

**PERSEPSI JAMAAH HAJI KENDAL
TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI
SELAMA PUNCAK HAJI TAHUN 2023**

Skripsi

Program Sarjana (S1)

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah

Disusun Oleh :



Intan Nisaurrohmah

2001056011

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

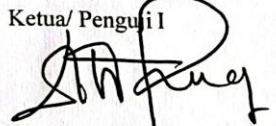
PENGESAHAN UJIAN MUNAQOSYAH
TUGAS AKHIR SKRIPSI

PERSEPSI JAMAAH HAJI KENDAL TERHADAP PELAYANAN
TRANSPORTASI PADA PUNCAK HAJI TAHUN 2023

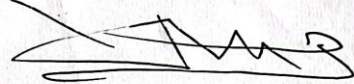
Disusun Oleh :
INTAN NISAURROHMAH
2001056011

Telah dipertahankan dan diujikan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 26 September 2024 dan dinyatakan **LULUS MEMENUHI SYARAT**
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Susunan Dewan Penguji

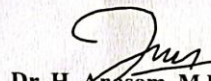
Ketua/ Penguji I


Dr. H. Abdul Razaq, M.S.I
NIP.198010222009011009

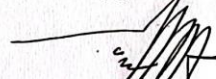
Sekretaris/ Penguji II


Prof. Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc. M.A
NIP. 196006031992032002

Penguji III


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

Penguji IV


Mustofa Hilmi, M.Sos.
NIP. 199202202019031010

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
26 Sep 2024



NOTA PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel
Hal : Persetujuan Naskah Munaqosah

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 naskah Munaqosah saudara :

Nama : Intan Nisaurrohmah
NIM : 2001056011
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : "PERSEPSI JAMAAH HAJI KENDAL TERHADAP
PELAYANAN TRANSPORTASI PADA PUNCAK HAJI
TAHUN 2023"

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumb. Wr. Wb

Semarang, 19 September 2024

Pembimbing

Prof. Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc. M. Ag
NIP.196006031992032002

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Nisaurrohmah

NIM : 2001056011

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil usaha saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kerja sama disalah satu perguruan tinggi di Lembaga Pendidikan lainnya. Pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan. Adapun sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 27 September 2024


Intan Nisaurrohmah
2001056011

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan kemampuan kepada penulis sehingga berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Salawat dan salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang selalu di rindu-rindukan dan dinantikan syafaatnya di yaumul qiyamah Aamiin.

Adapun judul skripsi ini **“Persepsi Jamaah Haji Kendal Terhadap Pelayanan Transportasi Pada Puncak Haji Tahun 2023”** maka penyusunan skripsi ini dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Atas dukungan dan kontribusi dari beberapa pigak baik moril maupun materil, penulis merasa berhutang budi dan tidak mampu membalasnya. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Nizar, M.Ag Rektor UIN Walisongo Semarang, yang telah mengelola penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana semestinya.
2. Prof. Dr. Moh Fauzi M.Ag Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, beserta staf pembantu dekan, yang telah mengkoordinasikan penyelenggaraan Pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat di fakultas.
3. Dr. H Abdul Rozak M.S.I. ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Mustofa Hilmi, M.Sos. sekretaris Program Studi Manajemen Haji dan Umrah yang selalu memfasilitasi mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah, memberikan contoh yang baik dan tak pernah lelah memotivasi, semoga Allah SWT membalas kebaikan beliau dan memberi keberkahan.
4. Prof. Dr. Hj Yuyun Affandy Lc, M.A Dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar membimbing menulis dan telah memberikan saran-saran ataupun arahan selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
5. Segenap jajaran dosen dan civitas akademik Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat, khususnya program studi Manajemen Haji dan Umrah yang ikhlas, tulus dan sabar untuk mendidik kami agar menjadi manusia yang berkahlak mulia berinteletual.
6. Prof Dr. H. Imam Taufik M.Ag dan Prof Dr. Hj. Arikah M.Ag selaku pengasuh Pondok Pesantren Darul Falah Besongo Semarang. Yang selalu ikhlas, tulus dan sabar untuk mendidik dan menjadi orang tua kedua ketika penulis menimba ilmu non formal. Beserta teman-teman santri Pondok Pesantren darul falah besongo yang menjadi teman perjuangan semoga silaturahmi kita tetap terjalin

7. Jamaah haji Kabupaten Kendal Kloter 13 Tahun 2023 yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk berbagi pengalaman persepsi pada puncak haji tahun 2023. Penulis mengucapkan terimakasih. Semoga silaturahmi semakin erat.
8. Teman-teman seperjuangan dan senasib Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Dalam hal ini penulis ucapkan terima kasih telah menerima sebagai teman dan membantu segala hal.
9. Teruntuk mendiang orang tua tercinta Alm Bapak Suyono dan Almh Ibu Musriah yang meski secara tidak langsung menjadi salah satu semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini semoga beliau selalu diberikan tempat terbaik di sisi-Nya.
10. Kedua kakak saya tercinta Ach Amharul Ma'ruf dan Anwarul faiq beserta kakak ipar Jehan Fuliza Ahmad yang telah sepenuh hati dan jiwa raganya selalu memberi semangat dan mendukung baik secara moril maupun materil, yang tidak pernah menuntut apa pun serta tak henti-hentinya mengirimkan doa terbaik kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka seperti doa mereka.
11. Sahabat-sahabat penulis Ena Samichah, Siti Safinatun Najah, Alfi Ziyadati R, Salma Lu'lu'ah Maknunah, Qoyyum Abdurrokhman yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik. Semoga Allah selalu melancarkan segala urusan kita.
12. Direktur Utama Nura Almadinah Tour dan Travel Ibu Hj Siti Nur Alimatus Solikhah yang sudah memberikan kesempatan dan kepercayaan penulis untuk bergabung dan mensupport penulis untuk terus melanjutkan studi hingga selesai beserta staff karyawan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan seperti kebaikan yang beliau berikan.

Semarang, 17 September 2024

Intan Nisaurrohmah
NIM. 2001056011

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat serta nikmat-Nya sehingga skripsi ini telah terselesaikan. Salawat dan salam senantiasa tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, saya persembahkan karya tulis ini untuk orang-orang yang selalu mendukung dan memotivasi. Persembahan ini saya berikan kepada :

1. Mendiang orang tua tercinta Bapak Suyono almarhum dan Ibu Musriah Almarhumah yang secara tidak langsung selalu memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah menempatkan beliau ditempat terindah di sisi-Nya.
2. Kakak-kakak ku tercinta Ach Amharul Ma'ruf, Anwarul Faiq dan kakak ipar Jehan Fuliza Ahmad beserta keponakan tercinta Adyatama Fajeri Zarkasyi yang tiada hentinya memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil, kasih sayang dan doa yang selalu dipanjatkan demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Sahabat-sahabat tercinta Ena Samichah, Siti Safinatun Najah, Alfi Ziyadati Rahmatika, Salma Lu'lu'ah Maknunah, Qoyyum Abdurrokhman yang selalu memberi dukungan dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Allah itu Tujuan selain Allah itu Ujian”

-Umi Arikhah-

ABSTRAK

Intan Nisaurohmah (2001056011) dengan judul “ Persepsi Jamaah Haji Kendal terhadap Pelayanan Transportasi pada Puncak Haji Tahun 2023”

Ibadah haji merupakan ibadah fisik. Oleh sebab itu seluruh jamaah haji terutama jamaah haji Indonesia harus menjaga kesehatan untuk pelaksanaan rangkaian ibadah haji terutama pada pelaksanaan puncak ibadah haji. Salah satu aspek yang mendorong suksesnya pelaksanaan ibadah haji merupakan adanya pelayanan transportasi. Karena dalam skala besar, pelaksanaan ibadah haji terutama pada puncak haji menimbulkan tantangan logistik yang kompleks sehingga fasilitas transportasi yang memadai merupakan salah satu kunci menjaga kenyamanan keamanan dan kesejahteraan jamaah. Terutama dalam menyediakan layanan pengantaran jamaah. Dalam penyelenggaraan ibadah haji tentunya mengalami permasalahan setiap tahunnya. Seperti pada puncak haji tahun 2023, dimana terjadi keterlamabatan pada pelayanan transportasi yang akan mengantarkan jamaah dari Muzdalifah menuju Mina. Sehingga terjadi ketidak sesuaian dalam pelayanan transportasi bagi jamaah haji terutama pada jamaah haji Kendal kloter 13. Hal tersebut tentunya menimbulkan berbagai persepsi pada jamaah haji Kendal terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis persepsi jamaah haji Kendal terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023. Jenis penelitian ini lapangan dengan menggunakan pendekatan ilmu psikologi serta penelitian ini bersifat deskriptif. Analisis data penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman dengan empat tahapan yaitu pengumpulan data, mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jamaah haji Kendal memiliki persepsi terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji bahwa pelayanan transportasi tersebut sudah bagus. Baik Jamaah merasa pelayanan transportasi yang diberikan secara keseluruhan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Namun pada pelayanan transportasi ketika berada di Muzdalifah jamaah merasa kurang puas karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Baik secara manajemen lalu lintas, fasilitas yang diberikan, kelancaran arus lalu lintas dan standar pelayanan bus yang diberikan kepada jamaah. Oleh sebab itu pemerintah perlu adanya pembenahan agar tidak terulang kembali kejadian seperti tersebut. Namun jamaah berusaha mengambil hikmahnya dari keterlembatan tersebut sebagai perjalanan spiritual yang bermakna . karena dengan adanya kejadian tersebut jamaah belajar menjaga hawa nafsu untuk tidak marah-marah dan berfikiran yang tidak-tidak. Jamaah juga menganggap ini bentuk dari cara Allah dalam memberikan pengalaman yang berharga..

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan Transportasi, Jamaah Haji

ملخص

"انتان نساءالرحمه (2001056011) بعنوان "تصور حجاج كندال لخدمات النقل في ذروة الحج في عام 2023"

الحج ركن من أركان الإسلام. وهو فريضة على المستطيع. سواء من الناحية البدنية أو غير البدنية. خاصة في ذروة فريضة الحج. ومن الجوانب التي تشجع على نجاح تنفيذ الحج وجود خدمات النقل. لأن تنفيذ فريضة الحج على نطاق واسع، وخاصة في ذروة الحج، يفرض تحديات لوجستية معقدة بحيث تكون مرافق النقل المناسبة أحد مفاتيح الحفاظ على راحة وسلامة ورفاهية الحجاج. خاصة في توفير خدمات توصيل الحجاج. في تنظيم الحج، هناك بالطبع مشاكل في تنظيم الحج كل عام. كما حدث في ذروة الحج في عام 2023، حيث كان هناك تأخير في خدمة النقل التي من شأنها إيصال الحجاج من مزدلفة إلى منى. بحيث يكون هناك عدم تطابق في خدمات النقل للحجاج، خاصة بالنسبة لحجاج كندال في المجموعة 13، وهذا بالتأكيد يثير تصورات مختلفة لحجاج كندال تجاه خدمات النقل الغرض من هذه الدراسة هو تحليل تصورات حجاج كندال تجاه خدمات النقل في ذروة الحج في عام 2023م. في ذروة حج 2023م وهذا النوع من البحوث هو بحث ميداني باستخدام منهج علم النفس، وهذا البحث وصفي. يستخدم تحليل البيانات في هذا البحث نظرية ميل وهويرمن من خلال أربع مراحل، وهي جمع البيانات، واختزال البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن حجاج كندال لديهم تصور عن خدمات النقل في ذروة الحج بأن خدمة النقل جيدة. يشعر كل من الحجاج أن خدمات النقل المقدمة بشكل عام تتفق مع معايير الخدمة الحالية. ومع ذلك، فيما يتعلق بخدمات النقل في مزدلفة، يشعر الحجاج برضا أقل لأن الخدمات المقدمة لا تتوافق مع معايير الخدمة الحالية. سواء في إدارة حركة المرور أو التسهيلات المقدمة أو انسيابية حركة المرور أو مستوى خدمات الحافلات المقدمة للحجاج. لذلك، تحتاج الحكومة إلى إجراء تحسينات حتى لا تتكرر مثل هذه الحوادث.

الكلمات المفتاحية : التصور، خدمات النقل، خدمات النقل، حجاج بيت الله الحرام

ABSTRACT

Intan Nisaurrohmah (2001056011) with the title "Kendal Hajj Pilgrims' Perception of Transportation Services at the Peak of the 2023 Hajj"

The Hajj pilgrimage is one of the pillars of Islam. It is obligatory for those who are able. Both physically and non-physically. Especially at the peak of the Hajj pilgrimage. One aspect that drives the success of the Hajj pilgrimage is the availability of transportation services. Because on a large scale, the implementation of the Hajj pilgrimage, especially at the peak of the Hajj, poses complex logistical challenges so that adequate transportation facilities are one of the keys to maintaining the comfort, security and welfare of the pilgrims. Especially in providing pilgrim delivery services. In organizing the Hajj pilgrimage, of course, there are problems every year. Like at the peak of the Hajj in 2023, where there was a delay in the transportation service that would take the pilgrims from Muzdalifah to Mina. So that there is a mismatch in transportation services for hajj pilgrims, especially for Kendal hajj pilgrims group 13. This certainly raises various perceptions among Kendal hajj pilgrims regarding transportation services at the peak of hajj in 2023. The purpose of this study is to analyze the perceptions of Kendal hajj pilgrims regarding transportation services at the peak of hajj in 2023. This type of research is field research using a psychological approach and this research is descriptive. Data analysis of this study uses the theory of Miles and Huberman with four stages, namely data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of this study show that Kendal hajj pilgrims have a perception of transportation services at the peak of hajj that the transportation services are good. Both pilgrims feel that the transportation services provided as a whole are in accordance with existing service standards. However, in transportation services when in Muzdalifah, pilgrims feel dissatisfied because the services provided do not comply with existing service standards. Both in terms of traffic management, facilities provided, smooth traffic flow and bus service standards provided to pilgrims. Therefore, the government needs to make improvements so that such incidents do not happen again.

Keywords: Perception, Transportation Services, Hajj Pilgrims

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
BAB I.....	0
A. Latar Belakang	0
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1. Tujuan.....	2
2. Manfaat.....	2
D. Tinjauan Pustaka.....	2
E. Metode Penelitian	5
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	5
2. Sumber dan Jenis Data	5
3. Teknik Pengumpulan Data.....	7
F. Sistematika penulisan.....	10
BAB II.....	12
KERANGKA TEORI	12
A. Persepsi Jamaah Haji.....	12
B. Haji.....	18
C. Pelayanan Transportasi	23
BAB III	29
GAMBARAN UMUM JAMAAH HAJI KENDAL TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI PADA PUNCAK HAJI TAHUN 2023	29
A. Profil Kabupaten Kendal.....	29
B. Profil Jemaah Haji Kendal Tahun 2023.....	31
C. Profil Jemaah Haji Kendal Tahun 2023 sebagai Subjek Penelitian.....	36
D. Persepsi Jamaah Haji Kendal Terhadap Pelayanan Transportasi Pada Puncak Haji Tahun 2023	38
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN PERSEPSI JAMAAH HAJI KENDAL	45
TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI PADA PUNCAK HAJI TAHUN 2023	45
Penyerapan Terhadap Rangsang atau Objek dari Luar Individu.	45
Pengertian atau Pemahaman.	47
Penilaian atau Evaluasi.	49

BAB V	51
PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN-LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jamaah Haji Kendal Kloter 13 yang Memenuhi Kriteria Wawancara.....	8
Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Bus Antar Kota Perhajian.....	26
Tabel 2. 2 Standar Pelayanan Bus Angkutan Sholawat.....	27
Tabel 2. 3 Standar Pelayanan Bus Angkutan Masyair.....	28
Tabel 3. 1 Jumlah Penduduk Kabupten Kendal Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk berdasarkan Pemeluk Agama.....	30
Tabel 3. 3 Latar Pendidikan Jamaah Haji Kendal kloter 13 Tahun 2023.....	34
Tabel 3. 4 Data Jamaah Haji Kendal Kloter 13 Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 3. 5 Data Jamaah Haji Kabupaten Kendal Kloter 13 Berdasarkan Kategori Usia.....	35
Tabel 3. 6. Jamaah Haji Kendal Kloter 13 Yang Menjadi Subjek Penelitian.....	Error!

Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam. Hukumnya wajib bagi kaum muslim yang mampu mengerjakannya. Baik mampu secara fisik maupun non fisik, yakni spiritual, keamanan, maupun finansial. Terutama pada pelaksanaan puncak ibadah haji, dimana masyarakat muslim seluruh dunia berkumpul menjadi satu di Padang Arafah¹. Pelaksanaan puncak ibadah haji juga memberikan dampak berbagai sisi kehidupan. Dari sisi regiolitas, seperti halnya ibadah haji mampu meningkatkan keimanan dan ukhuwah Islamiyah pada kesetaraan dan emosional harmoni maupun antar suku bangsa. Ibadah haji tidak hanya sebuah ibadah emosional dan spiritual. Akan tetapi, pelaksanaan ibadah haji bagi seorang muslim merupakan rangkaian kegiatan yang bersangkutan dengan fisik. Dalam menjalankan ibadah haji jamaah akan mengalami cuaca yang ekstrem sehingga mengakibatkan kelelahan tubuh. Sehingga syarat istitha'ah menjadi suatu hal yang wajib bagi jamaah haji².

Salah satu aspek yang mendorong suksesnya pelaksanaan ibadah haji merupakan adanya pelayanan transportasi. Karena dalam skala besar, pelaksanaan ibadah haji ini menimbulkan tantangan logistik yang kompleks sehingga fasilitas transportasi yang memadai merupakan salah satu kunci menjaga kenyamanan keamanan dan kesejahteraan jamaah. Terutama dalam menyediakan layanan pengantaran jamaah.

Mengingat jauhnya pemondokan jamaah dengan masjidil haram maupun jarak antara kota Madinah dan kota mekah yang menempuh perjalanan sekitar tujuh jam, serta jauhnya jarak antar wilayah-wilayah puncak haji baik Arafah, Muzdalifah dan Mina. Tentunya akan mengakibatkan kelelahan pada jamaah, sehingga mengganggu fokus jamaah dalam menjalankan ritual pada puncak haji. hal tersebut tentunya menjadi sorotan bagi Kementerian Agama, oleh karena itu Kementerian Agama membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) guna memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah terutama dalam pelayanan transportasi. Akan tetapi dalam penyediaan transportasi pada

¹ Yuyun Affandi, *Haji Bagi Generasi Milenial Paradigma Tafsir Tematik*, Semarang : (Fatawa Publishing, 2021) Hal 48

² Ending Jumali dkk, *Ekosistem Haji*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2022), Hal. 4

puncak haji Kementerian Agama berkoordinasi dengan Kerajaan Arab Saudi untuk bertanggung jawab memfasilitasi transportasi jamaah yang dipegang oleh Naqabah ‘Ammah Lissayyarat.

Sebagaimana dijelaskan dalam (Peraturan Menteri Agama) PMA NO 71 tahun 2021 mengenai transportasi darat jamaah haji baik pada saat di Makkah, Madinah maupun pada saat pelaksanaan puncak haji. Namun, pada pelaksanaan puncak haji layanan transportasi bagi jamaah Indonesia sepenuhnya menjadi tanggung jawab Kerajaan Arab Saudi yang dilaksanakan oleh Naqabah Ammah Lissayyarat. Dengan begitu pemerintah Indonesia sudah berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi jamaah haji Indonesia agar pelaksanaan haj berjalan dengan lancar.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji tentunya mengalami permasalahan setiap tahunnya. Seperti yang terjadi pada puncak haji 2023. Dimana terjadi keterlambatan pada pelayanan transportasi yang mengantarkan jamaah dari Muzdalifah menuju Mina. Lamanya durasi waktu keterlambatan mengakibatkan jamaah haji mengalami ketelantaran. Hal tersebut dialami oleh jamaah haji maktab 58 – 64 dan itu mencakup jamaah haji Kendal kloter 13 merupakan salah satu jamaah yang mengalami keterlantaran tersebut. Selain itu jamaah haji juga mengalami kekurangan fasilitas toilet dan air bersih baik pada saat wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina.

Seperti yang diberitakan oleh Christiyanto pada portal berita Wisata Viva pada kamis, 20 juli 2023 bahwa jamaah menduga jika jamaah hanya perlu menunggu tidak perlu berdesakan, akan tetapi jamaah harus menunggu gilirannya sampe siang hari dan beberapa jamaah harus berada dalam satu bus yang muatannya melebihi kapasitas³.

Selain itu pada portal berita BBC News Indonesia pada 1 juli 2023. Bahwa jamaah haji mengeluh atas operator konsumsi dan transportasi terutama bagi jamaah Indonesia dimana dalam penyajian makanan seadanya dan beberapa kali terlambat didistribusikan⁴.

Bedasarkan observasi pendahuluan tersebut diperoleh adanya ketidak sesuaian dalam pelayanan transportasi bagi jamaah haji tahun 2023. Hal tersebut tentunya menimbulkan berbagai persepsi pada pelayanan transportasi pada puncak haji. sehingga penting bagi pemerintah mengetahui persepsi jamaah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan jamaah. Oleh karena itu penelitian ini akan dilakukan untuk

³ <https://wisata.viva.co.id/berita/1199-info-haji-tragedi-armuzna-di-haji-2023-kesaksian-seorang-jamaah-bagian-3-muzdalifah?page=4> diakses pada tanggal 08 Maret 2024.

⁴ <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cy0jmr503d5o> diakses pada tanggal 08 maret 2024.

mengetahui persepsi jamaah haji Kendal terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini akan berkonsentrasi terhadap:

Bagaimana persepsi jamaah haji Kendal terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan bagi mahasiswa Prodi Manajemen Haji dan Umrah tentang bagaimana persepsi jamaah terhadap pelayanan haji pada puncak haji tahun 2023

2. Manfaat

a) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan bagi mahasiswa Prodi Manajemen Haji dan Umrah tentang bagaimana persepsi jamaah terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023

b) Manfaat praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan khasanah baru bagi mahasiswa Prodi Manajemen Haji dan Umrah yang lebih mendalam tentang persepsi jamaah terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dihadirkan sebagai tahap awal sebelum penulis mengkaji lebih lanjut penelitian. Data-data ditampilkan sebagai bahan perbandingan dalam menganalisis serta untuk memahami permasalahan yang ada. Setelah ditelusuri lebih lanjut secara spesifik. Beberapa penelitian lain dapat diklasifikasikan berdasarkan fokus bahasanya.

Pertama, skripsi oleh Lena Leanita (2020 yang berjudul *Implementasi Regulasi Transportasi Udara Dalam Pelayanan Keberangkatan dan Kepulangan Haji Indonesia*, studi tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebijakan pemerintah terkait transportasi udara dan implementasi pelayanan transportasi udara jamaah haji Indonesia. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik

analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah menjalankan pelayanan transportasi keberangkatan dan kepulangan dengan baik berdasarkan peraturan yang berlaku, walaupun terdapat beberapa kendala diluar kewenangan pemerintah⁵. Pada penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, khususnya pada pembahasan pelayanan transportasi haji serta pada metode yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan pada subjeknya dimana penelitian yang akan dilakukan terfokus pada pelayanan transportasi selama puncak haji.

Kedua, jurnal Taufik Illahi dan M Amin Akkas (2022) yang berjudul *Sistem Penyediaan Transportasi Udara Dalam Pengoptimalan Pelayanan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Haji Indonesia*, penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui sistem penyediaan transportasi dalam serta faktor pendukung dan penghambat dalam pengoptimalan pelayanan haji jamaah haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, adapun hasil dari penelitian ini adalah pada penyediaan pelayanan transportasi udara ini sudah melakukan secara maksimal akan tetapi ada beberapa faktor penghambat dalam penyediaan pelayanan transportasi⁶. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada pelayanan transportasi, namun pada penelitian yang akan dilakukan mengacu pada transportasi darat selama puncak haji.

Ketiga, jurnal Abdul Hafiz, Dkk (2023) yang berjudul *Standarisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat*, penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan transportasi dan akomodasi pada jamaah umrah PT. Tanur Muthaminah dimana travel tersebut merupakan salah satu travel yang pernah membantu menyelamatkan jamaah umrah yang terlantar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara langsung. Hasil penelitian menunjukkan PT. Tanur Muthmainnah mempunyai kesesuaian dalam pelayanan transportasi dan

⁵ Leni Leanita, “ Implementasi Regulasi Transportasi Udara Dalam Pelayanan Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji Indonesia”, (UIN Syarif Hidayatullah, 2020) Hal 9

⁶ Taufik Illahi & M Amin Akkas “ Sistem Penyediaan Transportasi Udara Dalam Pengoptimalan Pelayanan Jamaah Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah”, Jurnal Manajemen Dakwah vol 10 No.2 (2022), Hal 2

akomodasi dengan PMA No. 8 Tahun 2018, serta memiliki kualitas pelayanan yang sangat bagus dalam transportasi dimana memiliki bus dengan kualitas yang bagus baik di Indonesia maupun Arab Saudi dan akomodasi hotel berbintang 4 dan 5.⁷ Pada penelitian ini memiliki kesamaan pada pelayanan transportasi dan metode penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif, namun pada penelitian ini terfokuskan pada pelayanan transportasi ibadah Umrah sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pelayanan transportasi pada Ibadah Haji.

Keempat, skripsi Septi Wulandari (2022) yang berjudul *Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Akad Dalam Dana Setoran Awal Pelaksanaan Haji*, penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui persepsi calon jamaah haji terhadap akad dalam dana setoran awal pelaksanaan haji. dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik observasi wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mereka terhadap akad dalam dana setoran awal, ada 3 informan yang sama sekali tidak mengetahui akad yang digunakan dan 3 informan hanya memahami sedikit tentang akad yang digunakan dalam dana setoran pelaksanaan haji⁸. Pada penelitian ini memiliki kesamaan pada fokus persepsi dan penggunaan metode penelitian, namun pada penelitian yang akan dilakukan fokus pada persepsi jamaah haji terhadap pelayanan transportasi.

Penelitian mengenai transportasi ibadah haji sudah cukup ditemui di berbagai literatur bacaan, seperti jurnal, skripsi dan sebagainya. Akan tetapi studi mengenai persepsi jamaah haji terhadap transportasi pada puncak haji belum peneliti temukan, dan ini yang menjadi fokus penelitian yang cukup menarik untuk diteliti. Serta persepsi ini menarik untuk diteliti karena mampu sebagai acuan untuk pembenahan pada pelayanan tahun-tahun berikutnya.

Berdasarkan beberapa *literatur review* diatas penulis akan menggunakannya untuk membangun gagasan-gagasan tentang persepsi jamaah terhadap transportasi pada puncak ibadah haji yang sebelumnya dan untuk menguatkan studi penelitian ini baru dan studi penelitian ini layak untuk diangkat.

⁷ Abdul Hafiz, Dkk, “ *Standarisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat* , Jurnal Manajemen Dakwah vol 11 No 2 (2023) Hal2

⁸ Septi wulandari, *Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Akad Dalam Dana Setoran Awal Pelaksanaan Haji*, (UIN Fatmawati Sukarno, 2022), Hal. 4

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah-langkah yang digunakan penulis untuk mengumpulkan informasi dan data ketika melakukan penelitian, berikut metode-metode yang akan digunakan mulai dari jenis dan pendekatan penelitian, sumber dan jenis data, Teknik pengumpulan data, keabsahan data dan teknik analisis data.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan studi lapangan (*field research*), yaitu pencarian dan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dilapangan⁹. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif sehingga mempermudah penulis dalam menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan memilih metode tersebut. Menurut Prof. Dr. Sugiyono, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang dipadu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan¹⁰.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan psikologi dengan mendalami persepsi jamaah haji dengan cermat. Pada pendekatan ini, peneliti juga mempelajari perilaku manusia dengan respon emosional. Memahami perilaku jamaah dalam merespon kejadian tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Wilhelm Wundt mengartikan ilmu psikologi merupakan sebuah ilmu yang mempelajari pengalaman-pengalaman yang timbul dari dalam diri manusia, diantaranya perasaan panca indera, pikiran, perasa (*feeling*) dan kehendak. Dalam hal ini menggambarkan bahwa psikologi sebagai bentuk proses paling dasar dari kesadaran diri manusia¹¹

2. Sumber dan Jenis Data

Data merupakan kumpulan fakta-fakta yang guna memberikan gambaran luar terhadap suatu keadaan. Data juga merupakan suatu bahan untuk seseorang dalam mempertimbangkan sesuatu untuk mengambil kebijakan atau keputusan. Salah satu tujuan disertakanya data yaitu agar memeberikan informasi yang jelas dan benar. Data dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan sesuai dengan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan, sedangkan data sekunder merupakan data yang

⁹ Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011), Hal. 11

¹⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (bandung : Alfabeta 2010), Hal. 3

¹¹ Adnan Achiruddin S, *Pengantar Psikologi*, (Makasar: Penerbit Aksara Timur), Hak. 6

telah tersedia dalam bentuk dan berfungsi sebagai data pelengkap keakuratan penelitian. Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sekunder¹².

a. Sumber dan jenis data primer

Sumber data primer merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara. Sumber data primer penelitian ini yaitu jamaah haji Kendal yang mengalami keterlambatan transportasi pada puncak Haji tahun 2023 yaitu jamaah haji Kendal kloter 13, yaitu sebagai subjek penelitian yang dapat memberikan informasi kepada peneliti.

Jumlah jamaah haji Kendal kloter 13 tahun 2023 berjumlah 315 jamaah. Jadi berdasarkan informan yang peneliti dapatkan, peneliti sementara waktu akan membatasi titik jenuh dalam penelitian sebanyak 11 informan, dengan argumen pengambilan populasi sebanyak 10% dari sample, menurut Gay, Mills dan Airasian¹³. Sedangkan dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan metode sampling snowball (bola salju), yaitu metode dengan cara mengambil sejumlah kasus melalui hubungan keterkaitan dari satu orang/kasus dengan orang/kasus yang lain, kemudian mencari hubungan selanjutnya melalui proses yang sama demikian seterusnya¹⁴. Diantaranya 11 jamaah yang peneliti jadikan sebagai responden yang memiliki keterkaitan terhadap keterlambatan pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023, 11 jamaah tersebut berada di Muzdalifah lebih dari 5 jam sehingga jamaah mampu memberikan persepsi yang lebih spesifik terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji dimulai pengantaran jamaah dari hotel menuju Arafah hingga dari Mina menuju kembali ke hotel.

b. Sumber dan jenis data sekunder

Sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan (pendukung) yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau dicatat oleh pihak lain¹⁵. Adapun yang menjadi sumber data sekunder dalam

¹² Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Hal. 79

¹³ Idrus Alwi, *Kriteria Empirik dalam Menentukan ukuran sampel pada pengujian hipotesis statiska dan analisis butir*, Jurnal Formatif. Vol.2 No.2 Hal. 141

¹⁴ Nia Nurdiani, Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan, Jurnal ComTech Vol.5 No.2 (2014). Hal. 1113

¹⁵ Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal* (Yogyakarta: LP2M UPN Veteran, 2020), Hal. 53

penelitian ini meliputi artikel jurnal, buku dan dokumen yang relevan dengan penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari sebuah penelitian yaitu untuk mendapatkan data persepsi jamaah haji Kendal terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023. Untuk mendapatkan data yang valid, baik dari sumber data primer maupun sekunder diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan proses interaksi dua orang untuk memperoleh informasi atau keterangan lebih dalam dari pihak narasumber secara tatap muka yang bertujuan untuk penelitian dengan menggunakan *interview guide*¹⁶. Selain itu, wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti¹⁷. Wawancara mengikuti pedoman 5W+1H supaya pembahasan lebih fokus dan tidak keluar dari isi yang dibutuhkan dalam penelitian. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-depth interviewing*) bertujuan agar dapat menyajikan konstruksi saat sekarang dalam suatu konteks mengenai pribadi dan bentuk keterlibatan, wawancara mendalam dilakukan dengan terbuka, semi terstruktur dan tidak formal wawancara dilakukan secara offline di rumah setiap jamaah yang menjadi subjek penelitian dan wawancara secara online via WhatsApp. Adapun pihak yang diwawancarai dan sekaligus dijadikan sebagai informan adalah jamaah Haji Kabupaten Kendal Kloter 13 tahun 2023. Yang terfokus pada jamaah haji Kendal Kloter 13 tahun 2023 yang mengalami keterlambatan pelayanan transportasi.

Adapun kriteria responden yang peneliti jadikan sebagai subjek penelitian merupakan jamaah yang mengalami keterlambatan pelayanan transportasi ketika di Muzdalifah lebih dari 5 jam. Berikut adalah kerangka berbentuk tabel yang meringkas data jamaah haji Kendal kloter 13 tahun 2023 yang memenuhi kriteria responden untuk menjadi subjek penelitian ini. Jika.

¹⁶ Nazir Mohammad, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017) Hal. 170

¹⁷ Fandi Rosi Sarwa Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnosik*, (Yogyakarta: Leutikaprio, 2016), Hal. 1

dilihat dari data tersebut jamaah mengalami keterlambatan lebih dari 7 jam berada di Muzdalifah terhitung dari terbitnya matahari jam 05.00 WAS sampai jam 14.00 WAS.

Tabel 1. 1 Data Jamaah Haji Kendal Kloter 13 yang Memenuhi Kriteria Wawancara

No	Nama	Usia	Durasi Keterlambatan
1	Komariyah	60	7 Jam
2	Munfarikah	43	8 Jam
3	Asyrofah	45	7 Jam
4	Liza Meidzul Jannah	26	8 Jam
5	Ayun Rohmatul Izza	26	8 Jam
6	Suparti	55	7 Jam
7	Heri Kusnandar	54	8 Jam
8	Asiyah	51	7 Jam
9	Lilik Suningsih	56	7 Jam
10	Partono	61	7 Jam
11	Wahyudah	55	8 Jam

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang berbentuk catatan penting terhadap kejadian yang sudah terjadi, bentuk dokumentasi dalam penelitian ini berupa, catatan, foto, jurnal dan buku untuk memenuhi hasil penelitian yang ditargetkan untuk dicapai oleh peneliti. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang berkaitan dengan pembahasan mengenai persepsi jamaah haji terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023, serta mengumpulkan data-data lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

4. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik untuk mengecek kembali data yang diperoleh dari responden. Peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian

wawancara kepada jamaah haji KBIH Al Toyyibah Kanputen Kendal kloter 13 dan petugas haji sebagai informan tambahan.

b. Triangulasi Teknik

Dalam peneliti ini triangulasi teknik digunakan sebagai penguji ulang keabsahan data dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik lain. Peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi atau kuisisioner¹⁸.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian, karena peneliti mampu memperoleh temuan, baik temuan substantive maupun formal. Dalam menganalisis data pada penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik analisis data meliputi : reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penulis memilih teori Miles & Huberman sebagai pedoman dalam menganalisis data. Miles & Huberman menyatakan bahwa karakter dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dan berlangsung secara terus-menerus. Proses analisis dalam penelitian model ini dilakukan dengan empat tahap, yaitu :

a. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi dicatat dalam lapangan yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, sedangkan catatan refleksi adalah catatan yang berisi komentar, kesan pendapat dan tafsiran.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan pengolahan data dengan cara mencatat secara teliti dan rinci. Semakin lama durasi peneliti di lapangan maka data diperoleh semakin banyak kompleks atau rumit. Dengan begitu, proses reduksi data diperlukan guna merangkum, memilih hal-hal penting, memusatkan pada hal yang pokok dan membuang pola yang tidak diperlukan.

c. Penyajian Data atau *Data Display*

¹⁸ Eko Murdiyanto, *Metode penelitian Kualitatif : Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal* (Yogyakarta: LP2M UPN Veteran, 2020) Hal. 69.

Penyajian data atau *data display* merupakan tahap dimana peneliti menggolongkan data dan disusun dalam bentuk teks naratif agar mudah dipahami untuk diteliti

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses dimana data yang telah direduksi, disajikan dan dilakukan verifikasi dipermudah dengan membuat kesimpulan sementara dan kesimpulan akhir¹⁹.

F. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan agar dapat dipahami urutan dan pola berfikir penulis, maka skripsi ini akan disusun 5 bagian. Setiap bagian memaparkan isi yang saling berkaitan. Oleh karena itu, penulisan ini disusun sedemikian rupa agar dapat menggambarkan arah dan tujuan dari tulisan ini. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

Bab I : Merupakan bab pendahuluan yang berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar mengapa penelitian ini layak diangkat, kemudian rumusan masalah tujuan dan manfaat penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini, dilanjutkan dengan metode penelitian yang didalamnya mencakup jenis dan pendekatan penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab II : Merupakan bab yang berisi tinjauan teori mengenai persepsi jamaah haji mencakup pengertian persepsi, faktor yang mempengaruhi persepsi, persepsi jamaah haji. Selain itu tinjauan umum terkait pelayanan transportasi mencakup pengertian transportasi, jenis-jenis transportasi, standar pelayanan transportasi, pelayanan transportasi darat di Arab Saudi, pelayanan transportasi pada puncak haji.

Bab III : Merupakan bab yang membahas mengenai gambaran umum jamaah haji Kendal yang meliputi profil dan karakteristik jamaah haji Kendal.

Bab IV : Merupakan bab yang mengemukakan analisis dan mendeskripsikan terkait persepsi jamaah haji Kendal terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji

¹⁹ Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017). Hal. 94-95

Bab V : Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan saran-saran terkait rekomendasi yang didasarkan pada temuan penelitian serta daftar pustaka yang berkaitan dengan lampiran-lampiran penelitian.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Persepsi Jamaah Haji

a. Pengertian Persepsi

Istilah persepsi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *perception* yang dapat diartikan sebagai penglihatan atau tanggapan daya memahami atau menanggapi. Dalam ilmu psikologi persepsi memiliki makna proses transformasi stimulus lingkungan ke dalam pengalaman seseorang yang diwujudkan dalam bentuk benda yang dapat disentuh dan dilihat, suara yang dapat didengar, aroma yang dapat dibau, peristiwa yang dapat dilihat dan lain-lain.²⁰

Menurut Jalaludin Rakhmat, persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dan di simpulkan menjadi sebuah informasi penafsiran pesan. Bagaimana kita mengintegresikan sensasi ke dalam persepsi obyek dan bagaimana selanjutnya menggunakannya untuk mengenali dunia.

Bimo Walgito mengatakan persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau disebut proses sensoris. Proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya proses persepsi²¹.

Menurut Stanton sebagaimana yang dikutip dalam buku perilaku konsumen yang ditulis oleh Nugroho yaitu persepsi dapat di definisikan pengalaman masa lalu dan stimulus (ransangan-ransangan) yang kita terima melalui panca indera (penglihatan, pendengaran, perasa, dll)²².

Bigot mendefinisikan persepsi adalah tanggapan yang biasanya didefinisikan sebagai bayangan yang tinggal dalam ingatan setelah kita melakukan pengamatan.²³

²⁰ Wiwien Dinar, Susatyo Yuwono, *Psikologi Eksperimen*, (Surakarta: Muhammadiyah Univerititiy Press, 2018), Hal. 138

²¹ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Anda Offset, 2004), Hal. 88

²² Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), Hal. 91

²³ Sumardi Suryabrata, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), Hal. 36

Dapat dipahami bahwa persepsi secara umum merupakan proses seseorang dalam menyerap suatu benda atau sebuah informasi yang diserap oleh pancaindra yang akan menghasilkan suatu pemikiran baru. Sehingga pemikiran tersebut dapat berupa informasi atau pemikiran yang baik atau buruk terhadap apa yang diamati²⁴.

b. Bentuk – bentuk Persepsi

Persepsi secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi 2 macam yaitu²⁵ :

- 1) Persepsi positif yaitu persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang diteruskan dengan upaya pemanfaatan. Dalam hal ini akan dilanjutkan dengan keaktifan atau menerima dan mendukung kepada obyek yang dipersepsikan.
- 2) Persepsi negative, yaitu persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) serta respon yang tidak selaras dengan objek yang dipersepsi. Hal itu akan diteruskan dengan kepasifan atau penolakan dan menentang terhadap objek yang dipersepsikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi baik positif maupun negative akan selalu mempengaruhi diri seseorang dalam melakukan tindakan. Adanya suatu persepsi positif dan negative tergantung pada bagaimana individu menggambarkan segala pengetahuan tentang suatu objek yang dipersepsikan.

c. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi yang dilakukan oleh masing-masing individu tentunya berbeda-beda. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor. Cara kita mempersepsikan situasi sekarang tidak bisa terlepas dari adanya pengalaman sensoris terdahulu. Kalau pengalaman terdahulu itu sering muncul, maka reaksi kita selalu menjadi kebiasaan secara ilmiah benar mengingat respon-respon perseptual yang ditunjukkannya. Mungkin 90% dari pengalaman-pengalaman sensoris kita sehari-hari dipersepsikan dengan kebiasaan yang berdasarkan pada pengalaman terdahulu yang diulang-ulang.

²⁴ Ayu Nadia Chaerani, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Jamaah Haji Terhadap Pembatalan Haji Tahun 2020 di KUA Jatiasih Kota Bekasi*, (UIN Starif Hidayatullah 2020), Hal 14

²⁵ Bimo Walgito, *Pengantar Sosial (suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), Hal. 14

Keadaan orang yang mempersepsi dipengaruhi oleh harapan dan penilaian terhadap stimulus seseorang apabila memiliki harapan dan penilaian yang baik terhadap situasi tertentu, demikian sebaliknya. Pandangan manusia dalam mempersepsi sesuatu sesuai dengan pengalaman dan harapan yang ada pada dirinya, sehingga persepsi seseorang terhadap sesuatu bersifat efektif dan berubah.

Menurut Robbins, faktor pelaku persepsi dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan. Faktor lain yang mampu menentukan persepsi merupakan umur, tingkat Pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian, dan pengalaman hidup individu²⁶.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, antara lain²⁷ :

1) Pihak Pelaku Persepsi (*perceiver*)

Untuk mengetahui penjelasan yang dilihatnya, seorang akan memandang pada suatu target dan kemudian penafsiran itu dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadi dari pelaku persepsi itu sendiri.

2) Objek atau Target yang dipersepsikan

Objek atau target yang akan diamati memiliki karakteristik yang dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan seseorang. Seperti gerakan, bunyi, ukuran, dan atribut-atribut lain dari target yang membentuk cara kita memandang.

3) Konteks dalam Persepsi yang dilakukan

Situasi dalam konteks mencakup waktu, keadaan/tempat kerja, dan keadaan sosial.

Menurut Jalaludin Rahmat ada dua Faktor yang menentukan persepsi seseorang, antara lain :

1) Faktor Fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal, yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli itu.

²⁶ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi, Terjemahan*, (Jakarta: PT Prenhallindo, 2003), Hal. 98

²⁷ Farisa Anindya Tasbita, *Aksi Komunikasi Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Mahakarya Citra Utama Group), Hal 5-7

2) Faktor Struktual

Faktor-faktor structural berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem syaraf individu. Maksudny disini yaitu dalam memahami suatu peristiwa seseorang tidak dapat meneliti fakta-fakta yang terpisah tetapi harus memandangnya dalam hubungan keseluruhan, melihatnya dalam konteksnya, dalam lingkungannya dan masalah yang dihadapinya²⁸.

Secara umum, menurut Sondang terdapat 3 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu :

- 1) Faktor pelaku persepsi, yaitu diri orang yang bersangkutan apabila seseorang melihat sesuatu dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu. Ia dipengaruhi oleh karakteristik individual yang turuy berpengaruh seperti sikap, motif kepentingan, minat, pengalaman dan harapan.
- 2) Faktor sasaran perepsi, dapat berupa orang, benda atau peristiwa.
- 3) Faktor situasi, faktor situasi merupakan keadaan seseorang ketika melihat sesuatu dan mempersepsikanya²⁹.

Sedangkan proses persepsi dapat dijelaskan melalui :

- 1) Proses fisik yaitu dimulai dengan objek menimbulkan stimulus dan akhirnya stimulus mengenai alat indera atau reseptor.
- 2) Proses fisiologis, yaitu stimulus yang diterima oleh alat indera dilanjutkan oleh saraf sensoris ke otak.
- 3) Proses psikologis, yaitu proses yang terjadi dalam otak sehingga individu dapat menyadari apa yang ia terima dengan repon itu, sebagai suatu akibat dari stimulus yang diterimanya³⁰.

d. Indikator persepsi

Menurut Abu Ahmadi dalam bukunya yang berjudul psikologi umum dijelaskan bahwa persepsi memiliki 3 indikator, yaitu³¹ :

- 1) Tanggapan (respon)

²⁸ Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 1996), Hal. 58

²⁹ Sondang P. Siagian, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1995), Hal. 101-105

³⁰ Bimo Walgito, *Psikologi Umum*, (Yogyakarta : Andi Offset, 1993), Hal. 54

³¹ Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Surabaya : Bina Ilmu, 1982), Hal 43

Merupakan gambaran tentang suatu yang ditinggal dalam ingatan setelah melakukan pengamatan. Tanggapan disebut pula kesan, memori atau kenangan. Tanggapan kebanyakan berada dalam ruang bawah sadar atau pra sadar, serta tanggapan itu disadari kembali setelah dalam ruang kesadaran karena suatu sebab. Sebagian besar tanggapan berada dalam ruang bawah sadar disebut *talent* (tersembunyi) sedangkan yang berada dalam ruang kesadaran disebut *actueel* (sungguh-sungguh)

2) Pendapat

Dalam Bahasa harian disebut sebagai dugaan, perkiraan, sangkaan, anggapan, pendapat subjektif “perasaan”. Adapun proses pembentukan pendapat adalah sebagai berikut :

- a) Menyadari adanya tanggapan/pengertian karena tidak mungkin kita membentuk pendapat tanpa menggunakan pengertian/tanggapan.
- b) Menguraikan tanggapan/pengertian.
- c) Menentukan hubungan logis antara bagian-bagian dan sifat-sifat yang dianalisa, dengan berbagai sifat yang dipisahkan menjadi 2 pengertian lalu dihubungkan satu sama lain.

3) Penilaian

Bila mempersepsikan sesuatu maka kita memilih pandangan tertentu tentang hal yang dipersepsikan. Sebagaimana yang dikutip oleh Renato Tagulisi dalam bukunya Alo Liliwery dalam bukunya yang berjudul Persepsi teoritis, Komunikasi Antar Pribadi, menyatakan bahwa persepsi seseorang mengacu pada proses yang membuatnya menjadi tahu dan berfikir, menilai sifat-sifat kualitas dan keadaan internal seseorang³²

Menurut Bimo Walgito persepsi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1) Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu

Rangsang atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera, baik penglihatan, pendengaran peraba, pencium, dan

³² Alo Liliwery, *Persepsi teoritis, Komunikasi antar Pribadi*, (Bandung: Cipta Aditya Bakti, 1994), Hal. 173

pengecap secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat-alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan atau kesan di dalam otak. Pandangan tersebut dapat tunggal maupun jamak, tergantung objek persepsi yang diamati. Didalam otak terkumpul gambaran-gambaran atau kesan-kesan, baik yang lama maupun yang baru saja terbentuk. Jelas tidaknya gambaran tersebut tergantung dari jelas tidaknya rangsang, normalitas alat indera dan waktu, baru saja atau sudah lama.

2) Pengertian atau pemahaman

Setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan-kesan didalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolong-golongkan (diklasifikasikan), dibandingkan dan diinterpretasi sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman. Proses terjadinya pengertian atau pemahaman tersebut sangat unik dan cepat. Pengertian yang terbentuk tergantung juga pada gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki oleh individu sebelumnya.

3) Penilaian atau evaluasi

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Individu membandingkan pengertian atau pemahaman yang baru diperoleh tersebut dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Oleh karena itu persepsi bersifat individual³³.

Berdasarkan indikator-indikator yang dinyatakan oleh beberapa ahli diatas, penulis menggunakan tiga indikator persepsi dari Abu Ahmadi untuk mengukur persepsi jamaah dalam penelitian.

³³ Bimo Walgito, *Pengantar Sosial (suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), Hal. 54-55

B. Haji

a. Pengertian Haji

Secara bahasa haji berasal dari Bahasa Arab yang kemudian diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi Haji³⁴. Haji dapat diartikan sebagai mengunjungi, menuju, dan ziarah. Secara istilah haji adalah berkunjung ke baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain : wukuf, thawaf sa'I dan amalan lainnya pada masa tertentu demi untuk memenuhi perintah Allah SWT dan mengharapkan ridhanya³⁵. Ibadah haji merupakan ibadah yang mencakup semua aspek. Pelaksanaannya meliputi segala dimensional dari diri manusia itu sendiri. Sekurangnya haji melibatkan 5 aspek dari diri manusia itu sendiri secara sekaligus di dalam pelaksanaannya, yaitu: ibadah qalbiyyah (ibadah hati/mental), ibadah fisik/jasad), ibadah maliyyah (ibadah materi/harta), dan ibadah ijtima'iyah (ibadah sosial/ kemasyarakatan). Beberapa dimensi tersebut berhasil menempatkan ibadah haji sebagai ibadah paling istimewa melebihi ibadah-ibadah lainnya. Secara sosial empiris, ibadah merupakan satu-satunya ibadah dalam Islam yang membuat pelakunya merasa memiliki kebanggaan tersendiri di tengah lingkungan masyarakat bagi siapapun yang telah melaksanakan ibadah haji³⁶.

Menurut Drs. A Nasir Yusuf, haji adalah berkunjung ke Baitullah untuk melaksanakan ihram, thawaf, sa'I dan amalan ibadah lainnya pada masa tertentu demi untuk memenuhi perintah Allah SWT dan mengharapkan kerishoannya.

Ahmad Ramali mengatakan bahwa haji adalah menuju tempat yang dimuliakan, dan menurut hukum syara' amalan peribadatan di tanah suci dengan cara dan syarat tertentu dalam waktu tertentu.

M.H Isa Mansur berpendapat bahwa haji adalah salah satu rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh setiap orang Islam baik laki-laki maupun perempuan bila sudah mampu³⁷.

Dari keterangan diatas, haji dapat disimpulkan bahwa pengertian haji merupakan berkunjung, menuju baitullah untuk melaksanakan ihram, sa'I dan amalan ibadah lainnya pada masa tertentu wajib ditunaikan bagi setiap muslim baik laki-laki maupun perempuan bila sudah mampu.

³⁴ KH. Adib Bisri, KH. Munawwir AF, Al-Bisri *Kamus IndonesiaArab Arab-Indonesia*, (Surabaya: Pustaka Progressif, 1999)Hal. 100

³⁵ Edi Mulyono dan Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Trans Media, 2913) Hal. 15

³⁶ Yuyun Affandi, *Haji Bagi Generasi Milenial Paradigma Tafsir Tematik*, Semarang : (Fatawa Publishing, 2021) Hal. 21

³⁷ Ishak Farid, *Ibadah Haji dalam Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: PT Renika Cipta, 1999) Hal. 45

b. Hukum haji

Hukum ibadah haji wajib bagi orang islam baik laki-laki dan perempuan yang mampu mengerjakan sekali seumur hidup. Maksud dari mampu dalam melakukan ibadah haji dapat digolongkan kedalam dua pengertian, yaitu :

Pertama, kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu seperti kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan dan didukung pengetahuan agama lebih khususnya tentang manasik haji.

Kedua, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh lingkungan (Negara dan Pemerintah) antara lain yakni, peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitas akomodasi, transportasi dan hubungan antar negara khususnya antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Kerajaan Arab Saudi.

c. Syarat – syarat sah haji.

Adapun syarat-syarat sahnya haji adalah sebagai berikut :

1. Beragama Islam

Beragama Islam merupakan syarat mutlak bagi orang yang akan melaksanakan haji. Oleh karena itu orang-orang non Islam tidak mempunyai kewajiban untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Demikian pula orang yang murtad atau keluar dari Islam.

2. Berakal

Orang yang tidak berakal, gila dan dungu tidak wajib melaksanakan ibadah haji karena tidak mengerti apa yang harus dikerjakan. Oleh sebab itu orang yang wajib berhaji merupakan orang yang normal sehat baik secara fisik maupun psikis yang harus tau mana yang baik dan buruk.

3. Baligh

Artinya sudah sampai umur dewasa. Anak kecil yang belum baligh, tidak dituntut untuk mengerjakan haji, meski dia punya harta yang cukup untuk membiayai perjalanan dirinya untuk melaksanakan ibadah haji.

4. Merdeka

Merdeka yang dimaksud adalah setiap orang Islam yang tidak dalam kekuasaan orang lain, misalnya budak. Seorang budak tidak wajib melaksanakan ibadah haji dan umrah. Umumnya seorang budak tidak

memenuhi banyak syarat wajib haji, tetapi budak punya kewajiban untuk melayani tuannya. Bila budak berangkat haji, maka hak tuanya terabaikan.

5. Istitho'ah (mampu)

Maksudnya dapat mengerjakan sendiri tanpa bantuan (diwakilkan) kepada orang lain disamping beberapa hal yang harus dipenuhi seperti biaya pulang pergi dan menggunakan angkutan yang pantas. Sedang bagi seorang wanita diwajibkan pergi bersama suami, muhrimnya, atau wanita lain yang dapat dipercaya³⁸.

d. Rukun ibadah haji

Dalam rukun haji ada perbedaan antara ulama Safi'iyah dan ulama Hanafiyah tentang rukun haji. ulama Safi'iyah membagi rukun haji menjadi enam yaitu :

1. Ihram yaitu berniat ihram haji dengan pakaian ihram yakni tanpa jahitan bagi laki-laki dan menutup aurat selain talapak tangan dan muka bagi perempuan.
2. Wukuf, di Arafah pada tanggal 9 dzulhijjah; yakni hadirnya seseorang yang berihram untuk haji sesudah tergelincir matahari yaitu pada hari ke-9 dzulhijjah.
3. Thawaf atau thawaf ifadhah yaitu mengelilingi kabah sebanyak tujuh kali putaran.
4. Sa'I yaitu lari-lari kecil diantara dua bukit yaitu bukit shofa dan bukit marwah sebanyak tujuh kali.
5. Tahalul merupakan suatu kegiatan mencukur sebagian atau minimal tiga helai rambut.
6. Tertib yaitu semua rukun ibadah haji dilaksanakan pada waktu, tempat dan urutan sesuai dengan syariat Islam³⁹.

e. Wajib haji

Wajib haji berbeda dengan rukun haji, wajib haji yaitu sesuatu yang perlu dikerjakan, tetapi sahnya haji itu tidak tergantung atasnya, karena boleh diganti dengan dam atau menyelmbelih binatang.

Ada beberapa wajib haji yang harus dijalankan oleh jamaah haji:

1. Ihram dan Miqat

Miqat adalah batas tempat atau waktu, miqat untuk ihram ada dua yaitu miqat Zamani dan miqat Makani

³⁸ R.Abdul Jamil, *Hukum Islam*, (Mandar Maju: Bandung: Cet ke 1, 1992), Hal, 35

³⁹ Udin Wahyudin, *Fikih*, ed. Oleh Ahmad Dimyat, Cetakan I (Bandung: PT Grafindo Media Pratama, 2008)

a) Miqat Zamani

Miqat Zamani adalah batas waktu seseorang boleh melakukan ihram. Dimulai dari bulan Syawal dan berakhir pada terbit fajarnya tanggal 10 Dzulhijjah atau idul Adha.

b) Miqat Makani

Miqat makani adalah tempat atau batas seseorang memulai melakukan ihram. Miqat Makani dibagi dua :

- a. Bagi orang yang mukim (bertempat tinggal) di Makkah, miqatnya adalah kota Makkah itu sendiri.
- b. Bagi orang yang bertempat tinggal di luar kota Makkah, seperti jamaah haji Indonesia. Mereka yang tinggal di luar kota Makkah ini mempunyai kota miqot makani sesuai dengan asal negaranya masing-masing, yaitu Dzul Hulaifah, Juhfah, Yalamlam, Dhul Irqin dan Qormul Manazil.

2. Mabit di Muzdalifah.

Mabit dilaksanakan dengan berhenti sejenak dalam kendaraan atau turun dari kendaraan dengan syarat sudah lewat tengah malam. Yaitu sesudah jam 12 malam. Namun jikalau memungkinkan disunnahkan untuk tetap tinggal di Muzdalifah sampau datangnya shalat subuh.

3. Mabit di Mina.

Apabila cahaya subuh sudah datang, maka semua jamaah haji yang berada di Muzdalifah harus meninggalkan Muzdalifah untuk menuju Mina. Pada perjalanan ke Mina, hendaknya memperbanyak membaca talbiyah. Mabit di Mina pada hari-hari Tasyriq, yaitu tanggal 11, 12, 13 Dzulhijjah hukumnya wajib.

4. Melempar Jumrah.

Salah satu kewajiban haji ketika berada di Mina adalah melempar Jumrah Ula, Wusto, dan Aqabah. Ada dua macam pelemparan jumrah, yaitu :

a. Melempar pada hari nahar.

Yaitu melempar jumrah Aqabah tujuh kali (dengan tujuh batu) pada tanggal 10 Dzulhijjah. Waktunya mulai dari lewat tengah malam sampai akhir hari tasyriq, tetapi yang lebih utama setelah terbit matahari 10 Dzulhijjah tersebut.

b. Melempar pada hari Tasyriq

Yaitu melempar tiga Jumrah yaitu Ula, wutho, dan Aqabah dengan masing-masing jumrah tujuh kali (tujuh batu), waktunya setelah tergelincirnya matahari tanggal 11,12 dan 13 Dzulhijjah.

5. Menjauhi hal-hal yang diharamkan ketika sedang berihram.

Hal-hal yang dimaksud dalam larangan itu adalah sesuatu perbuatan atau kegiatan yang menjadikan dosa, diharamkan bagi yang ihram. Karena belum ada pendapat dari ulama tentang pelanggaran larangan-larangan yang mendapatkan dosa. Sebagai contoh pelanggaran suatu hajat, tidak mencukur rambut karena memiliki penyakit yang jika rambutnya dicukur bisa mengurangi kesehatan jamaah haji, maka ini hukumnya tidak dosa.

Beberapa larangan tersebut, yaitu :

- a. Bagi laki-laki dilarang menggunakan pakaian berjahit.
- b. Bagi laki-laki dilarang menggunakan penutup kepala.
- c. Larangan perempuan untuk menutup muka dengan telapak tanganya.
- d. Disaat ihram bagi laki-laki maupun perempuan wangi-wangian untuk badan maupun pakaian, boleh memakainya ketika sebelum ihram.
- e. Dilarang menikah, menikahkan, ataupun menjadi wali nikah. Tidak boleh ada proses pernikahan selama ihram sudah digunakan.
- f. Dilarang bersetubuh (senggama).

6. Thawaf wada'.

Thawaf yang dikerjakan setelah selesai semua urusan ibadah haji dan umrah, menjelang pulang meninggalkan kota Makkah.

Seseorang yang dalam ibadah haji telah meninggalakan wajib haji maka diwajibkan membayar *dam* (tebusan). Istilah *dam* yang kita kenal dengan nama denda, disebut juga *fidyah* (tebusan) *kafarat* (penghapus) atau juga *hadyu* (penyembelihan seekor kambing yang sudah memenuhi syarat-syarat untuk dijadikan qurban)

Seseorang apabila telah meninggal wajibnya haji maka diwajibkan membayar denda, apabila dia tidak mampu untuk menyembelihnya maka bisa diganti dengan puasa 10 hari, 3 hari dilaksanakan pada saat mengerjakan ibadah dan 7 hari lagi dilaksanakan setelah kembali ke Rumah masing-masing.

f. Sunnah-sunnah haji

Cukup banyak sunnah-sunnah haji. Diantara berikut ini adalah sunnah-sunnah yang berhubungan dengan ihram, thawaf, sa'I dan waukuf yaitu :

- 1) Mengucapkan talbiyah.

- 2) Melakukan thawaf qudum (thawaf kedatangan) atau thawaf kedatangan atau thawaf ziarah sebagai penghormatan kepada ka'bah.
 - 3) Shalat dan rakaat thawaf di maqam Ibrahim.
 - 4) Mengingat di Mina pada hari kedelapan Dzulhijjah, yaitu pada hari tarwiyah.
 - 5) Mengingat di Muzdalifah
- g. Keutamaan – keutamaan haji

Haji dan umrah memiliki keutamaan-keutamaan diantaranya sebagai mana diriwayatkan oleh Abu Hurairah R.A bahwa Nabi Muhammad SAW pernah bersabda, “masa antara suatu ibadah umrah dan umrah lainnya, adalah masa kaffarah (penghapus) bagi dosa dan kesalahan yang terjadi diantara kedua-duanya surga. Bukhari dan muslim juga meriwayatkan sabda Nabi SAW dari Abu Hurairah, bahwa Nabi Saw pernah bersabda, “barang siapa yang melaksanakan ibadah haji seraya menjauhkan diri dari rafast dan fushuk makai kembali setelah itu (dalam keadaan suci bersih) seperti pada hari ketika dilahirkan oleh ibunya. Abu Hurairah meriwayatkan sabda nabi SAW , “orang-orang yang sedang berhaji dan berumrah adalah tamu-tamu allah, apabila mereka berdoa kepada-Nya, niscaya Ia akan mengabulkan, dan apabila mereka memohon ampunan-Nya niscaya akan mengampuni mereka.

C. Pelayanan Transportasi

a. Pengertian Transportasi

Istilah transportasi berasal dari Bahasa latin *transportace*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portace* berarti mengangkut atau membawa. Dalam Kamus Bahasa Indonesia memiliki makna proses pengangkutan barang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi⁴⁰. Transportasi juga dapat diartikan sebagai kegiatan mengangkut penumpang atau membawa barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi menyebabkan adanya spesialisasi pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya adat-istiadat suatu bangsa atau daerah.

⁴⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pusat Bahasa, 2008), hal 1545

Para ahli memiliki pandangannya masing-masing yang mempunyai perbedaan dan persamaan antara satu dengan yang lainnya. Berikut adalah pengertian transportasi menurut beberapa ahli⁴¹ :

- 1) Menurut Salim, transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditif) dan penumpang ke tempat lain.
- 2) Menurut Miro, transportasi dapat diartikan usaha memindah, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, mengangkut, dan mengalihkan dimana hal ini tidak bias dilepaskan dari keperluan alat pendukung untuk menjamin kelancaran sebuah proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

b. Jenis – Jenis Transportasi

Secara garis besar, transportasi diklasifikasikan menjadi 3 yaitu transportasi darat, air, dan udara. Moda transportasi darat terdiri berbagai variasi dan jenis alat transportasi. Transportasi darat dibedakan menjadi 2 yaitu⁴² :

- 1) Geografis fisik, terdiri dari moda transportasi jalan rel, transportasi perairan daratan, moda transportasi khusus dari pipa dan kabel serta moda transportasi jalan raya.
- 2) Geografis administrative, terdiri dari transportasi dalam kota, transportasi desa, transportasi antar kota dan provinsi (AKDP), transportasi perkotaan antar-kota dan provinsi (AKAP) dan transportasi lintas batas antar-negara (internasional)

Menurut keahlian sesuai dengan budaya adat-istiadat suatu bangsa dan daerah, transportasi memiliki 2 kategori⁴³ :

⁴¹ Abdul Hafiz, Dkk, *Standarisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat*, Jurnal Manajemen Dakwah, vol 11 No 2 (2023), Hal.256

⁴² Siti Fatimah, *Manajemen Transportasi*, (Ponorogo: Myria Publisher, 2019), Hal. 19

⁴³ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2016), Hal. 6

- 1) Pемindahan bahan-bahan dan hasil-hasil produksi dengan menggunakan alat angkut.
 - 2) Mengangkut penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.
- c. Pelayanan Transportasi Darat di Arab Saudi

Selama berada di Arab Saudi pemerintah menyediakan layanan transportasi darat kepada jamaah. Jasa transportasi dilakukan oleh naqabah lis sayyarat dengan biaya yang mencakup bagian dari pembayaran masalah ammah (general fee Arab Saudi). Bentuk layanan tersebut meliputi jasa angkutan jamaah haji antar kota dan pengantaran jamaah haji ke wilayah-wilayah puncak haji. Pemerintah Indonesia secara khusus berkewajiban memenuhi permintaan negara pengirim dan konsekuensi menempatkan jamaah lebih dari 200 meter⁴⁴.

Pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2020 tentang penyediaan transportasi darat jamaah haji Indonesia di Arab Saudi dijelaskan bahwa Direktur Jenderal membentuk tim yang menyediakan transportasi darat untuk jamaah haji dengan memenuhi tugas meliputi menilai, memilih dan menunjukkan calon perusahaan yang menyediakan transportasi. Dalam pembentukan tim ini memiliki kompetensi dan integritas. Serta dalam pembentukan tim dalam penyediaan transportasi darat yang diberikan untuk Jamaah haji, memiliki seleksi dan ketentuan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal⁴⁵. Adapun pelayanan transportasi darat yang diberikan untuk jamaah haji selama di Arab Saudi meliputi transportasi antar kota, transportasi bis sholawat dan transportasi Armuzna.

- d. Pelayanan Transportasi Pada Puncak Haji

Pelayanan transportasi jamaah haji pada puncak haji menjadi tanggung jawab pemerintah Arab Saudi yang dilaksanakan oleh Naqabah ‘Ammah Lissayyart atau biasa dikenal dengan masyair. Pada pelaksanaan pelayanan ini diawasi oleh PPIH Arab Saudi dengan rute Makkah-Arafah, Arafah-Muzdalifah, Muzdalifah-Mina dan Mina-Mekkah⁴⁶.

⁴⁴ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah : Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), Hal. 255

⁴⁵ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2020 tentang Penyediaan Transportasi Darat Jamaah Haji Indonesia di Arab Saudi

⁴⁶ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah : Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), Hal. 257

e. Standar Pelayanan Transportasi Darat di Arab Saudi

Salah satu pelayanan yang diberikan Pemerintah kepada jamaah haji Indonesia adalah pelayanan transportasi di Arab Saudi. Dalam memberikan pelayanan pengantaran bagi jamaah haji, tentunya Pemerintah Indonesia memiliki standar pelayanan angkutan transportasi darat. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yg baik agar jamaah merasa nyaman, aman dan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Standar ini mengacu pada Peraturan Menteri Agama Nomor 4 Tahun 2014 meliputi :

1) Angkutan Antar Kota Perhajian

Dalam pelayanan angkutan antar kota perhajian dibagi menjadi 2 yaitu peningkatan layanan angkutan antar kota perhajian dan non peningkatan layanan angkutan antarkota perhajian adapun standar pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Bus Antar Kota Perhajian

Standar Pelayanan Bus	Standar kelengkapan
Armada bus minimal produksi tahun 2013 dan layak jalan	Petugas berseragam
Kapasitas minimal 47seat	Stiker nomor rombongan
Memiliki Ac yang berfungsi dengan baik, sabuk pengaman, tombol manual darurat, pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, bagasi yang luas (terletak dibawah), ban cadangan, kotak P3K (lengkap dengan obat-obatan), sound system, toilet, tempat wudhu dan kulkas dalam kondisi baik.	Stiker call centre
Perusahaan bus membuka layanan selama 24 jam/on call	Blanko pencatatan dan pengendalian

Perusahaan bus menyiapkan air minum	Bravo untuk setiap regu
	TOA (pengeras suara)

2) Angkutan sholawat

Angkutan shalawat merupakan angkutan yang disediakan Pemerintah untuk mengantarkan jamaah haji Indonesia dari pemondokan menuju masjidil haram baik berangkat maupun kembali ke hotel. Adapun standar pelayanan yaitu :

Tabel 2. 2 Standar Pelayanan Bus Angkutan Sholawat

Standar Pelayanan Bus	Standar kelengkapan
Aramada angkutan shalawat minimal produksi tahun 2007	Stiker trayek dengan nomor dan warna yang berbeda untuk masing-masing wilayah
Kapasitas minimal 70 orang	Halte dilengkapi bendera
Memiliki akses tiga pintu	Rute perjalanan bus
Memiliki Ac yang berfungsi dengan baik, tombol manual darurat, pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, ban cadangan, kotak P3K (lengkap dengn obat-obatan)	Blanko pencatatan dan pengendalian
Perusahaan bus membuka layanan selama 24 jam/on call.	Pos di terminal sekitar Masjidil Haram

	Bravo untuk setiap regu
	TOA (pengeras suara)
	Peta wilayah layanan

3) Angkutan Masyair

Angkutan masyair/Armina merupakan angkutan yang disediakan Pemerintah untuk mengantarkan jamaah haji dari pemondokan di Makkah ke Arafah, Muzdalifah, Mina dan kembali lagi ke pemondokan. Adapun standar pelayanan yaitu :

Tabel 2. 3Standar Pelayanan Bus Angkutan Masyair

Standar pelayanan bus	Standar Kelengkapan
Armada bus layak jalan	Petugas berseragam
Kapasitas 45-50 seat/bus	Stiker call centre
Memiliki AC yang berfungsi	Blanko pencatatan dan pengen dalian
Naqabah membuka layanan selama 24 jam/on call	Bravo
Stiker nomor maktab	TOA (pengeras)

BAB III
GAMBARAN UMUM JAMAAH HAJI KENDAL
TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI PADA PUNCAK HAJI TAHUN 2023

A. Profil Kabupaten Kendal

1. Kondisi geografis Kabupaten Kendal.

Kabupaten Kendal merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten Kendal terletak pada 109°40' - 110°18' Bujur Timur dan 6°32' - 7°24' Lintang Selatan. Dengan total luas wilayah keseluruhan 1315,43 km² yang terdiri dari 1.002,23 km² untuk luas daratan dan sebesar 31,320 km² untuk luas wilayah perairan. Kabupaten Kendal terbagi menjadi 20 kecamatan.

Wilayah administratifnya sendiri berbatasan dengan Laut Jawa di utara, Kota Semarang dan Kabupaten Semarang di sebelah timur, Kabupaten Temanggung di sebelah selatan, serta Kabupaten Batang di sebelah barat. Jarak terjauh wilayah Kabupaten Kendal dari Barat ke Timur adalah sejauh 40 Km, sedangkan dari Utara ke Selatan adalah sejauh 36 Km. Kabupaten Kendal terletak 25 Km di sebelah barat Kota Semarang.

Topografi Kabupaten Kendal terbagi dalam jenis yaitu : daerah pegunungan yang terletak di bagian paling selatan dengan ketinggian antara 0 sampai dengan 2.579 m dpl. Suhu bekisar 25° C. kemudian daerah perbukitan. Sebelah tengah dan dataran rendah serta pantai disebelah utara dengan sistem informasi profil daerah Kabupaten Kendal III – 2 ketinggian antara 0 s/d 10 m dpl dan suhu bekisar 27°.

2. Kondisi demografi Kabupaten Kendal.

Penduduk merupakan salah satu faktor penting dalam suatu wilayah. Oleh karena itu didalam proses pembangunan penduduk merupakan modal dasar bagi pembangunan suatu bangsa. Untuk itu tingkatan perkembangan penduduk sangat penting diketahui baik dari jumlah penduduk, Pendidikan agama dan lainnya.

Tabel 3. 1Jumlah Penduduk Kabupten Kendal Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Penduduk Menurut Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
1	530.940	521.890

Sumber website BPS Kendal Diakses pada tanggal 11 spe 2024 pukul 13.24 WIB <https://kendalkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjkjMg==/penduduk-menurut-jenis-kelamin--jiwa-.html>.

Berdasarkan jumlah penduduk Kabupten Kendal padat tabel tersebut. dijelaskan bahwa Jumlah penduduk Kabupaten Kendal tahun 2023 tercatat sebanyak 1.052.830 jiwa. Terdapat 530.940 penduduk berjenis kelamin Laki-laki. Dan 521.890 penduduk berjenis kelamin perempuan.

Tabel 3. 2Jumlah Penduduk berdasarkan Pemeluk Agama.

NO	Penduduk Menurut Pemeluk Agama						
	Islam	Katolik	Kristen	Hindu	Budha	Konghuchu	Aliran Kepercayaan
	1.074.222	3.750	5.480	284	267	8	15

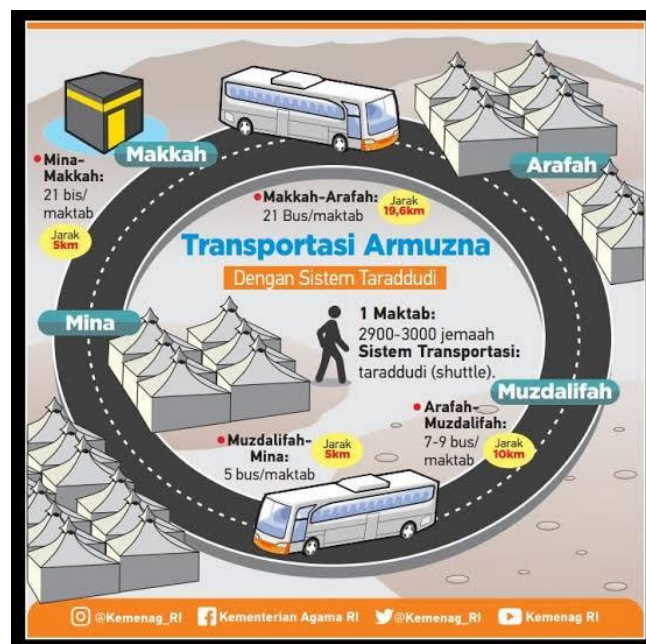
Berdasarkan jumlah penduduk menurut pemeluk agama pada tabel diatas, disebutkan bahwa penduduk kabupaten Kendal mayoritas beragama Islam dengan banyak penduduk sejumlah 1.074.222 jiwa. Kemudian penduduk yang beragama katolik sejumlah 3.750 jiwa. Kemudian 5.480 jiwa beragama Kristen, 248 jiwa beragama hindu, 267 jiwa beragama budha dan 8 jiwa beragama konghuchu serta 15 jiwa penduduk Kabupaten Kendal hanya memiliki aliran kepercayaan.

B. Gambaran Umum Alur Pelayanan Transportasi Pada Puncak Haji

Pada pelaksanaan puncak ibadah haji jamaah Indonesia akan diantarkan menuju wilayah-wilayah puncak haji diantaranya Arafah, Muzdalifah, Mina dan kembali Menuju hotel. Dalam pengantaran jamaah pada puncak haji ini pemerintah Arab Saudi menerapkan sistem taradudi. Sitem Taradudi merupakan sistem transportasi shuttle bus yang beroperasi secara berulang-ulang (bolak-balik) di rute tetap antara Arafah, Muzdalifah dan Mina. Pola pengangkutan ini ditentukan pemerintah Arab Saudi untuk melayani jamaah haji serta memudahkan jamaah untuk menuju Armuzna yang bertujuan memberikan efisiensi dari satu tempat ke tempat yang lain. Dalam pelaksanaan sitem ini dijaga ketat oleh kepolisian selain itu para petugas haji juga melakukan sweeping bagi jamaah-jamaah haji yang tertinggal sekaligus memastikan jamaah sampai di penginapan.

Adapun skema pelayana transportasi sistem taradudi sebagai berikut :

Gambar 3. 1 Skema Transportasi Armuzna dengan Sitem Taraddudi



Dapat disimpulkan dari gambar tersebut pada pelayanan transportasi sistem taradudi jamaah akan disediakan 21 bus untuk mengantarkan sekitar 2.900 sampai 3000 jamaah dengan sistem shuttle taau taraddudi (berputar). Sementara pergerakan dari arafah menuju Muzdalifah hanya tujuh sampai Sembilan bus per maktab. Hal tersebut menjadi tantangan para petugas pelayanan transportasi karena adanya pengurangan bus yang cukup banyak namun petugas harus mengantarkan banyaknya jamaah haji menuju Mina dalam waktu yang singkat. Oleh sebab itu petugas haji harus mengelola manajemen transportasi dengan baik agar tidak terjadi keterlambatan dan resiko lainnya.

adapun pada pengantaran jamaah dari Mina menuju kembali ke Hotel/Mekkah bus yang disediakan sebanyak 21 bus seperti yang disediakan ketika jamaah diantarkan dari hotel menuju Arafah.

Dapat diketahui sistem taradudi menggunakan rute tetap yang menghubungkan tiga lokasi utama dalam rangkaian ibadah haji, yaitu Arafah, Muzdalifah dan Mina, yang sering disebut armuzna. Setiap lokasi ini memiliki peran penting dalam pelaksanaan ibadah haji, dan taraddudi bertujuan untuk memasikan mobilitas jamaah berjalan dengan lancar diantara lokasi-lokasi tersebut.

Adapun rute tetap tersebut berikut ini :

1. Arafah – Muzdalifah

- **Tahap awal** : jamaah mulai bergerak dari Arafah menuju Muzdalifaj setelah wukuf di Arafah selesai pada 9 Dzulhijjah.
- **Rute** : Bus mengambil rute tatap adrai Arafah ke Muzdalifah, melewati jalan utama yang telah ditetapkan oleh otoritas transportasi haji.
- **Durasi perjalanan** : perjalanan ini biasanya memakan waktu sekitar 20-30 menit, tergantung pada kondisi lalu lintas dan jumlah jamaah yang diangkut.
- **Proses bertahap** : karena jumlah jamaah sangat besar, bus akan bergerak secara bertahap, dan tidak semua jamah bisa langsung diangkut sekaligus.

2. Muzdalifah – Mina

- **Setelah mabit di Muzdalifah** : pada malam setelah wukuf, jamaah melakukan mabit atau bermalam di Muzdalifah untuk mengumpulkan kerikil yang akan digunakan dalam prosesi lontar jumrah di Mina
- **Rute** : setelah selesai mabit, bus akan membawa jamaah dari Muzdalifah menuju Mina. Rute ini juga merupakan bagian dari sistem tranporasi taradudi yang berulang-ulang.
- **Durasi perjalanan** : perjalanan dari Muzdalifah menuju Mina lebih singkat sekitar 15-20 menit, namun hal tersebut juga bisa dipengaruhi kondisi lalu lintas di hari puncak.

3. Mina – Mekah (Pulang – Pergi)

- **Setelah jamaah selesai melaksanakan lempar jumrah di Mina :** sebagian jamaah akan kembali ke Mekah, sementara sebagian lainnya akan tetap tinggal di Mina untuk melanjutkan rangkaian ibadah hingga hari tasyriq selesai.
- **Rute dari Mina ke Mekah :** bus taradudi juga melayani rute dari mina ke Mekah (pulang-pergi), membantu memfasilitasi pergerakan jamaah kembali ke penginapan mereka di Mekah setelah prosesi ibadah di Mina selesai.
- Rute ini sangat penting untuk memastikan kelancaran mobilitas jamaah menuju masjidil haram di Mekah untuk melaksanakan thawaf ifadhah.

Adapun keuntungan adanya pelayanan sistem taradudi sebagai berikut :

1. Efisiensi Waktu

Jamaah dapat bergerak dari satu lokasi ke lokasi lain dengan cepat dan teratur, sehingga meminimalkan waktu tunggu dan potensi kemacetan.

2. Pengaturan Jamaah yang lebih Baik

Dengan rute tetap dan bus yang beroperasi secara bergelombang, pengaturan pergerakan jamaah lebih mudah diatur dan diawasi.

3. Keselamatan dan Kenyamanan

Dengan adanya jalur khusus dan pengaturan transportasi yang terstruktur, jamaah haji merasa lebih aman dan nyaman saat berpindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya.

C. Profil Jemaah Haji Kendal Tahun 2023

Jumlah jemaah haji Kabupaten Kendal kloter 13 tahun 2023 berjumlah 191 jiwa berdasarkan latar Pendidikan adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 3Latar Pendidikan Jemaah Haji Kendal kloter 13 Tahun 2023

NO	Pendidikan	Jumlah Jemaah
1	SD	142
2	SMP	39
3	SMA	53
4	S1/DIPLOMA	76
5	S2	5
6	Jumlah	315 jiwa ⁴⁷

Berdasarkan informasi tabel di atas, diketahui bahwa tingkat Pendidikan pada jamaah haji Kendal kloter 13 mayoritas masih menekuni pendidikan SD sejumlah 142 orang, ada 92 orang yang menekuni pendidikan SMP sampai ke SMA, sedangkan sisanya yakni 81 orang sudah menekuni Pendidikan Diploma bahkan Strata I sampai Strata II.

Latar Pendidikan diatas sangat mendukung kualitas jawaban para jemaah haji terakit persepsi jemaah haji terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji. para jemaah haji meyakini latar Pendidikan bukan ajang pamer, tapi bias digunakan untuk mengantar mereka menjadi manusia yang ingin terus belajar, terbuka, dan bermanfaat bagi orang banyak.

Selain itu, bedasarkan data, jemaah haji memiliki latar belakang pekerjaan yang berbagai macam.

Tabel 3. 4Data Jemaah Haji Kendal Kloter 13 Berdasarkan Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah jemaah
1	Swasta	88
2	Ibu Rumah Tangga	46
3	Tani/Nelayan	74

⁴⁷ Rekapitulasi Jumlah Jemaah haji Kendal Berdasarkan Pendidikan (Kendal: Kantor Kementerian Agama, 2023)

4	PNS	57
5	Dagang	35
6	Pensiunan	3
7	TNI/POLRI	4
8	Pelajar/Mahasiswa	5
9	BUMN/BUMD	3
10	Jumlah jamaah	315

Jumlah jamaah haji Kendal kloter 13 tahun 2023 sebanyak 315 jamaah. Berdasarkan profesi/pekerjaan, diperoleh 3 pensiunan di Kabupaten Kendal. Jamaah yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 88 jamaah dan merupakan terbanyak diantara yang lainnya. Selanjutnya ada 74 jamaah yang bekerja sebagai nelayan menjadi terbanyak kedua. PNS berjumlah 57 jamaah, Ibu rumah tangga berjumlah 46 jamaah, jamaah yang berprofesi sebagai pedagang sebanyak 35 orang. TNI/POLRI sebanyak 4 orang, BUMN BUMD sebanyak 3 jamaah dan yang masih menjadi pelajar sebanyak 3 jamaah

Latar belakang pekerjaan di atas juga mendukung kualitas jawaban para haji terkait persepsi jamaah haji terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji. Latar belakang Pendidikan secara tidak langsung memberikan warna respons para jamaah terhadap pertanyaan yang diberikan.

Tabel 3. 5Data Jamaah Haji Kabupaten Kendal Kloter 13 Berdasarkan Kategori Usia.

NO	Kategori Usia			Jumlah
	18 – 35 tahun	36 – 65 tahun	66- 89 tahun	
1	9	184	122	315

Jumlah jamaah haji Kabupaten Kendal Kloter 13 sebanyak 315 jamaah. Kategori usia yang berada di usia 36-65 tahun adalah paling banyak yaitu sebanyak 184 orang. Sedangkan yang masuk dalam kategori lanjut usia sebanyak 122 orang. Dan terdapat jamaah yang berusia 18 – 35 tahun sebanyak 9 jamaah.

D. Profil Jemaah Haji Kendal Tahun 2023 sebagai Subjek Penelitian

Jamaah Kabupaten Kendal yang menjadi subjek pada penelitian ini yaitu jamaah haji Kendal Kloter 13 yang mengalami keterlambatan pada pelayanan transportasi pada puncak haji terutama di Muzdaifah. Penggalan data primer dilakukan melalui wawancara pada akhir bulan juni sampai bulan juli tahun 2023. Hal ini dilakukan untuk menggali data terkait profil jamaah haji responden, persepsi. Penulis mengambil subjek penelitian kepada sebagian jamaah haji Kendal kloter 13 yang berjumlah 11 orang, yang mengalami keterlambatan pada pelayanan transportasi waktu di Muzdalifah, yaitu :

Tabel 3. 6. Jamaah Haji Kendal Kloter 13 Yang Menjadi Subjek Penelitian.

No	Nama	Usia	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
1	Komariyah	60	S1	Pensiunan
2	Munfarikah	43	SMP	Ibu Rumah Tangga
3	Asyrofah	45	SMA	Ibu Rumah Tangga
4	Liza Meidzul Jannah	26	S1	Swasta
5	Ayun Rohmatul Izza	26	SMA	Ibu Rumah Tangga
6	Suparti	55	S1	Guru/PNS
7	Heri Kusnandar	54	S1	PNS
8	Asiyah	51	SMA	PNS
9	Lilik Suningsih	56	SD	Petani
10	Partono	61	S1	Pensiunan
11	Wahyudah	55	S1	Perawat

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa jumlah jamaah terbanyak yang menjadi responden adalah jamaah haji perempuan. Rincian jumlah tersebut adalah 9 jamaah haji perempuan atau 82 % jamaah yang menjadi subjek penelitian dan 2 jamaah haji laki-laki atau 18 % dari jamaah yang menjadi subjek penelitian. Lain lagi apabila dilihat berdasarkan Pendidikan terakhir adalah 1 Jamaah haji memiliki latar belakang SD, 1 jamaah memiliki latar belakang SMP 3 jamaah haji memiliki latar Pendidikan SMA, 1 jamaah memiliki latar belakang dan 6 jamaah memiliki latar belakang S1. Selain itu jamaah haji yang menjadi subjek penelitian memiliki

Berdasarkan hasil data profil jamaah haji diatas, dapat diketahui bahwa keberagaman latar belakang yang dimiliki jamaah. Baik dari pekerjaan, Pendidikan serta usia. Latar belakang yang juga berpengaruh terhadap tanggapan atau persepsi dalam memaknai pelayanan transportasi pada puncak haji. terutama memaknai keterlambatan yang terjadi di Muzdalifah.

E. Persepsi Jamaah Haji Kendal Terhadap Pelayanan Transportasi Pada Puncak Haji Tahun 2023

Pelayanan transportasi merupakan salah satu pelayanan pemerintah sediakan untuk jamaah Haji Indonesia baik transportasi untuk keberangkatan maupun kepulangan. Pelayanan transportasi untuk jamaah haji yang pemerintah sediakan ketika jamaah berada di tanah suci meliputi transportasi selama di Mekkah, Madinah dan wilayah-wilayah Puncak Haji seperti Arafah, Muzdalifah dan Mina. Adanya pelayanan transportasi bertujuan untuk mempermudah jamaah dalam melakukan perjalanan dari Mekkah ke Madinah, Hotel ke Masjidil Haram ataupun ke wilayah-wilayah puncak Haji. Dengan adanya penyediaan pelayanan transportasi jamaah mampu meminimalisir adanya kelelahan fisik sehingga jamaah bisa fokus dalam melaksanakan ibadah-ibadah baik wajib, rukun dan sunah Haji.

Pada puncak ibadah Haji tahun 2023 transportasi menjadi salah satu aspek yang paling krusial yang perlu dikelola dengan baik. Dengan jumlah jamaah haji yang melonjak naik dari pada tahun-tahun sebelumnya. Karena itu Oleh sebab itu Pemerintah Indonesia mempersiapkan dengan baik pelayanan yang akan diberikan kepada jamaah agar jamaah merasa nyaman dan aman sehingga mampu fokus dalam menjalankan ibadah pada puncak haji.

Peneliti telah melakukan wawancara terhadap beberapa jamaah haji Kendal terutama pada jamaah untuk mengetahui pelayanan pada puncak haji. Adapun yang menjadi populasi disini adalah jamaah yang mengalami keterlambatan pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023.

Adapun yang pertama bertemu dengan Ibu Hj Asyrofah, selaku jamaah haji Kendal yang memiliki persepsi tentang transportasi dari Hotel menuju Arafah, menyatakan bahwa :

“ alhamdulillah, pelayanan transportasi untuk pengantaran jamaah dari penginapan di Mekkah menuju Arafah berjalan lancar dan seluruh jamaah haji Kendal terutama kloter 13 mampu diangkut dan diantarkan menuju Arafah. Sehingga seluruh jamaah mampu mengikuti wukuf di Arafah dengan Khidmah. Dan untuk perjalanan menuju Muzdalifah alhamdulillah lancar, jamaah haji Kendal Kloter 13 diberangkatkan dari Arafah menuju Muzdalifah pada tengah malam tanggal 10 dzulhijjah.”

(Wawancara dengan Ibu Hj Asyrofah pada tanggal 20 Juni 2024)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Hj Ayun Rohmatul Izza dalam wawancara via whatsapp bahwa :

“ untuk pelayanan transportasi dari hotel menuju arafah bagus, dan fasilitas yang sediakan nyaman. Petugasnya juga ramah-ramah mampu mengkondisikan arus lalu lintas agar tidak macet. Selama perjalanan menuju Arafah kami juga dijelaskan tentang amalan-amalan yang perlu kita lakukan ketika kami di Arafah, dan selalu mengingatkan untuk selalu menjaga kesehatan”

(Wawancara dengan Ibu Hj Ayun Rohmatul Izza pada tanggal 22 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan transportasi pada puncak haji dari hotel menuju Arafah sudah bagus. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah. Selain itu transportasi di Mekkah sangat tergantung pada bus yang diatur oleh penyelenggara haji. Bus-bus ini beroperasi dalam jumlah besar untuk memastikan bahwa semua jamaah dapat diangkut dari penginapan menuju Arafah untuk melaksanakan wukuf. Setiap perjalanannya direncanakan sangat detail untuk menghindari kemacetan dan memastikan jamaah tiba tepat waktu di setiap lokasi ibadah. Misalnya pada tanggal 8 Dzulhijjah, bus mulai mengangkut jamaah dari penginapan di Mekkah menuju Arafah dan memastikan jamaah tiba sebelum wukuf dimulai. Setelah matahari terbenam jamaah akan diantarkan menuju Muzdalifah untuk melakukan mabit serta mengambil kerikil yang digunakan melontar jumrah di Mina.

Seperti yang dijelaskan oleh Pak H. Partono dalam pernyataannya terkait pelayanan transportasi dari Arafah menuju Muzdalifah sebagai berikut :

“ untuk pelayanan transportasi ketika di Arafah menuju Muzdalifah alhamdulillah tidak terlalu ada problem, hanya saja ada sedikit keterlambatan. Jika sesuai jadwal kami diantarkan menuju Muzdalifah setelah isya tapi kami baru perjalanan tengah malam tanggal 10 dzulhijjah, ya setidaknya diwaktu menunggu itu kami jamaah haji Kendal bisa istirahat di tenda untuk mengisi energi buat besok waktu melontar jumrah”.

(Wawancara dengan Bapak H. Partono melalui Whatsapp pada tanggal 5 juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan transportasi pada puncak haji ketika di Arafah menuju Muzdalifah tidak terlalu bermasalah. Hanya saja waktu penjemputan jamaah ada kemunduran tapi hal tersebut tidak terlalu berdampak bagi jamaah, karena jamaah menggunakan waktu giliran penjemputan untuk beristirahat dan menyimpan energi ketika melakukan lontar jumrah di Mina.

Tantangan transportasi semakin meningkat saat semua jemaah harus dipindahkan dari Muzdalifah menuju Mina dalam waktu singkat. Karena pada waktu ini jumlah bis yang beroperasi juga dikurangi oleh pemerintah bertujuan untuk mengurangi kemacetan lalu lintas di area Muzdalifah ke Mina. Namun di Haji tahun 2023 terutama pada kloter 13 mengalami keterlambatan pengantaran jamaah menuju Mina. Proses pengantaran jamaah dilakukan secara bergelombang untuk menghindari penumpukan massa yang menyebabkan kemacetan parah. Setelah jemaah haji selesai bemalem di Muzdalifah dan mengambil batu krikil untuk melontar jumrah di Jamarat Mina, jemaah akan digerakkan menuju Mina.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh ibu Hj Lilik Suningsih terkait keterlambatan sebagai berikut.

“Seharusnya kami jemaah haji Kendal kloter 13 berada di Muzdalifah hanya malam tanggal 10 Dzulhijjah hingga tanggal 10 Dzulhijjah ba'da subuh dan dilanjutkan untuk digerakkan menuju Mina. Akan tetapi kami berada di Muzdalifah sampai jam 2 siang. Banyak sekali jemaah yang dehidrasi dan kelalahan tubuh karena kurangnya perbekalan yang dibawa jemaah di Muzdalifah. Selain itu panasnya cuaca di Muzdalifah yang mengakibatkan kami gampang mudah capek”. (Wawancara dengan Ibu Hj. Lilik Suningsih pada tanggal 20 Juni 2024).

Begitu pula pengalaman yang dialami oleh Bapak H. Heri, beliau memberikan tanggapan sebagai berikut.

“ saya kebetulan salah satu ketua regu di kloter 13 tahun 2023 mba, sebagai ketua regu saya pastinya mempunyai rasa tanggungjawab dengan anggota saya. Tapi saya juga membantu jamaah-jamaah yang membutuhkan pertolongan. Karena waktu di Muzdalifah itu kami jemaah haji Kendal terutama Kloter 13 ada keterlambatan waktu menuju ke Mina, seharusnya kami sampai Mina

maksimal pagi jam 08.00 WAS malah jam 12.00 WAS masih di Muzdalifah. Saya dan semua ketua regu serta petugas sepakat untuk mendahulukan jamaah lansia agar segera diangkut untuk diantarkan ke Mina. Karena kondisi fisik jamaah lansia semakin menurun ditambah berkurangnya perbekalan yang ada”. (Wawancara dengan Bapak H. Heri Kusnandar pada tanggal 25 Juni 2024).

Hal tersebut juga dialami oleh Ibu Hj Munfarikah waktu di Muzdalifah.

“ saya ini haji bareng suami saya, dan tetangga saya yang sudah lansia. Karena suami saya ketua regu dan juga ikut mengkoordinir jamaah lainnya, saya yang bertanggung jawab sama tetangga saya, karena beliau itu jalanya pelan pake kursi roda. Nah pas di kejadian Muzdalifah saya agak kualahan karena saya harus membawa barang-barang bawaan saya dan tetangga saya. Apalagi bus yang jemput kita itu telat banget ya mba datengnya, kita udah lemes perbekalan sudah habis, bus telat, ditambah harus desek-desekan karena rebutan bis yang datang. Saya minta tolong ke petugas haji untuk membantu tetangga saya agar didahulukan dan alhamdulillah bisa diikutkan ke bis yang lebih awal. Malah saya jadi jamaah terkahir yang diangkut dari Muzdalifah menuju Mina. Dan waktu saya sampai di Mina saya langsung pingsan, tapi alhamdulillah saya langsung ditangani oleh petugas kesehatan kloter”.

(Wawancara dengan Ibu Hj. Munfarikhah pada tanggal 30 juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan transportasi pada puncak haji ketika di Muzdalifah menuju Mina terjadi kendala pada penjadwalan transportasi dan keamanan serta kenyamanan pada pelayanan transportasi. penjadwalan transportasi yang tidak sesuai menjadi salah satu faktor terjadinya keterlambatan tersebut. Sehingga banyak jamaah yang harus menunggu lama di Muzdalifah sampai siang hari. Jamaah yang seharusnya diangkut dan diantarkan menuju Mina sebelum matahari terbit, akan tetapi sampai pukul jam 14.00 WAS masih banyak jamaah yang belum diantarkan. Perbekalan yang semakin berkurang membuat kondisi jamaah juga menurun. Hal tersebut sangat berdampak pada keamanan dan kenyamanan jamaah terutama bagi kesehatan jamaah. Karena ketika di Muzdalifah jamaah berada di tanah lapang yang tidak terdapat tenda-tenda seperti di Arafah maupun Mina. jamaah berada di Muzdalifah terlalu lama bahkan sampai siang hari

jamaah akan terkena sinar matahari yang sangat terik akan berpengaruh pada kondisi fisik jamaah terutama pada lansia. Sehingga adanya layanan kesehatan di setiap wilayah puncak haji perlu diperhatikan untuk berjaga-jaga apabila terjadi sesuatu yang tidak terduga.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Hj. Wahyudah sebagai petugas kesehatan haji yang menyatakan bahwa :

“Pada keterlambatan pelayanan transportasi kemarin, kita (petugas Haji) melakukan tindakan triase, suatu kondisi membedakan pasien yang gawat atau bisa kita tangani dengan mandiri, nah itu kami melakukan tindakan triase tersebut. Penanganannya dengan kita bekerja sama juga dengan para ketua regu maupun ketua rombongan untuk mendahulukan para lansia agar segera diantarkan menuju Mina. Karena dapat diketahui cuaca di Muzdalifah sangat panas, dan tidak ada tempat berteduh seperti tenda yang ada di Arafah. Akibat keterlambatan itu banyak jamaah yang mengalami dehidrasi dan heatstroke. Bahkan ada jamaah yang dirujuk ke KKHI.” (Wawancara dengan Ibu Hj. Wahyudah selaku Petugas Kesehatan Haji Kloter 13 Kabupaten Kendal pada tanggal 7 juli 2024).

Selain itu pendapat diatas sejalan dengan pendapat Hj. Komariyah yang menyatakan bahwa :

“ Kebetulan waktu perpindahan dari Muzdalofah menuju ke Mina saya ikut rombongan yang terakhir sekitar pukul 14.00 WAS. Kondisi tubuh saya sudah sangat lemas ditambah harus membawa barang bawaan yang sebelumnya kami bawa dari Arafah. Ditambah dengan bus yang saya naiki itu tidak ada AC nya, kapasitas yang seharusnya diisi 45-50 orang tapi malah diisi lebih dari itu. Jadi beberapa jamaah harus berdiri selama perjalanan menuju Mina. Ketika sampai di Mina ada jamaah yang pingsan sebelum sampai di tenda yang seharusnya kami tempati. Akhirnya kami meminta bantuan petugas Haji walaupun bukan satu kloter dengan kami”.

(Wawancara dengan Ibu Hj. Komariyah pada tanggal 10 Juli 2024).

Hal tersebut juga dialami dengan Ibu Hj. Asiyah yang menyatakan bahwa :

“ ya mba, saya kemarin waktu di Muzdalifah menuju ke Mina juga termasuk ikut rombongan yang akhir, saya kepisah sama jamaah yang satu regu dengan

saya. Karena kondisi waktu itu sudah ga beraturan ya dari saya sendiri pokoknya harus bisa ke Mina. Jadi saya naik bis yang ada pokoknya biar bisa segera ke Mina, harusnya bis yang saya tumpangi itu ada nomornya sudah ada regulasinya, tapi ya mau gimana lagi kondisinya ga memungkinkan. Waktu perjalanan juga sopirnya agak bingung dengan rute nya, padahal yang didalam bis itu udah kelelahan pengen cepet-cepet sampai tenda biar bisa istirahat. Tapi malah muter-muter karena bis yang ditumpangi tidak yang semestinya kita naiki. Tapi alhamdulillah setelah menunggu ya kami sampai di tenda Mina dan kami bisa beristirahat.

(Wawancara dengan Ibu Hj. Asiyah pada tanggal 12 Juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pada pelayanan transportasi sangat berdampak pada kesehatan jamaah Haji. Oleh karena itu penyediaan layanan kesehatan di lapangan sangat penting terutama berkaitan dengan kesehatan jamaah Haji. Karena kondisi cuaca waktu puncak haji tahun 2023 yang dialami jamaah haji sangatlah panas. Oleh sebab itu petugas harus selalu bersedia dalam mengkondisikan jamaah, baik sebelum puncak haji, ketika puncak haji berlangsung maupun setelah puncak haji. Seperti halnya yang dipaparkan oleh Ibu Hj. Wahyudah selaku Tenaga Kesehatan Ibadah Haji Kloter 13 bahwa petugas dalam menangani banyaknya jamaah yang kesehatannya menurun akibat keterlambatan transportasi dengan melakukan tindakan triase yang merupakan upaya menggolongkan pasien berdasarkan tingkat kegawat daruratan pasien. Dengan begitu petugas mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan jamaah bisa tertolong semua.

Selain itu standar pelayanan bus yang disediakan juga sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan transportasi. Karena jika jamaah diberikan fasilitas yang tidak sesuai dengan standart yang ada maka akan berpengaruh pada kenyamanan jamaah seperti yang di sampaikan oleh Ibu Hj. Komariyah bahwa bus yang di naiki tidak tersedia AC yang layak, dan bus diisi jamaah tidak sesuai dengan kapasitasnya. Serta juga dijelaskan oleh Ibu Hj. Asiyah bahwa sopir bus masyair yang tidak faham dengan rute yang akan dilewati menuju tenda di Mina yang akan ditempati Jamaah.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Hj Liza yang menyatakan bahwa :

“bus yang saya tumpangi juga tidak ada Acnya. Padahal awalnya si sopir minta uang tambahan, untuk dinyalakan AC nya. Tapi ternyata AC nya rusak jadi

kami kepanasan didalam bus. Alhamdulillahnya ketika kami dari Mina menuju kembali ke hotel mendapatkan bus yang layak. Ada AC nya, sopirnya tau arah dan yang paling penting tidak ada molor-molor waktu seperti ketika di Muzdalifa”.

(Wawancara dengan Ibu Hj. Liza pada tanggal 2 Juni 2024).

Begitu pula juga pengalaman yang dialami oleh Ibu Hj. Parti yang menyatakan bahwa :
“alhamdulillah, untuk pelayanan transportasi pada puncak haji menurut saya sudah bagus, ya saya nyaman mendapatkan pelayanannya. Kita bisa diantarkan dari hotel ke Arafah untuk melaksanakan ibadah wukuf. Diantarkan dari Arafah ke Muzdalifah untuk mengambil kerikil. Terus diantarkan dari Muzdalifah menuju Mina untuk melontar Jumrah dan Mina kembali ke Hotel. ya, kalo yang di Muzdalifah saya juga kebetulan harus disuruh sabar dulun buat nunggu bis, harus ngalah dulu sama yang mbah-mbah, makanya saya ikut yang kloter terkahir terus dikasih kesempatan buat nyoba bis yang ga ada ac nya juga. Yaa disyukuri aja, mungkin ini cara Allah SWT, untuk ngasih cerita buat saya ke teman” saya yang lain. Harapanya ya semoga ga ada yang ngerasain kayak saya ya dik.”

(Wawancara dengan Ibu Hj. Parti via Whatsapp pada tanggal 3 juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas transportasi serta standar pelayanan bus berdampak bagi keamanan serta nyaman jamaah sehingga perlu adanya perbaikan dalam pelayanan transportasi pada puncak haji. Namun hal tersebut tidak terjadi lagi ketika pengantaran jamaah dari Mina menuju kembali ke Hotel. Dalam pengantaran jamaah dari Mina menuju kembali ke Hotel pelayanan transportasi pada puncak haji sudah dalam evaluasi. Sehingga tidak lagi terjadi keterlambatan pada pengantaran jamaah selain itu fasilitas yang dibeikan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PERSEPSI JAMAAH HAJI KENDAL TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI PADA PUNCAK HAJI TAHUN 2023

Pada pembahasan ini peneliti akan menyajikan analisis data wawancara yang telah dilakukan secara langsung dengan jemaah haji Kendal dan wawancara via WhatsApp terkait persepsi jemaah haji Kendal terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023. Untuk mendukung penelitian yang akan dikaji maka peneliti mewawancarai beberapa responden dari jemaah haji Kendal terutama pada kloter 13 yang mengalami keterlambatan transportasi di Muzdalifah. Alasan penulis mengambil judul tersebut dikarenakan pentingnya persepsi jemaah terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji

Berdasarkan paparan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat dilihat adanya Persepsi Jemaah Haji Kendal terhadap Pelayanan Transportasi Pada Puncak Haji Tahun 2023. Pada pembahasan ini akan dijelaskan pendapat yang di ungkapkan oleh Jemaah Haji Kendal Tahun 2023 terhadap pelayanan transportasi, fasilitas yang diberikan kepada jemaah. Dalam pelayanan transportasi tersebut tentunya memiliki aspek-aspek yang menentukan kepuasan jemaah. Seperti halnya fasilitas yang disediakan, keamanan dan kenyamanan, penyediaan petugas di lapangan kelancaran arus transportasi dan lain-lain.

Berdasarkan indikator dan fakta pada penelitian terhadap Persepsi Jemaah Haji Kendal terhadap Pelayanan Transportasi Pada Puncak Haji Tahun 2023. Maka jemaah haji Kendal memiliki persepsi atau tanggapan terhadap pelayanan transportasi dari segi fasilitas, keamanan dan kenyamanan, kelancaran arus lalu lintas dan penyediaan petugas di lapangan yaitu :

A. Penyerapan Terhadap Rangsang atau Objek dari Luar Individu.

Rangsang atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera, baik penglihatan pendengaran, peraba, pencium dan pengecap secara sendiri-sendiri maupun bersama – sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat-alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan atau kesan di dalam otak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan pada Jemaah Haji Kendal terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023 dapat dilihat dari cara pandang jemaah haji tentang pelayanan yang diberikan terutama pada peristiwa di Muzdalifah dapat mengambil hikmah setelah kejadian tersebut.

Pelayanan transportasi pada puncak Haji secara keseluruhan menurut Jamaah Haji Kendal Kloter 13 sudah bagus dapat dilihat dari cara pandang jamaah tentang pelayanan dari hotel Mekah menuju Arafah, Arafah menuju Muzdalifah dan Mina menuju kembali ke Mekah.

Pelayanan transportasi pada puncak haji menurut Jamaah Haji Kendal Kloter 13 sudah bagus, jamaah diantarkan dari hotel menuju Arafah tepat waktu, sehingga jamaah amampu melakukan ibadah wukuf sesuai dengan jadwal dan jamaah juga mendapatkan fasilitas yang sesuai standar pelayanan sehingga jamaah merasa aman dan nyaman ketika mendapatkan pelayanan transportasi pada puncak haji. selain itu pada pelayanan transportasi ketika berada di Arafah menuju Muzdalifah tidak terlalu banyak kendala sehingga jamaah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

akan tetapi pada pengantaran ketika di Muzdalifah menuju Mina jamaah merasa kurang puas baik dari segi manajemen lalu lintas, fasilitas yang disediakan, standar pelayanan bus yang tidak sesuai, penjadwalan transportasi kelancaran arus transportasi. Hal tersebut mengakibatkan beberapa kerugian pada jamaah haji terutama pada faktor kesehatan. Karena jamaah mengalami kelelahan fisik yang berlebihan akibat terlalu lama di Muzdalifah yang kondisinya tanah lapang luas tanpa adanya tenda-tenda untuk berteduh. Cuaca yang sangat panas serta perbekalan yang semakin menipis menjadi faktor tambahan yang mengakibatkan jamaah kondisi kesehatan jamaah menurun. Dan hal tersebut mampu di kondisikam oleh para Petugas Pelayanan Ibadah Haji yang bekerja sama para ketua kloter, ketua regu maupun jamaah yang masih sehat. Sehingga para petugas mampu meminimalir banyaknya jamaah yang terkena dampak dari keterlambatan tersebut.

Begitu juga pelayanan transportasi pada puncak haji ketika berada di Mina menuju kembali ke Hotel. Jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Karena berbeda dari pelayanan yang sebelumnya. Jamaah harus menunggu lama sampai beberapa jam untuk mendapatkan giliran agar diantarkan menuju Mina. Akan tetapi pada pengantaran di Mina jamaah tidak perlu menunggu lama, karena petugas benar-benar sudah memperhatikan jadwal keberangkatan bus yang harus mengantarkan jamaah. Dan jamaah tidak perlu menunggu di bawah sinar matahari secara langsung seperti yang ada di Muzdalifah, karena di Mina terdapat tenda-tenda yang bisa jamaah gunakan ketika gilirannya tiba.

B. Pengertian atau Pemahaman.

Setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan-kesan di dalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolong-golongkan (diklasifikasi), dibandingkan, diinterpretasi, sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman. Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan pada jamaah haji Kendal terhadap pelayanan transportasi pada puncak Haji yaitu penggunaan pelayanan transportasi pada puncak haji yang sudah bagus. Dengan adanya pelayanan transportasi pada puncak haji memudahkan jamaah dalam berpindah dari hotel menuju wilayah-wilayah puncak haji sebagaimana yang ada dalam jadwal transportasi pada puncak haji.

Jadwal transportasi selama puncak haji dirancang sangat detail dan teliti untuk pengantaran jutaan jamaah dengan efisien dan aman. Setiap tahapan perjalanan telah diatur jadwalnya untuk memastikan bahwa semua Jemaah dapat melaksanakan setiap rukun dan wajib haji tanpa hambatan. Adapun jadwal pelayanan transportasi pada puncak haji sebagai berikut. :

a. Tanggal 9 Dzulhijjah

Pada tanggal 9 Dzulhijjah, Jemaah haji akan bergerak menuju Arafah untuk melaksanakan wukuf, yang merupakan puncak dari ibadah haji. perjalanan ini juga dilakukan dengan menggunakan bus layanan dari masyair. Dan seluruh jamaah haji berkumpul di Padang Arafah untuk melaksanakan wukuf, momen puncak haji yang ditandai dengan doa dan dzikir. Setelah matahari terbenam, Jemaah haji akan bergerak menuju Muzdalifah, dimana Jemaah akan menginap semalam untuk mengumpulkan batu yang akan digunakan untuk melontar jumrah. Perjalanan dari Arafah menuju Muzdalifah dilakukan sepanjang malam, dengan bus yang beroperasi non stop untuk mengangkut Jemaah.

b. Tanggal 10-13 Dzulhijjah

Pada tanggal 10 hingga 13 Dzulhijjah jemaah haji berangkat dari Muzdalifah menuju Mina untuk melaksanakan kegiatan melontar jumrah di Jamarat. Setiap pagi hingga siang. Namun biasanya jemaah haji akan berjalan kaki pada perjalanan Mina menuju Jamarat. Setelah melontar jumrah, jemaah akan kembali ke maktab di Mina untuk beristirahat. Rangkaian ini diulang selama hari tasyarik.

c. Setelah Hari Tasyrik

Setelah jemaah haji menyelesaikan rangkaian ibadah haji di Mina, jemaah akan kembali melaksanakan thawaf ifadah dan thawaf wada'. Perjalanan dari Mina ke Mekkah biasanya dilakukan pada pagi hingga siang hari. Menggunakan bus-bus yang disediakan oleh Pemerintah Arab Saudi untuk mengangkut jemaah kembali ke penginapannya masing-masing.

Dengan adanya penjadwalan transportasi pada puncak haji sangat membantu petugas dalam mengarahkan jemaah haji untuk manajemen waktu. Serta dengan adanya penjadwalan transportasi yang efektif pada puncak haji memiliki manfaat yang signifikan baik bagi jemaah maupun petugas. Penjadwalan yang teratur dan terorganisir memberikan keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan dari satu lokasi ke lokasi yang lainnya, seperti hotel menuju Arafah hingga Mina menuju kembali ke hotel. Selain itu dengan adanya penjadwalan transportasi yang jelas juga memudahkan jemaah dalam merencanakan waktu ibadah dan aktivitas jemaah dengan lebih baik, membantu meminimalisir risiko terlambat atau tersesat di tengah jutaan orang yang juga melaksanakan ibadah haji, sehingga jemaah haji dapat lebih fokus pada ibadah puncak haji. Penjadwalan transportasi juga memudahkan bagi Petugas Pelayanan Ibadah Haji untuk koordinasi antar tim serta alokasi jemaah yang lebih efisien. Petugas dapat memastikan ketersediaan kendaraan sesuai kapasitas yang dibutuhkan, serta mengurangi potensi penumpukan jemaah di titik-titik transportasi, yang berpotensi memicu ketidaknyamanan atau bahkan risiko keselamatan.

Pelayanan transportasi juga harus memperhatikan aspek aspek keamanan dan kenyamanan terutama pada puncak haji. Dimana jemaah haji melaksanakan rangkaian ibadah puncak haji selama beberapa hari. Rute perjalanan ini merupakan sangat krusial dalam memastikan Jemaah dapat melaksanakan seluruh ibadah haji dengan lancar dan tertib. Pengangkutan dilakukan dengan koordinasi ketat untuk memastikan semua Jemaah dapat menjalankan ibadah mereka dengan khusyuk. Oleh karena itu, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) bekerja sama dengan Pemerintah Arab Saudi untuk menyediakan transportasi yang aman dan memadai, aman, dan nyaman bagi seluruh Jemaah. Juga harus memperhatikan beberapa aspek diantaranya : fasilitas yang diberikan, manajemen lalu lintas, penjadwalan transportasi, standar pelayanan bus, serta kelancaran arus lalu lintas.

Berdasarkan ulasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penjadwalan transportasi, keamanan dan kenyamanan, dan fasilitas yang disediakan merupakan aspek yang sangat berpengaruh bagi kepuasan jamaah. Aspek-aspek tersebut juga dimanfaatkan oleh para petugas untuk mengkoordinir jalannya pelayanan transportasi pada puncak haji dengan lancar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Petugas Pelayanan Ibadah Haji dalam memberikan pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023 sudah berusaha memberikan yang terbaik bagi jamaah. Dalam pelayanannya petugas sudah melakukan yang terbaik seperti yang dijelaskan oleh ibu wahyudah dengan mengkondisikan jamaah agar bisa sampai di lokasi selanjutnya. Bekerja sama dengan para ketua regu serta jamaah yang lain untuk mengurangi resiko berlebihan dengan mendahulukan para lansia untuk segera menuju ke Mina.

C. Penilaian atau Evaluasi.

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Individu membandingkan pengertian atau pemahaman yang baru diperoleh tersebut dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Oleh karena itu persepsi bersifat individual.

Berdasarkan hasil penelitian tentang persepsi jamaah haji Kendal memiliki persepsi atau tanggapan terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji dari segi fasilitas yang disediakan, keamanan dan kenyamanan, manajemen lalu lintas, penjadwalan transportasi, kelancaran arus transportasi, serta standar pelayanan bus sudah cukup baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk keberlangsungan selanjutnya.

Pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023 dalam memberikan pelayanan bagi jamaah sudah cukup bagus meski beberapa harus ada yang diperbaiki. Hal tersebut ditegaskan oleh pendapat jamaah haji Kendal kloter 13 terhadap pelayanan transportasi pada puncak haji yang selalu mengutamakan kenyamanan jamaah haji. Dengan memberikan pelayanan terbaik agar jamaah senang. Ketika berada di Hotel jamaah diantarkan menuju Arafah dengan tepat waktu selain itu bus yang digunakan juga memiliki fasilitas yang sudah sesuai dengan standar pelayanan bus yang berlaku. Ketika jamaah berada di Arafah dan diantarkan menuju Muzdalifah juga jamaah merasa senang dan nyaman dengan pengantaran pelayanan transportasi yang ada. Namun ketika berada di Muzdalifah jamaah merasa kurang nyaman karena beberapa faktor diantaranya : keterlambatan pada

transportasi, fasilitas yang disediakan serta keamanan dan kenyamanan. Jamaah yang mengalami keterlambatan cenderung menilai kualitas pelayanan transportasi pada puncak haji kurang memuaskan. Karena dengan adanya keterlambatan dapat mengakibatkan tidak efisiensi waktu serta mengakibatkan resiko kesehatan yang parah. Namun hal tersebut hanya terjadi ketika pengantaran jamaah di Muzdalifah menuju ke Mina, dan sudah di minimalisir oleh petugas dengan mendahulukan jamaah lansia untuk segera menuju Mina. Dan ketika pengantaran jamaah ketika berada di Mina menuju kembali ke hotel jamaah diberikan pelayanan yang terbaik lagi. Oleh sebab itu, petugas pelayanan transportasi harus bisa mengkondisikan kondisi, serta terus mengecek ulang dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi jamaah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Persepsi Jmaah Haji Kendal terhadap Pelayanan Transportasi pada Puncak Haji Tahun 2023. Bahwa menurut persepsi tentang pelayanan tarnsportasi pada puncak haji tahun 2023 dari kemandan dan kenyamanan, fasilitas yang disediakan standar pelayanan bus, manajemen lalu lintas, penjadwalan transportasi serta kelancaran arus transportasi dari Hotel Mekah sampai Arafah menuju Muzdalifah sudah cukup bagus. Karena jamaah mampu melakukan wukuf di arafah sesuai dengan waktunya. Dan tidak ada jamaah yang merasa tertinggal dengan begitu jamaah merasa senang dengan pelayanan transportasi yang disediakan. Sedangkan ketika jamaah berada di Muzdalifah akan menuju ke Mina jamaah mengalami beberapa kendala terkait pelayanan transportasi. Kurangnya fasiliats bus yang disediakan. Ketidak seusaian jadwal bus yang dijadwalkan petugas dengan realita. Sehingga berakibat pada manajemen lalu lintas pada puncak haji dan kelancaran arus lalu lintas. Selain itu fasilitas dan standar pelayanan bus yang tidak sesuai Sehingga jamaah mengalami kelelahan fisik, bahkan ada beberapa jamaah yang harus dirujuk ke KKHI. Oleh sebab itu jamaah merasa kurang nyaman pada pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023. Namun jamaah berusaha mengambil hikmahnya dari keterlembatan tersebut sebagai perjalanan spiritual yang bermakna . karena dengan adanya kejadian tersebut jamaah belajar menjaga hawa nafsu untuk tidak marah-marah dan berfikiran yang tidak-tidak. Jamaah juga menganggap ini bentuk dari cara allah dalam memberikan pengalaman yang berharga.

B. Saran

1. Saran Akademis

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi peneliti yang melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama. Peneliti berharap agar topik ini dan pembahasan yang telas dipaparkan dapat menimbulkan rasa keingintahuan untuk mengadakan penelitian selanjutnya.

2. Saran Praktis

Saran untuk Petugas Pelayanan Haji Indonesia terutama pada pelayanan transportasi pada puncak haji untuk terus melakukan pembenahan dan baik dari segi manajemen lalu lintas, fasilitas yang disediakan, standar pelayanan bus, penjadwalan transportasi , keamanan dan kenyamanan serta kelancaran arus

transportasi agar tidak terjadi kejadian hal yang sama karena hal tersebut sangat berpengaruh pada jamaah.

3. Saran Umum

Kepada masyarakat muslim yang belum berhaji bisa mengambil pembelajaran dari kejadian di puncak haji tahun 2023. Dengan begitu masyarakat muslim bisa meminimalisir akibat yang lebih parah dari kejadian sebelumnya.

C. Penutup

Alhamdulillah penulis haturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan hasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari yang diharapkan, namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar dapat tercapai tujuan yang sebaik-baiknya. Oleh karena itu kritik dan saran bimbingan yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tulisan skripsi ini.

Selain itu penulis mengharapkan semoga tulisan ini memberikan sumbangan pemikiran dan menambah ilmu pengetahuan. Kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini, penulis haturkan ucapan terima kasih dan memohon do'a semoga Allah SWT berkenan memberikan pahala berlipat ganda disisinya. Aamiin.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achiruddin, Adnan S, Pengantar Psikolog, (Makasar: Penerbit Aksara Timur)
- Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Surabaya : Bina Ilmu, 1982)
- Affandi, Yuyun, *Haji Bagi Generasi Milenial Paradigma Tafsir Tematik*, (Semarang, Fatawa Publishing, 2021)
- Alwi, Idrus *Kriteria Empirik dalam Menentukan ukuran sampel pada pengujian hipotesis statistika dan analisis butir*, Jurnal Formatif. Vol.2 No.2
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008)
- Edi, Fandi Rosi Sarwa, Teori Wawancara Psikodiagnosik, (Yogyakarta: Leutikaprio, 2016)
- Farid, Ishak, *Ibadah Haji dalam Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: PT Renika Cipta, 1999)
- Fatimah, Siti, *Manajemen Transportasi*, (Ponorogo: Myria Publisher, 2019)
- Hamid, Noor, *Manajemen Haji dan Umrah : Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta : Semesta Aksara, 2020)
- J, Moloeng Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rodiskaryoffset, 2007)
- Jamil, R.Abdul, *Hukum Islam*, (Mandar Maju: Bandung: Cet ke 1, 1992)
- KH. Munawwir KH. Adib Bisri, *Al-Bisri Kamus IndonesiaArab Arab-Indonesia*, (Surabaya: Pustaka Progressif, 1999)
- Jumali, Endang, dkk, *Ekosistem Haji*, (Depok : PT Raja Grafindo Persad, 2022).
- Alo Liliwery, *Persepsi teoritis, Komunikasi antar Pribadi*, (Bandung: Cipta Aditya Bakti, 1994)
- Mohammad, Nazir, *Metode Penelitian*, Cetakan Ke (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017)
- Murdiyanto, Eko *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal* (Yogyakarta: LP2M UPN Veteran, 2020)
- Nurdiani, Nia *Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan*, Jurnal ComTech Vol.5 No.2 (2014).
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2020 tentang Penyediaan Transportasi Darat Jamaah Haji Indonesia di Arab Saudi
- P. Robbins, *Perilaku Organisasi Terjemahan*, (Jakarta, PT Prenhallindo, 2003)
- Purhantara, wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Rahmat, Jalaludin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 1996)
- Rofi'ie, Edi Mulyono dan Harun Abu, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Trans Media, 2913)

- S, Adnan Achiruddin, *Pengantar Psikologi*, (Makasar: Penerbit Aksara Timur)
- Salim, Abbas, *Manajemen Transportasi*, (Depok : RajaGrafindo Persada, 2016)
- Setiadi, J Nugroho, *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013)
- Siagian, Sondang P, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1995)
- Sirajuddin Saleh, “*Analisis Data Kualitatif*”. (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017)
- Suryabrata, Sumardi, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013)
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Tasbita, Anindya Farisa, *Aksi Komunikasi Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Mahakarya CitraUtama Group)
- Wiwien Dinar, Susatyo Yuwono, *Psikologi Eksperimen*, (Surakarta : Muhammadiyah UniversityPress, 2018)
- Wahyudin, Udin, *Fikih*, ed. Oleh Ahmad Dimiyat, Cetakan I (Bandung: PT Grafindo Media Pratama, 2008)
- Walgito, Bimo, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004)
- Pengantar Sosial (suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010)

Penelitian/Jurnal

- Hafiz, Abdul, Dkk, “ *Standarisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat* , Jurnal Manajemen Dakwah vol 11 No 2 (2023)
- Illahi, Taufik dan M Amin Akkas “*Sistem Penyediaan Transportasi Udara Dalam Penguasaan*”
Pelayanan Jamaah Haji Pada Direktorat Jenderal penyelenggaraan Haji dan Umrah”, Jurnal Manajemen Dakwah vol 10 No.2 (2022)
- Leanita, Leni, “ *Implementasi Regulasi Transportasi Udara Dalam Pelayanan keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji Indonesia*”, (UIN Syarif Hidayatullah, 2020)
- Murdiyanto, Eko, *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal* (Yogyakarta: LP2M UPN “Veteran, 2020)
- Nadia Chaerani, Ayu, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Jamaah Haji Terhadap Pembatalan Tahun 2020 di KUA Jatiasih Kota Bekasi*, (UIN Syarif Hidayatullah, 2020)
- Wulandari, Septi, *Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Akad Dalam Dana Setoran Awal Pelaksanaan Haji*, (UIN Fatmawati Sukarno, 2022)

Website

<https://wisata.viva.co.id/berita/1199-info-haji-tragedi-armuzna-di-haji-2023-kesaksian-seorang-jemaah-bagian-3-muzdalifah?page=4>

<https://www.bbc.com/indonesia/articles/cy0jmr503d5o>

<https://kendalkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjkjMg==/penduduk-menurut-jenis-kelamin-jiwa.html>.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

i. Pedoman Wawancara

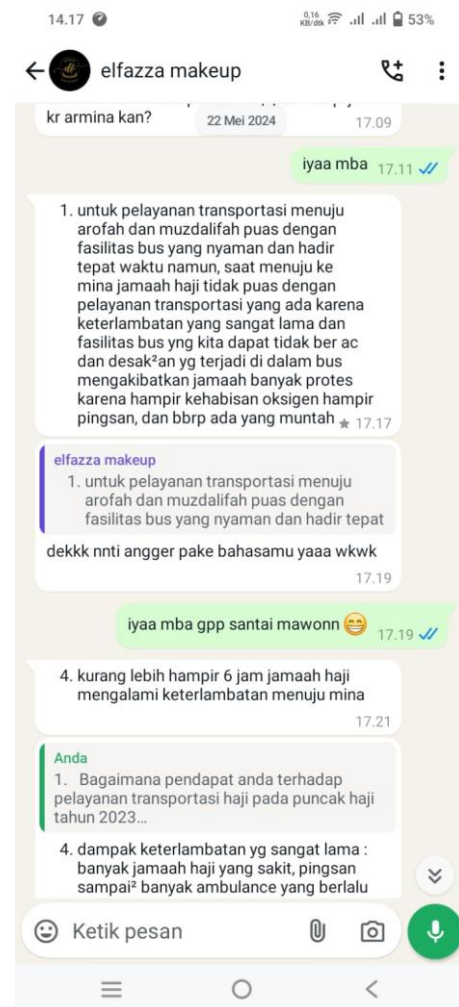
Narasumber : Jamaah Haji Kabupaten Kendal kloter 13 yang memenuhi kriteria

1. Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas transportasi yang disediakan selama puncak haji tahun 2023?
2. Apakah anda merasa fasilitas transportasi yang disediakan sudah memadai?
3. Bagaimana kenyamanan transportasi yang anda gunakan selama puncak haji?
4. Apakah transportasi yang disediakan tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan? Jika tidak, apa yang menjadi penyebabnya?
5. Bagaimana sikap dan pelayanan petugas transportasi selama puncak haji?
6. Apakah anda mengalami kendala atau masalah selama menggunakan fasilitas transportasi pada puncak haji? Jika ya, jelaskan
7. Bagaimana perbandingan pelayanan transportasi pada puncak haji tahun ini dengan tahun sebelumnya?
8. Apa saran anda untuk meningkatkan pelayanan transportasi terutama pada puncak haji di masa mendatang?
9. Bagaimana pendapat anda terhadap pelayanan transportasi haji pada puncak haji tahun 2023?
10. Adakah pengalaman positif yang ingin anda bagikan terkait pelayanan transportasi selama puncak haji?
11. Apakah pelayanan transportasi pada puncak haji tahun 2023 sudah sesuai standar pelayanan yang ada di PMA No 17 tahun 2022 ?

ii. Dokumentasi







DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Intan Nisaurrohmah
NIM : 2001056011
Program Studi : SI/Manajemen Haji dan Umrah
Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 13 Oktober 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asli : Desa Purworejo Rt 03/02 Kecamatan Ringinarum Kabupaten Kendal
Email : nisa72565@gmail.com

Jenjang Pendidikan Formal :

1. TK Pertiwi (2007)
2. SD N Purworejo (Lulusan 2014)
3. SMP Ky Ageng Giri (Lulusan 2017)
4. SMA N 1 Cepiring (Lulusan 2020)

Pendidikan Non-Formal :

1. Pondok Pesantren Girikusumo
2. Pondok pesantren Wasilatul Huda
3. Pondok Pesantren Darul Falah Besongo

Pengalaman Organisasi :

1. PR IPNU IPPNU PURWOREJO