunaikan tugas penyelenggaraan ibadah haji; gubernur di tingkat provinsi; gubernur/walikota pada tingkat kabupaten/kota, dan Kepala Perwakilan Republik Indonesia

untuk Kerajaan Arab Saudi. Pelaksanaan koordinasi yang meliputi perencanaan dan pelaksanaan transportasi, konsumsi, perawatan kesehatan, surat perjalanan, akomodasi, administrasi, serta pelayanan bimbingan dan perlindungan. Selain itu, berkoordinasi dengan Kementerian/Lembaga Saudi dan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi serta lembaga terkait.⁸²

3. Pelayanan Akomodasi Berdasarkan Sistem Pemandokan

Jemaah haji Indonesia ketika berada di Makkah ditempatkan diberbagai sektor zona akomodasi. Akomodasi ini mengacu pada sebuah standar yang berkualitas, wilayah, jarak, administrasi dan harga beserta memiliki akses kemudahan transportasi sholawat dan memudahkan untuk pendistribusian catering jemaah haji. Akomodasi di Arab Saudi sistem layanan sewanya yaitu menggunakan sewa penuh. Sistem layanan akomodasi selama di kota Makkah untuk jemaah haji reguler, pemerintah telah menetapkan kedalam 7 zona wilayah akomodasi yang digunakan jemaah tinggal dengan jumlah 273 hotel. Petugas akomodasi melakukan kalkulasi yang disiapkan untuk ditempati jemaah kurang lebih sekitar 52.902 kamar hotel dan pada saat persiapan jemaah dilakukan pengecekan satu persatu.

Selama di pemandokan jemaah haji, petugas juga memberikan pelayanan kebutuhan jemaah air bersih dan air minum untuk kebutuhan di pemandokan. Kebutuhan konsumsi air bersih untuk jemaah haji di pemandokan Makkah yang diperkirakan membutuhkan 387.630.000 liter. PPIH Arab Saudi Makkah memerhatikan pada kebutuhan air minum, dikarenakan cuaca selama pelaksanaan haji berkisar antara 36-49 derajat celcius. Pihak yang menyediakan pemandokan diminta PPIH untuk selalu menyediakan air minum kepada jemaah. Penyediaan air kepada jemaah, PPIH melakukan kerjasama dengan lembaga bernama Zamazima, lembaga di Arab Saudi yang menyediakan air Zamzam untuk air minum jemaah haji. Jemaah mendapatkan air Zamzam per hari masing-masing 1 liter.

Akomodasi dalam pelayanan kepada jemaah haji telah ditentukan oleh pemerintah, akomodasi yang tersedia harus memiliki standar. Layanan akomodasi bagi jemaah yang memiliki standar kualitas dengan baik, jemaah merasa percaya diri dan tinggal di tempat pemandokan merasa nyaman sesuai yang diharapkan. Pelayanan dilakukan oleh tim khusus untuk diberikan kepada jemaah, karena pelayanan akomodasi yang disediakan memiliki

⁸² Undang-undang No.8 Tahun 2019 pasal 108 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

standar kualitas dan kelengkapan teknis. Pada standar kualitas akomodasi harus jelas yaitu pada ukuran kamar, bangunan layak dan baik, tersedia ruang lobi untuk merokok jemaah. Petugas layanan akomodasi juga memperhatikan aspek kelengkapan yang diberikan kepada jemaah. Ketika jemaah haji di Makkah, untuk layanan pemondokan zonasi sejumlah 7 zona dan 173 maktab. Aspek layanan pemondokan harus memiliki standar kelengkapan yang terdiri dari bangunan berkualitas, lift memadai, penerangan sangat cukup, genset untuk cadangan listrik dan terdapat tangga darurat. Fasilitas baik didalam maupun diluar memiliki kelengkapan yaitu tempat wudhu, pengeras suara, ac, kasur tebal, sprei, selimut dan perlengkapan di kamar mandi. Ketika jemaah haji berada di Makkah, jemaah haji ditempatkan di berbagai hotel yang terbagi kedalam zona wilayah masing-masing. Hotel sektor 1 untuk bagian wilayah Mahbas Jin terdapat hotel dan nomornya berjumlah enam hotel. Zona wilayah Syisah dalam sektor 2 terdapat Sembilan hotel beserta nomornya untuk digunakan jemaah haji.

Zona Raudhah yang terdapat di wilayah zona sektor 3 memiliki hotel dan nomornya yang berjumlah sebanyak enam. Hotel sektor 4 yang berada diwilayah zona Jarwal memiliki dua hotel dengan rincian nomor huniannya yaitu Al Kiswah Tower bernomor 401 dan Al Fayha Palace Golden bernomor 402. Jemaah haji yang berada di bagian sektor 5 wilayah zona Misfalah terdapat banyaknya jumlah hotel sekitar 13 beserta nomer akomodasi. Akomodasi pada sektor 6 di bagian Rey Bakhsy memiliki satu hotel yang bernama Al Olayyan Palace Hotel dengan nomor akomodasi 601. Di bagian wilayah sektor 7 zona Aziziah ada satu hotel dengan nomor 701 bernama Nawarat Manazil Al Kiram. Noor Hamid menjelaskan bahwa area akomodasi di Makkah yang meliputi tujuh kawasan yang meliputi Jarwal, Raudhah, Mahbas Jin, Aziziah, Mizfalah, Syisyah dan Rei Bakhsy. Jarak terdekat dari Mekkah adalah 708 meter dan terjauh 4.398 meter.⁸³

Berdasarkan peraturan Dirjen, Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang pedoman persewaan penginapan bagi jemaah haji Indonesia di Arab Saudi. Sistem sewa apartemen di Makkah dilakukan dengan kesepakatan pemilik/penyewa apartemen atau melalui pada Maktab Aqari, sedangkan berada di Madinah akan melalui Majmu'ah (grup jasa), seluruh penyewaannya menggunakan mekanisme sistem sewa full time mulai pada tahun 2019.

⁸³ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah*, hlm.264

Pelayanan tempat pemondokan ditawarkan setibanya di kota Madinah dan Makkah, akomodasi ditawarkan sesuai dengan kapasitas rombongan.⁸⁴

Selama jemaah haji pada fase Arafah, Muzdalifah, dan mina, petugas layanan akomodasi pada musim haji 2019 menyiapkan sebanyak 5.609 tenda, yang terbagi masing-masing 1.419 tenda jemaah di Arafah dan sebanyak 1.190 tenda jemaah di Mina. Pelayanan haji musim 2019 pertama kali tenda jemaah disiapkan ber AC di Arafah dan PPIH juga yang pertama kali ketika di Arafah dan mina dapat menentukan nomor disetiap tenda dan jumlah kapasitas tenda untuk jemaah. Penomoran pada setiap tenda jemaah memiliki tujuan memudahkan petugas dan jemaah mudah mengetahui letak tenda selama di Arafah dan Mina. Pelaksanaan di lapangan, ada jemaah pisah dari rombongan tetapi jemaah mudah mengetahui nomor tenda yang ditempati dan petugas yang membantu bisa cepat mengarah serta mengantarkan asal tempat jemaah.

4. Pelayanan Katering Sesuai Zona Embarkasi

Selama musim haji petugas layanan konsumsi di daerah kerja Makkah menyiapkan sebanyak 12.059.000 boks makanan untuk diberikan kepada jemaah. Total keseluruhan makanan terbagi menjadi dua yaitu 8.614.000 boks di Makkah dan pada Masyair (puncak haji) sebanyak 3.445.600 boks. Jemaah haji selama di Makkah dalam satu minggu memperoleh menu masakan zonasi 3 kali. Menu makanan zonasi diberikan petugas pelayanan katering setiap hari selasa, Kamis dan Sabtu malam. Selain menu zonasi jemaah mendapatkan snack bubur kacang hijau pada setiap waktu ba'da sholat jum'at.

Selain memperhatikan jumlah makanan jemaah, petugas juga memperhatikan kesehatan makanan untuk jemaah, supaya terjaga baik pada saat dikonsumsi jemaah haji. Selama pelaksanaan ibadah haji, layanan konsumsi jemaah diberikan di Makkah dan di Madinah. Layanan katering yang dikonsumsi jemaah harus memiliki standar, bergizi, menu makanan selalu berganti, makanan terjaga secara kesehatan dan kebersihan, serta aman selama dikonsumsi jemaah haji. Jemaah sampai di Makkah, jatah untuk dikonsumsi jemaah diberikan dari panitia ke semua jemaah berupa makanan maupun snack. Jemaah haji yang

⁸⁴ Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No.70 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyediaan Akomodasi Jemaah Haji Indonesia Tahun 1435 H/2014 M.

mendapatkan pelayanan baik dari petugas akan dipastikan oleh petugas konsumsi, dikarenakan haji merupakan ibadah dengan fisik, yang paling utama demi menjaga kesehatan dan keselamatan jemaah yaitu makanan.

Pelayanan katering kepada jemaah haji dilakukan kerjasama disetiap lokasi diantaranya ketika berada di Madinah ada 15 perusahaan catering, di Makkah terdapat 36 perusahaan yang siap melayani catering, dan Jeddah ada 2 perusahaan catering. Konsumsi ketika jemaah di Armuzna terdapat pelayanan konsumsi yang siap melayani ada 19 perusahaan catering untuk disiapkan kepada 44 muasasah dan 26 Maktab Muta'ahidin. Kontri mengungkapkan bahwa Kementerian Agama ketika pelaksanaan haji tahun 2019 melakukan permintaan kepada perusahaan yang melayani konsumsi jemaah haji Indonesia untuk menggunakan sebuah bumbu masakan asli dari Indonesia dan juru masak berasal dari Indonesia. Bumbu masakan asli Indonesia untuk menjaga konsumsi jemaah haji Indonesia dengan cita rasa makanan khas kuliner dari Indonesia, dan untuk meningkatkan daya ekspor Indonesia ke luar negeri dikarenakan bumbu masakan di Arab Saudi yang di dominasi berasal dari negara lain.⁸⁵

Musim haji pada tahun 2019 jemaah mendapatkan pelayanan konsumsi yang menerapkan menu zonasi haji yaitu khas daerah dan ahli masak dari Indonesia. Untuk meningkatkan ekspor ke luar negeri, pemerintah Indonesia mengupayakan dalam penggunaan bumbu masakan dan juru masak berasal dari Indonesia. Program menu katering merupakan bagian dari syarat khusus untuk perusahaan yaitu dengan menjadikan citra rasa masakan khas kuliner Indonesia. Program katering di perusahaan harus menggunakan tenaga kerja Indonesia dan bahan baku masakan dari Indonesia, supaya ekspor negara Indonesia ke luar negeri terus meningkat.

Pelayanan konsumsi dari petugas selama jemaah haji di asrama haji mendapatkan makanan sebanyak 3 kali yaitu sarapan pagi, makan siang dan makan malam. Selain jemaah mendapatkan makanan, jemaah mendapatkan jatah snack 2 kali dan jemaah haji mendapatkan pelayanan konsumsi air minum sehari 2 liter botol perhari. Petugas pelayanan konsumsi, apabila menemukan jemaah haji yang belum mendapatkan makanan dari petugas akan memberikan makanan. Selama musim haji petugas pelayanan katering dalam jumlah

⁸⁵ Kontri, *Konsumsi Jemaah Haji Dimasak Chef Indonesia*, <https://haji.kemenag.go.id/v4/konsumsi-jemaah-haji-dimasak-chef-indonesia>, diakses pada 29 November 2022 Pukul 13.09

makanan jemaah selalu dilebihkan 2 kotak, supaya terhindar dari kekurangan makanan atau terdapat makanan yang bermasalah bisa diganti yang baru siap saji.

Panitia penyelenggara konsumsi meskipun belum melakukan dengan sempurna untuk mengupayakan cita rasa masakan, setidaknya makanan tersebut mendekati rasa masakan yang ada di negara Indonesia. Khususnya jemaah haji yang mendapatkan makanan menu zonasi dengan cita rasa hampir menyesuaikan makanan khas dari daerah masing-masing jemaah haji. Panitia konsumsi yang bertugas pada penyelenggaraan haji yaitu ibu Wahyu Dwi Ratnawati menjelaskan tentang pelayanan konsumsi ketika jemaah haji di Makkah, panitia konsumsi mencari tahu ketua kloter dan karom untuk mendapatkan konsumsi dengan pendistribusiannya sesuai jumlah data jemaah haji yang dipegangnya. Pelayanan konsumsi dengan waktu pelayanan sebanyak tujuh puluh lima kali makan selama dua puluh lima hari ketika jemaah haji berada di Makkah. Konsumsi diberikan tiga kali dalam sehari masih dalam keadaan masih panas saat jemaah haji menerima makanannya. Untuk membedakan menu makanan yang dikonsumsi oleh jemaah haji Indonesia, panitia memberikan spesifikasi dalam pemberian makanan dengan kotak warna yang berbeda yaitu: Menu makanan pagi hari dengan kotak yang berwarna hijau dengan label anjuran makan dari mulai pukul 06.00 dan paling lambat untuk dikonsumsi pukul 11.00 WAS. Menu makanan siang hari dengan kotak berwarna biru dengan waktu makan mulai pukul 12.00 dan paling lambat untuk dikonsumsi jemaah pukul 17.00 WAS. Menu makanan malam hari terdapat kotak makan warna merah dengan batas makan paling lambat pukul 23.00 WAS. Selain itu panitia konsumsi juga memberikan paket tambahan yang terdiri dari paket kelengkapan dan snack untuk pagi hari. Snack yang diberikan oleh panitia kepada jemaah haji untuk pagi hari diberikan bersama dengan pendistribusian makan malam, sedangkan untuk paket menu kelengkapan pada konsumsi diberikan kepada jemaah haji Indonesia paling lambat dua hari setelah sampai berada di Makkah.⁸⁶

5. Pelayanan Transportasi Jemaah Sesuai Zona Embarkasi

Penyelenggara ibadah haji menyediakan tim penyedia transportasi bagi jemaah yang bertugas untuk menyiapkan transportasi, memilih transportasi yang digunakan, dan

⁸⁶ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Pelayanan Konsumsi Jemaah Haji Indonesia di Arab Saudi Tahun 1443 H/2022 M.*

mengusulkan transportasi dengan menggunakan prinsip efektif, transparan, dan akuntabel kepada penyedia transportasi jemaah haji. Petugas penyedia transportasi bertugas melakukan beberapa tahapan yang harus dijalankan yang diantaranya yaitu: Pertama, Pemberitahuan, petugas harus memberitahukan perusahaan yang menyediakan transportasi berada dibawah naungan Naqabah dan yang paling utama memiliki kinerja baik selama pelayanan haji pada tahun sebelumnya bagi perusahaan transportasi haji. Kedua, Aanwijzing artinya petugas harus bisa memberikan penjelasan yang baik kepada calon penyedia layanan transportasi darat. Ketiga, menerima Penawaran, perusahaan menyerahkan semua surat penawaran dan berkas yang telah dipersyaratkan petugas tim penyedia transportasi. Keempat, evaluasi Administrasi, petugas melakukan tinjauan teknis dan harga yang terdiri dari beberapa bagian yang harus diketahui diantaranya: verifikasi dokumen dan lapangan (Kasyfiah). Kelima, usulan Penetapan, petugas tim penyedia transportasi mengajukan usulan perusahaan calon penyedia transportasi darat berdasarkan hasil negoisasi harga kepada PPK. Keenam, pelaporan, tim penyedia transportasi melaporkan perkembangan proses penyediaan transportasi darat secara berkala. Ketujuh, penetapan dan Kontrak, melakukan penetapan kepada perusahaan penyedia transportasi darat oleh PPK dan dilanjutkannya penandatanganan kontrak.

Rokhmadi menjelaskan, pemerintah menyediakan layanan transportasi darat selama kegiatan jamaah di Arab Saudi. Jasa yang pungutannya sudah menjadi bagian dari pembayaran *masalah ammah* (biaya umum Arab) disediakan melalui *naqabah lis sayarah*. Layanan bagi jemaah haji Indonesia meliputi angkutan, antar kota dan layanan angkutan *masyair*. Sebagai kewajiban negara pengirim jemaah, pemerintah Indonesia membuatkan angkutan khusus shalawat dan alhasil menempatkan jemaah lebih dari 2000 meter dari tempat tinggal. Layanan transportasi darat untuk jemaah haji Indonesia di Arab Saudi meliputi transportasi antarkota haji, transportasi Armuzna dan transportasi shalawat.

Transportasi selama di Makkah jemaah mendapatkan layanan berupa transportasi antar kota, transportasi shalawat, dan transportasi masya'ir (Armuzna). Layanan transportasi jemaah dilakukan oleh pemerintah Arab Saudi yaitu transportasi antar kota dan transportasi masya'ir. Petugas transportasi pemerintah Indonesia hanya melakukan pelayanan khusus pada transportasi shalawat, dengan alasan negara sebagai pengirim jemaah haji terbanyak.

Dilakukan pemerintah Indonesia sendiri karena untuk menempatkan lebih 2000 meter lokasi jemaah.

Angkutan haji antar kota yaitu layanan angkutan haji antar kota dapat ditingkatkan di segala lini. Transportasi bus yang mempunyai semua rute yaitu transportasi antar kota perhajian yang rute layanan bus dari Bandara AMAA Madinah menuju ke pemondokan Madinah, rute dari Makkah perjalanan menuju ke Madinah dan masih banyak rute untuk bus antar kota selama pelaksanaan ibadah haji. Rute layanan yang mengangkut jemaah haji pada transportasi antar kota telah ditetapkan, rutenya sebagai berikut: Makkah-Jeddah, Makkah-Madinah, Pemondokan Madinah-Bandara Madinah-pemondokan Madinah, Madinah-Makkah, Jeddah-Makkah, dan Bandara Madinah. Layanan transportasi antar kota selama haji memiliki bus spesifikasi sebagai berikut: Usia minimal bus yang diproduksi tahun 2013, Semua memiliki persyaratan kualifikasi, kapasitas minimal sebanyak 47 set, dilengkapi dengan kulkas, AC, toilet, dan pemecah kaca dan P3K, air minum, pengeras suara, alat pemadam kebakaran, Bus juga dilengkapi dengan sistem penentuan posisi (GPS).

Transportasi angkutan sholawat ialah layanan transportasi angkutan sholawat yang diberikan kepada jemaah haji memiliki rute dan kode yang berbeda dari masing-masing zona untuk memudahkan jemaah haji tidak salah naik transportasi. Adapun angkutan sholawat untuk jemaah haji Indonesia sebagai berikut: Bus warna putih yang memiliki rute perjalanan dari lokasi Mahbas Jin-Babali mengangkut jemaah haji berjumlah 19.288 jemaah dari delapan unit hotel. Bus angkutan shalawat selama jemaah haji di Makkah pada layanan transportasi bus yang bertujuan memfasilitasi jemaah selama 24 jam bus shalawat tersedia. Layanan bus shalawat memiliki fungsi untuk membantu mengantar jemaah ke Masjidil Haram dari tempat pemondokan. Bus shalawat dioperasikan selama 46 hari oleh PPIH dengan jumlah 419 bus utama dan 31 bus cadangan. Selama pelayanan bus shalawat dapat mengangkut 296.292 trip apabila di kalkulasi selama ibadah haji.

Jemaah haji diberikan layanan transportasi shalawat untuk membantu dan memudahkan jemaah pergi menjalankan ibadah sholat lima waktu di Masjidil Haram Makkah. Selama beroperasi jemaah tidak di bebani biaya tambahan karena bus shalawat fasilitas dari panitia untuk jemaah yang tinggal jauh dari Masjidil Haram yaitu lebih 2000 meter. Jarak yang jauh layanan bus shalawat memiliki rasio 1 : 500 untuk luar terowongan dan 1 : 1.666 untuk dalam terowongan. Selain mengatur operasional bus shalawat petugas transportasi juga

memberikan identitas yang jelas pada bus shalawat yang berbeda supaya jemaah mudah mengenali bus yang ditumpangi dan terhindar dari masalah tersesat. Setiap zona tempat tinggal jemaah terdapat bus shalawat dengan nomor dan warna berbeda di setiap rute bus. Zona wilayah Jarwal identitas bus shalawat memiliki warna hitam dan terdapat nomor angka 4. Selama bus beroperasi terdapat warna bus berupa hitam, biru, cokelat, hijau, putih, merah muda, dan ungu. Selain identitas warna, pada bus shalawat terdapat angka mulai dari 1 sampai 7, memiliki layanan peta wilayah, layanan aduan bus selama 24 jam dan mempunyai bengkel permanen. Petugas transportasi selalu siaga untuk membantu jemaah berkumpul di halte atau di titik yang tersedia selama bus shalawat berjalan. Selama bus berjalan, petugas yang menjaga dibagi 2 shift untuk menjaga di lokasi. Petugas melayani bus shalawat terdapat juga jemaah yang melakukan jalan kaki karena faktor dekat dan ada faktor ibadah jalan kaki.

Pelayanan bus transportasi sholawat berwarna putih berjumlah enam belas unit bus yang beroperasi dan memiliki tiga titik lokasi halte. Bus warna biru yang memiliki rute perjalanan dari Syisyah-Syieb Amir mengangkut jemaah haji yang berjumlah sebanyak 1.428 jemaah dari lokasi Sembilan unit hotel. Selain itu, pelayanan angkutan sholawat memiliki halte yang berada di tiga lokasi dan yang beroperasi 29 unit bus. Bus warna hijau memiliki rute perjalanan angkutan sholawat dari Raudhah-Syieb Amir dengan jumlah bus yang beroperasi sebanyak 53 unit bus. Pelayanan pada angkutan sholawat bus warna hijau mengangkut jemaah dengan daya tampung 21.015 jemaah dari lokasi enam unit hotel dan memiliki sebanyak lima lokasi halte. Bus warna hitam memiliki rute perjalanan dari Jarwal-Syieb Amir yang memiliki halte sebanyak dua lokasi beserta bus yang beroperasi sejumlah 62 unit bus. Bus warna hitam ini, dapat menampung jemaah haji sebanyak 24.903 dari total dua unit hotel. Bus warna hitam memiliki rute perjalanan dari Nisfalah-Syieb Amir yang memiliki transportasi angkutan 44 unit bus aktif beroperasi di halte yang ditentukan sebanyak tujuh lokasi. Operasional bus angkutan sholawat warna cokelat dapat menampung jemaah haji 17.550 jemaah dari tempat 13 unit hotel.

Angkutan Armuzna (Arafah-Muzdalifah-Mina) adalah layanan transportasi di Armuzna yang memiliki misi untuk mengangkut jemaah dari penginapan di Makkah ke Arafah, dari Arafah ke Muzdalifah, dari Muzdalifah ke Mina, dan kembali lagi ke akomodasi di Makkah. Kegiatan pelayanan ini dikoordinir oleh naqabah yang dikendalikan oleh PPIH

Arab Saudi selama pelayanan jemaah haji Indonesia. Petugas yang melayani transportasi jemaah haji, selain transportasi antar kota dan bus shalawat terdapat juga transportasi bus Armuzna (Masya'ir). Selama masya'ir bus melayani 16.425 trip dari tim transportasi bisa dikatakan sukses. Trip yang dilewati bus Armuzna dengan mengangkut jemaah pada rute mulai dari Makkah - Arafah - Muzdalifah - Mina - Makkah. Fungsi dari adanya bus masya'ir untuk menjemput jemaah haji di pemondokan Makkah berjalan menuju ke Arafah, Arafah menuju Muzdalifah, Muzdalifah menuju Mina, kemudian kembali ke pemondokan jemaah haji di Makkah. Jumlah bus selama layanan transportasi masya'ir yang dibutuhkan pada rute Makkah menuju Arafah sebanyak 21 unit bus, rute Arafah ke Muzdalifah sebanyak 7 bus per maktab, rute Muzdalifah ke Mina sebanyak 5 bus per maktab. Layanan yang diberikan kepada jemaah haji pada bus masya'ir untuk mengantarkan jemaah mencari kerikil pada malam hari. Terakhir pada rute Mina menuju ke Makkah, bus masya'ir digunakan jemaah melaksanakan nafar awal atau nafar tsani dan selama pelaksanaan petugas menyediakan sebanyak 21 bus per maktab.

Transportasi Armuzna selama melayani sepenuhnya tanggung jawab dari pemerintah Arab Saudi untuk rute yang dipilih oleh Naqabah Amma Lissayaraf, yang telah ditentukan sebagai berikut: pertama, Makkah-Arafah yakni pelayanan dilaksanakan pada tanggal 8 Dzulhijjah, perjalanan jemaah haji menuju ke Arafah dengan menggunakan jarak tempuh kurang lebih sebanyak 19 km dari masing-masing maktab jemaah dan daya tempuh perjalanan kurang lebih 4 jam. Pada pelaksanaan musim haji angkutan terbagi menjadi kedalam 3 trip yaitu pukul 07.00-12.00, pukul 12.00-16.00 dan pukul 16.00-24.00. rasio yang telah ditetapkan adalah 1:144/bus, sehingga dengan jumlah jemaah haji kurang lebih 3.000 orang di setiap maktabnya mendapatkan alokasi bus sebanyak 21 unit. Kedua, Arafah-Muzdalifah jemaah haji melakukan perjalanan menempuh jarak kurang lebih 9 km dengan daya tempuh kurang lebih 2 jam. Transportasi angkutan rute ini beroperasi pada tanggal 9 Dzulhijjah mulai pukul 18.00 WAS (terbenamnya matahari). Jumlah bus pada perjalanan rute ini sebanyak 7 bus per maktab yang siap melayani jemaah haji. Ketiga, Muzdalifah-Mina yaitu jemaah haji melakukan perjalanan menempuh jarak kurang lebih 4,5 km dan jarak tempuhnya kurang lebih sekitar 1 jam. Angkutan rute perjalanan ini dilaksanakan pada tanggal 9-10 Dzulhijjah mulai pukul 23.00 WAS sejumlah 5 bus per maktab pada pelayanan rute perjalanan. Keempat, Mina-Makkah dengan rute

perjalanan yang ditempuh jemaah haji kurang lebih 7 km dengan daya tempuh 1 jam. Angkutan perjalanan ini dilaksanakan pada tanggal 12-13 Dzulhijjah dengan tahapan sebagai berikut: Nafar Awal (dimulai pada tanggal 12 Dzulhijjah) pemberangkatan pertama mulai pada pukul 06.30 WAS dan terakhir pada pukul 06.30 WAS. Nafar Tsani (dimulai pada tanggal 13 Dzulhijjah) jemaah melakukan pemberangkatannya pertama mulai pukul 06.30 WAS dan terakhir pada pukul 16.00 WAS-selesai. Jumlah bus yang melayani pada rute perjalanan Mina-Makkah sebanyak 21 bus per masing-masing maktab. Pelayanan transportasi darat yang diberikan kepada jemaah haji selama di Arab Saudi adalah transportasi antar kota perhajian, transportasi shalawat, dan transportasi Armuzna.⁸⁷

Penelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi secara sistematis membentuk administrasi lembaga negara. Logika yang memaksimalkan pada analisis ini pada dasarnya dengan kekuatan (*strength*), dan peluang (*opportunities*), sekaligus meminimalkan sebuah kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*treats*). Analisis SWOT menghasilkan faktor internal dan eksternal.⁸⁸ Menurut Pearce dan Robinson, SWOT mewakili kekuatan dan kelemahan, internal perusahaan, serta peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan di dalam lingkungan. Dalam menganalisis data, analisis SWOT yang merupakan faktor internal adalah kekuatan dan kelemahan. Faktor internal meliputi semua aspek objek pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat. Faktor eksternal merupakan faktor yang mempengaruhi pada kegiatan pelayanan di luar lokasi.⁸⁹ Analisis SWOT untuk setiap layanan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Faktor internal meliputi semua aspek objek pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat.

a. Kekuatan

- 1) Sarana dan prasarana yang mendukung dalam akomodasi, misalnya ruangan yang ber AC, TV untuk hiburan di kamar, air mineral, tempat yang bersih dan nyaman.
- 2) Tempat ibadah haji mudah di jangkau dari tempat pemondokan, dikarenakan tempatnya mudah di lalui transportasi seperti bus dan taxi.

⁸⁷ Kementerian Agama, *Rencana Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji 1439 H/2018 M.* (Jakarta: Dirjen PHU, 2018), hlm.185-190

⁸⁸ Freddy Rangkuty, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kamus Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm.19

⁸⁹ Pearce Robinson, *Manajemen Strategik Formulas, Implementasi dan Pengendalian.* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1997), hlm.229

- 3) Terdapat tenaga ahli yang profesional dan berpengalaman dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji Arab Saudi. Apabila jemaah melakukan kesalahan maka dapat ditindak dengan baik dan benar.
- 4) Adanya koordinasi yang baik dengan instansi untuk memperlancar pelayanan haji.
- 5) Kebaikan dan kesabaran petugas dalam melayani calon jemaah yang sebagian besar sudah lanjut usia, agar tercipta hubungan yang baik dan harmonis antara jemaah dan petugas, apalagi ditambah satu zona wilayah asal jemaah.

b. Kelemahan

- 1) Kurangnya jumlah petugas jemaah dalam pelayanan jemaah haji pada saat pelaksanaan ibadah haji.
- 2) Keragaman karakter pada pegawai penyelenggaraan haji dan jemaah. Adanya keanekaragaman karakter antara pegawai dengan jemaah mengalami kendala besar karena menimbulkan rasa ketidakpuasan oleh jemaah haji.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang mempengaruhi kegiatan pelayanan di luar pelayanan Kementerian Agama. Faktor eksternal adalah sebagai berikut:

a. Peluang

- 1) Kementerian Agama bekerja sama dengan berbagai mitra, yakni Dinas Kesehatan, otoritas imigrasi, dan pemerintah Arab Saudi. Karena itu merupakan bentuk pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji yang bersifat umum. Untuk menjamin keamanan dan kenyamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji di Mekkah, Arab Saudi.
- 2) Kedekatan psikologi pegawai penyelenggaraan haji dengan jemaah. Kedekatan ini dapat menjadi peluang untuk memanfaatkan kelemahan yang ada. Karena adanya keragaman karakter petugas dengan jemaah mengalami masalah, dengan adanya pendekatan psikologi dapat memberikan pengaruh positif sehingga menciptakan kedekatan emosional yang baik dari petugas dengan jemaah.
- 3) Ada peluang untuk upaya meningkatkan layanan bagi tenaga kerja dan yang selalu mengevaluasi terhadap faktor yang menyebabkan kurangnya petugas dalam kegiatan pelayanan untuk jemaah haji.

b. Ancaman

- 1) Jemaah haji yang beragam dengan pemahaman dan latar belakang yang berbeda-beda, sebagian besar jemaah adalah masyarakat dari pedesaan dan baru saja melakukan perjalanan haji.
- 2) Jemaah haji banyak yang sudah lanjut usia mempengaruhi bagaimana memahami tata cara haji yang disampaikan oleh petugas. Sehingga membutuhkan pelayanan khusus selama menjalankan ibadah haji.
- 3) Jemaah banyak yang kurang disiplin dalam menunaikan ibadah haji disebabkan karena jemaah lebih banyak mementingkan bertani, karena banyak jemaah yang berprofesi sebagai petani.
- 4) Dalam proses menunaikan ibadah haji, seringkali terjadi kebingungan saat melakukan ibadah haji.
- 5) Banyak jemaah haji yang tingkat pendidikannya rendah sampai ada yang mengalami tidak tahu huruf atau mengerti tentang bahasa Indonesia dan sehingga harus melakukan penggunaan bahasa dari daerah yang lebih dipahami jemaah.

Pemerintah Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji reguler yaitu untuk meningkatkan kepuasan terhadap jemaah haji. Menteri melakukan pembentukan panitia penyelenggara ibadah haji yang berada di pusat, dan di daerah memiliki tempat embarkasi dan bagian di Arab Saudi, berdasarkan pasal 11 Undang-Undang No 13 menyebutkan bahwa panitia penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) harus melaksanakan sebuah kebijakan yang sudah ditetapkan Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, yaitu selama di asrama haji mutu pelayanan jemaah harus meningkat yang meliputi dari pelayanan penerimaan ketika masuk asrama, tempat asrama maupun bandara keamanannya terjaga, perbekalan jemaah harus diurus, keimigrasian dan pelayanan terhadap kesehatan jemaah harus selama 24 jam.⁹⁰

Penyelenggaraan ibadah haji dengan sistem zonasi lebih bertanggung jawab kepada seluruh jemaah mulai sejak awal sampai hingga akhir, sehingga para jemaah dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanannya. Menurut prosedur dan undang-undang, layanan dalam melayani harus dapat diberikan secara cepat dan tepat, dengan menjadwalkan pekerjaan tertentu

⁹⁰ Republik Indonesia, *Undang-undang Republik Indonesia Penyelenggaraan Haji dan Umrah*, (Jakarta: Sekretariat Negara, 2008), Pasal 3.

dan tidak melakukan kesalahan, dalam arti pemberian pelayanan tidak berdasarkan norma perundang-undangan dan keinginan. dari Jemaah. Keinginan jemaah harus cepat dipahami petugas. Selain itu, berkomunikasi dengan bahasa yang sangat jelas dan mudah dipahami dan bukan dalam istilah-istilah yang terlalu sulit untuk dipahami adalah suatu keharusan bagi seorang petugas untuk dapat melakukan semua itu, karena petugas haji berhadapan langsung dengan jemaah maka petugas harus memiliki keterampilan. pengetahuan yang cukup dan baik.

Sistem zonasi haji menempatkan jemaah haji selama di Makkah yang penempatannya berdasarkan pada satu tempat wilayah atau zona asal mereka tinggal. Sistem zonasi mendapatkan kelebihan dalam pengaturan jemaah, dan pemilihan pada menu sistem zonasi ini diterapkan sesuai dengan daerah asalnya dan juga cita rasa masakan rumahan. Diberlakukannya sistem zonasi terhadap penempatan jemaah, bertujuan untuk membantu memudahkan koordinasi dan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jemaah haji. Untuk meminimalisir banyaknya kendala bahasa serta untuk memudahkan penyediaan menu katering yang berbasis wilayahnya, penerapan sistem zonasi sangat diharapkan.⁹¹

Penerapan sistem zonasi merupakan sebuah keuntungan yang dicapai dengan salah satu inovasi haji yang diterapkan pada tahun 2019. Penggabungan atau pengelompokan jemaah haji berdasarkan asal daerah yang sama dengan menggunakan sistem zonasi. Disatukannya jemaah haji mendapatkan beberapa keuntungan, diantaranya yaitu komunikasi didalam satu sektor atau maktab yang dilakukan jemaah akan lebih mudah ketika sudah disatukan atau dikelompokkan pada wilayah-wilayahnya. Dilakukan halnya seperti ini agar jemaah haji bisa mendapatkan rasa nyaman dengan sesama jemaah haji yang berasal dari wilayah sama pada satu lokasi. Tekanan psikis yang dialami jemaah tidak akan ada yang terjadi, karena psikologi jemaah dengan bahasa dan budaya yang berbeda bercampur. Berkurangnya jemaah ibadah haji yang mengalami tersesat atau tidak mengetahui jalan dengan penerapan sistem zonasi dan sangat memudahkan bagi petugas jemaah dan serta jemaah akan lebih mudah dalam mencari maktabnya. Dalam sistem zonasi menu masakan yang dihidangkan kepada jemaah haji Indonesia telah diatur kedalam sistem zonasi. Pada tahun 2018 menerapkan salah satu inovasi penyelenggaraan ibadah haji yang berupa pelayanan katering dengan mendatangkan cita rasa masakan khas indonesia, di lengkapi dengan bumbu masak dan chef atau koki yang didatangkan langsung dari Indonesia. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Kementerian Agama mengatakan,

⁹¹ Nurrosyidah Yusuf, *Sistem Zonasi Jema'ah Haji Indonesia*, 2019, diakses pada 2 Juli 2021, Pukul 07.12.

dengan mempertahankan sistem zonasi dari musim haji 2019 ternyata dapat membantu mengurangi berbagai kendala yang dihadapi jemaah haji. Sebelum sistem zonasi jemaah mengalami kendala diantaranya yaitu jemaah berkomunikasi dengan bahasa Indonesia yang tidak begitu maksimal. Dengan diterapkannya sistem zonasi, jemaah haji didalam satu zona tempat asalnya bisa diketahui oleh sesama jemaah haji dan sangat memudahkan petugas mengatasi masalah.⁹²

⁹² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Sistem Zonasi Atasi Kendala Komunikasi Jemaah Haji*, <https://ntb.kemenag.go.id/baca/1554438060/sistem-zonasi-jemaah-haji-indonesia>, diakses pada 28 September 2021 Pukul 11.32

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan tentang implementasi sistem zonasi haji di Indonesia, yaitu sebagai berikut: Pelaksanaan sistem zonasi haji Indonesia yang diselenggarakan Kementerian Agama RI di Mekkah terbagi menjadi tujuh zona, yaitu Jarwal, Mahbas Jin, Ray Bakhsy, Aziziyah, Syisyah, Raudhah, dan Misfalah. Pada penerapan sistem zonasi ini, Kemenag mengimplementasikannya kedalam pelayanan, pembinaan dan perlindungan terhadap jemaah haji Indonesia yang menjalankan ibadah haji. Dengan adanya sistem zonasi penyelenggaraan haji untuk melayani jemaah haji, pemerintah mengatur dan mengelola kedalam zona yang telah ditentukan berdasarkan tempat wilayah dan jumlahnya. Implementasi sistem zonasi memberikan dampak baik terhadap jemaah maupun petugas, dikarenakan jemaah merasakan nyaman, mudah berkomunikasi sesama jemaah dan petugas, jemaah mudah terkondisikan dan jemaah dapat percaya diri ketika menjalankan ibadah haji. Penerapan sistem zonasi, bertujuan untuk mengatur tempat akomodasi berdasarkan sistem pemondokan jemaah yang tempatnya berbeda-beda sesuai asal embarkasi jemaah dan ditempatkan sesuai nomor dan nama hotel. Penyediaan makanan kepada jemaah dalam layanan katering, petugas menerapkan menu makanan sesuai zona asal embarkasi jemaah, serta memberikan cita rasa masakan daerah asal jemaah haji tersebut. Sistem zonasi juga melibatkan berbagai transportasi untuk membantu pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan lancar. Dalam pelayanan transportasi haji, petugas memberikan pelayanan kedalam 3 bagian diantaranya yaitu: transportasi antar kota, transportasi angkutan shalawat, dan transportasi Armuzna. Dalam proses penyelenggaraan ibadah haji sistem zonasi terbagi menjadi dua bagian yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dalam pelaksanaan ibadah haji sistem zonasi memiliki kekuatan dan kelemahan. Faktor eksternal dalam penyelenggaraan ibadah haji memiliki peluang dan ancaman untuk sistem zonasi haji Indonesia.

B. Saran

Implementasi sistem zonasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah mendapatkan serta memberikan dampak hasil yang begitu sangat baik dan berupaya memberikan efek yang positif bagi jemaah dan petugas haji, maka dari itu perkenankan peneliti untuk dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran yang diberikan untuk penyelenggara ibadah haji agar dapat lebih baik mengimplementasikan inovasi-inovasi baru dan sering termotivasi untuk mewujudkan jemaah haji Indonesia dapat melakukan kemandirian.
2. Saran terhadap peneliti selanjutnya bagi yang berminat mempelajari sistem zonasi sebaiknya mempertimbangkan variabel lain seperti penyelenggaraan ibadah haji, waktu haji, penyediaan dalam mengelola bus antar kota, bus sholawat dan bus armuzna, penambahan zona embarkasi haji, dan pengawalan atau monitoring jumlah jemaah haji menurut persebaran wilayah haji.
3. Saran kepada semua untuk jemaah haji, diharapkan untuk dapat mengikuti seluruh program-program yang diselenggarakan oleh panitia haji di Makkah dengan yang semangat dan tidak menjadikan bermalas-malasan dan selalu mendapat motivasi untuk menjadi lebih mandiri dan menjadikan ibadah hajinya yang mabrur.

C. Penutup

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang selalu memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat melanjutkan penulisan skripsi ini. Penulis sangat menyadari hal tersebut, jauh dari kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini, walaupun peneliti telah berusaha dan masih banyak kesalahan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran demi kelengkapan penelitian ini sangat kami nantikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agama RI, Departemen. 2003. *Visi Dan Misi*. Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Agama RI, Departemen. 2010. *al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Agama RI, Kementerian. 2014. *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Agama RI, Kementerian. 2018. *Rencana Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji 1439 H/2018 M*. Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI.
- Agama, Kementerian. 2018. *Rencana Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji 1439 H/2018 M*. Jakarta: Dirjen PHU, 2018.
- Anggito, Albi Dan Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Produser Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Djunaedi, Ahmad dkk. *Peraturan Zonasi: Peran Dalam Pemanfaatan Ruang dan Pembangunan Kembali di Kawasan Rawan Bencana, Kasus: Arkadelphia City, Arkansas USA*, Jurnal Forum Teknik Vol. 34 No. 1, Januari 2011
- Dokumen Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019
- Fahham, Achmad Muchaddam. *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penangannya*. Jurnal Kajian, Vol.20 No.2, September 2015
- Fathurrohman, Muhammad & Sulistyorini. 2012. *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik*. Yogyakarta: Teras.
- Hamid, Noor. 2020. *Manajemen Haji Dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*. Yogyakarta: Semesta Aksara.
- Handoko, Hani & Reksohadiprodjo. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE.
- Hidayatullah, Moch Syarif. 2011. *Buku Pintar Ibadah Tuntunan Lengkap Semua Rukun Islam*. Jakarta: Suluk.

- Indonesia, Republik. 2008. *Undang-undang Republik Indonesia Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Kapioru, Harlan Evan. *Implementasi Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum*. Jurnal Nominal: Universitas Nusa Cendana, Vol. 3 No. 1 Tahun 2014.
- Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor 135 Tahun 2019 Tentang Penempatan Jemaah Haji Indonesia di Makkah dengan Sistem Zonasi Berdasarkan Asal Embarkasi Tahun 1440 H/2019 M.
- Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No.70 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyediaan Akomodasi Jemaah Haji Indonesia Tahun 1435 H/2014 M.
- Kontri, *Konsumsi Jemaah Haji Dimasak Chef Indonesia*, <https://haji.kemenag.go.id/v4/konsumsi-jemaah-haji-dimasak-chef-indonesia>, diakses pada 29 November 2022 Pukul 13.09
- Luar Negeri, Direktur Pelayanan Haji. 2019. *Kebijakan Pelayanan Jemaah Haji Indonesia di Arab Saudi Tahun 1440 H/2019M*. Surabaya: t.p.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Majid, Abdul. 2014. *Implementasi Kurikulum 2013 Kajian Teoritis dan Praktis*. Bandung: Interes Media.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Mulyono, Edi & Harun Rofi'i. 2013. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Safira.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyediaan Transportasi Darat Jamaah Haji Indonesia di Arab Saudi
- Purwanto & Sulistyastuti. 2015. *Implementasi Kebijakan Public, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Purwanto dan Sulistyastuti. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rangkuty, Freddy. 2006. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kamus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Republik Indonesia, Kementerian Agama *Sistem Zonasi Atasi Kendala Komunikasi Jemaah Haji*, <https://ntb.kemenag.go.id/baca/1554438060/sistem-zonasi-jemaah-haji-indonesia>, diakses pada 28 September 2021 Pukul 11.32
- Robinson, Pearce. 1997. *Manajemen Strategik Formulas, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Rokhmad, Ali. 2017. *Manajemen Perhajian Indonesia*. Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Rusyan, H.A. Tabrani . 2017. *Disiplin Berhaji Menuju Haji Mabrur*. Bandung: yrama Widya.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen haji, umrah dan wisata agama*. Bandung :CV. Simbiosia Rekatama Media.
- Tim Penyusun Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. 2017. *Rencana Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji 1438 h/2017 M*. Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.
- Undang-undang No.8 Tahun 2019 pasal 108 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah
- Winda, Syahdu dkk. *Optimalisasi Penempatan Embarkasi Haji Dalam Rangka Efisiensi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)*. Jurnal Antikorupsi, Vol.6 No.2, Desember 2020.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Draft Wawancara dengan Bapak Abdul Djali

1. Bagaimana penyelenggaraan haji di Indonesia?
2. Apakah ada cara untuk mensukseskan penyelenggaraan haji di Indonesia?
3. Secara koordinasi pada haji zonasi, adakah jemaah haji yang mengalami masalah?
4. Ketika pelaksanaan ibadah haji di Makkah, bagaimana cara petugas menjalankan tugasnya selama haji?
5. Apa yang membedakan pelaksanaan ibadah haji zonasi dengan ibadah haji yang tidak zonasi?
6. Bagaimana penyelenggaraan ibadah haji sistem zonasi di Indonesia?
7. Bagaimana penerapan sistem zonasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia?
8. Apa saja layanan yang dilakukan selama penyelenggaraan ibadah haji untuk para jemaah?
9. Bagaimana layanan akomodasi ketika berada di Makkah?
10. Berapa jumlah hotel yang dibutuhkan oleh jemaah ketika di Makkah?
11. Bagaimana pembagian zona dan maktab dalam sistem zonasi?
12. Apa saja yang didapatkan jemaah ketika berada di pemonudukan?
13. Siapa yang menentukan akomodasi haji selama jemaah di Makkah?
14. Seperti apa standar akomodasi yang diberikan kepada jemaah?
15. Apakah ada akomodasi yang diberikan jemaah selain yang di Makkah?
16. Bagaimana petugas menentukan akomodasi selama Armuzna?

B. Draft Wawancara dengan Bapak David Jafar Saputra

1. Berapa jumlah petugas yang mengatur dalam melayani jemaah?
2. Berapa jumlah jemaah dimasing-masing zona embarkasi?
3. Bagaimana pelayanan jemaah regular ketika pelaksanaan ibadah haji zonasi?
4. Seperti apa jemaah haji ditentukan pada saat zonasi haji?
5. Secara keseluruhan jemaah haji pembagiannya ditentukan berdasarkan apa?

C. Draft Wawancara dengan Bapak Sunhaji

1. Bagaimana pelayanan transportasi jemaah ketika di Makkah?
2. Berapa macam bus yang beroperasi dan berapa jumlah unit bus yang dibutuhkan selama sistem zonasi?

3. Apa perbedaan kriteria dari bus shalawat, bus masyair, dan bus antar kota?
4. Berapa jumlah unit yang beroperasi selama masa armusna?
5. Apa perbedaan bus disetiap masing-masing zonasi?
6. Berapa jumlah bus shalawat yang beroperasi beserta jarak operasionalnya?
7. Berapa jumlah perusahaan yang melayani transportasi jemaah?

D. Draft Wawancara dengan Ibu Wahyu Dwi Ratnawati

1. Berapa jumlah perusahaan yang melayani konsumsi pada saat zonasi haji?
2. Berapa jumlah boks makanan yang diberikan pada masing-masing zonasi?
3. Berapa jumlah boks makanan yang dibutuhkan selama masa armusna?
4. Bagaimana pelayanan katering dalam penyelenggaraan haji selama tinggal di Makkah?
5. Berapa macam menu yang dibutuhkan dari masing-masing zonasi, dan apakah ada perbedaan menu pada setiap zonasi sesuai dengan asal jemaah?
6. Berapa jumlah juru masak yang dibutuhkan pada setiap zonasi?
7. Seperti apa pendistribusian konsumsi untuk jemaah yang dilakukan oleh petugas katering?

Lampiran 2 Nama-nama informan

No.	Nama	Keterangan
1.	H. Abdul Djalil, S.Kom, M.S.I	Sub Koordinator Administrasi Dana Haji dan Sistem Informasi Haji dan Umrah.
2.	H. David Jafar Saputra, S,Pd.I	Penyusun Bahan Informasi dan Penerangan Haji.
3.	Hj. Retno Anita Herawati, A.Md	Penyusun Bahan Pembinaan PIHK dan Umrah.
4.	H. Sunhaji	Pengadministrasi

Lampiran 4 Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 2790/Un.10.4/K/DA.04.10/07/2022

Semarang, 27 Juli 2022

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Kepada Yth.
Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah
di Jl. Sisingamangaraja No. 5 Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan
bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Muhammad Rifqi Vickyman Jaya
NIM : 1701056032
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Lokasi Penelitian : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah
Judul Skripsi : Kebijakan Sistem Zonasi dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di
Indonesia

Bermaksud melakukan riset penggalian data di Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Tengah. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang
bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

STI BARARAH

Tembusan Yth.:
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang



Gambar 1 Struktur Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah



Gambar 2 Wawancara dengan Bapak Abdul Djali



Gambar 3 Wawancara dengan Bapak Sunhaji



Gambar 4 Wawancara dengan Bapak David Jafar Saputra

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Muhammad Rifqi Vickyman Jaya
2. TTL : Demak, 07 Desember 1997
3. NIM : 1701056032
4. Alamat : Desa Surodadi Rt/Rw 01/01
 - a. Kecamatan : Sayung
 - b. Kabupaten : Demak
 - c. Provinsi : Jawa Tengah
- 1) Email : rifqivicky9@gmail.com

a. Riwayat Pendidikan

- 1) SD/MI : SDN Surodadi 2
- 2) SMP/Mts : MTs Negeri Meranggen
- 3) SMA/MA : MA Negeri Demak
- 4) Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

b. Orang Tua/wali

1. Nama Ayah : Kardullah
2. Nama Ibu : Siti Musriah

Semarang, 06 Juli 2022

Penulis



Muhammad Rifqi Vickyman Jaya

NIM: 1701056032