

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah Haji merupakan ibadah yang Allah wajibkan bagi umat Islam. Allah jadikan ibadah ini sebagai salah satu dari lima pondasi (rukun), dan Ibadah Haji merupakan sebuah ibadah yang dijelaskan oleh Rasulullah SAW, dalam hadits yang shahih:

بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ: شَهَادَةٌ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ وَإِقَامُ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءُ

الزَّكَاةِ وَصَوْمُ رَمَضَانَ وَحَجُّ بَيْتِ اللَّهِ الْحَرَامِ

Artinya: “Islam di bangun di atas lima (rukun): (1) Persaksian bahwasanya tidak ada yang berhak diibadahi dengan benar kecuali hanya Allah dan persaksian bahwasanya Muhammad adalah Rasulullah, (2) Mendirikan shalat, (3) Menunaikan zakat, (4) Berpuasa pada bulan Ramadhan, dan (5) Menunaikan ibadah haji ke Baitullah Al-Haram.”(H.R Bukhari) .

Al Quran, As Sunnah, ijma’ para ulama menetapkan bahwasanya Haji, merupakan fardhu’ ain bagi muslimin dan muslimat yang sanggup mengerjakannya. Haji menurut bahasa, ialah menuju ke suatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibesarkan. Baitullah adalah suatu tempat yang didatangi manusia pada setiap tahun. Lazimnya mereka yang sudah pernah mengunjungi Baitullah, timbul keinginannya untuk kembali lagi yang kedua kalinya. Maka makna Haji menurut syara’ ialah : mengunjungi Baitullah dengan sifat yang tertentu, di waktu yang tertentu, disertai oleh perbuatan-perbuatan yang tertentu pula.

Oleh karena para muslim mengunjungi Baitullah Al-Haram berulang kali pada tiap-tiap tahun dinamakan ibadah tersebut dengan Haji, atau *nusk* (ibadah), atau karena Baitullah merupakan tempat yang dibesarkan, maka pekerjaan mengunjunginya dinamakan dengan haji.

Pelayanan Ibadah Haji merupakan salah satu tanggung jawab Kementerian Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan kinerja Kementerian Agama kerap hanya diukur sejauh mana departemen ini sukses melayani pengelolaan ibadah tahunan tersebut. Bila dianggap gagal maka dapat dipastikan jutaan jari telunjuk menuding Kementerian Agama (Nahar, 2009: vii).

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

Kementerian Agama sebagai salah satu penyelenggara ibadah haji, telah mempunyai acuan, yaitu undang-undangan no 2 tahun 2009 perubahan atas undang - undang no 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menjelaskan bahwa ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi

pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Kementerian Agama mempunyai tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan Agama serta jema'ah haji dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntunan Agama secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur (pasal 2 UU no 2 tahun 2009 tentang penyelenggaraan ibadah haji).

Agar tujuan pelaksanaan Ibadah Haji selalu sukses dan mencapai target yang dicapai, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jama'ah dalam menunaikan Ibadah Haji bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Kompleksitas permasalahan dalam Penyelenggaraan Haji dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan haji yang aman, lancar, dan nyaman, tertib teratur, dan ekonomis.

Kementerian Agama Kabupaten Kendal menerapkan Manajemen Haji ini agar dapat mengelola Jama'ah Haji supaya menjadi Haji yang mandiri. pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal diselenggarakan oleh Seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah (Gara Hajum).

Untuk melaksanakan tugas pelayanan Perhajian, Seksi Gara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kendal secara Struktural memanfaatkan seksi yang ada dibawah kordinasi Seksi Gara Haji dan Umrah sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam menyusun rencana pelayanan Haji selalu di upayakan untuk mengacu kepada peraturan perundangan yang ada baik dari Kementerian Agama Pusat maupun dari Kementerian Daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengadakan penelitian yang berjudul "Persepsi Jama'ah Haji tentang Kualitas pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013"

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Persepsi Jama'ah Haji tentang Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013?
2. Apa Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013?

C. Tujuan dan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Persepsi Jama'ah Haji tentang Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013.

- b. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Memberi masukan dalam rangka penyusunan teori dan konsep-konsep baru terutama untuk mengembangkan di bidang ilmu Agama Islam yang berkaitan dengan manajemen dakwah.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan untuk perbaikan penyelenggaraan ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya. Untuk menjadikan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji yang dapat dipertanggung jawabkan.

D. Tinjauan Pustaka

Sebagai bahan kajian pustaka, dan juga menghindari kesamaan pembahasan orang lain penulis akan memberikan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Adnin Mufattahah (2009):”*Manajemen penyelenggaraan bimbingan ibadah Haji pada kelompok bimbingan ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang*”skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci hingga bimbingan di tanah air pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal itu terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci.

Perencanaan yang telah dibuat, tidak hanya sekedar perencanaan saja tetapi juga diaplikasikan/diimplementasikan, Fungsi pengawasan juga sudah diterapkan oleh pengurus, hal itu terbukti adanya penilaian dan evaluasi di setiap pasca kegiatan terhadap program yang direncanakan dan diimplementasikan. Salah satu bentuk adanya evaluasi yang dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang adalah KBIH NU Kota Semarang selalu membuat laporan kegiatan kepada Departemen Agama Wilayah Jawa Tengah setelah ibadah haji selesai. KBIH NU Kota Semarang di dalam menjalankan organisasi juga menerapkan fungsi pengawasan/evaluasi. Karena pengawasan penting bagi suatu organisasi. Dan hal itu terbukti KBIH NU Kota Semarang selalu meninjau kembali proses yang telah

dilaksanakan dan mengevaluasi prestasi kerja pengurus serta menerapkan tindakan-tindakan korektif, baik dalam proses perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) serta bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji).

Siti Zulaikha (2010): "*Peningkatan Jumlah Calon Jama'ah Haji di Kelompok Ibadah Haji (KBIH) Melalui Strategi Pemasaran*" skripsi ini menjelaskan tentang

1. Strategi pemasaran yang dilakukan KBIH Multazam memanfaatkan jamaah haji yang sudah mengikuti bimbingan untuk menginformasikan keunggulan-keunggulan KBIH Multazam kepada calon jamaah haji lain sehingga calon jamaah haji tersebut dapat tertarik untuk mengikuti bimbingan di KBIH Multazam. KBIH Multazam juga mengedarkan pamflet dan brosur untuk menarik minat calon jamaah haji.

2. Strategi pemasaran di KBIH Al-Thoyyibah selain memanfaatkan para jamaah haji yang sudah pernah mengikuti bimbingan di KBIH ini, KBIH Al-Thoyyibah juga menggunakan media internet dalam memasarkan KBIH. Hal ini cukup memberikan dampak yang signifikan dalam mewujudkan proses pemasaran KBIH secara profesional dan proporsional. Hingga sekarang dapat dilihat bahwa semakin lama semakin banyak calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan.

Dari studi yang dilakukan, baik melalui studi dokumentasi serta melalui serangkaian wawancara dan dilanjutkan dengan proses analisis sedemikian rupa akhirnya dapat disimpulkan sebagai berikut : *Pertama*, perencanaan strategi

pemasaran KBIH Multazam yaitu dengan berupa pengadaan rapat secara berkala dalam satu bulan sekali. Rapat ini dilakukan di rumah ketua KBIH. Hasil dari rapat ini adalah nantinya akan dibawa dalam sebuah program kerja KBIH. Hal serupa dilakukan juga oleh KBIH Al-Thoyyibah dengan adanya rapat rutin pengurus setiap satu bulan sekali untuk menentukan strategi-strategi pemasaran guna pengembangan KBIH. Jika diperhatikan secara lebih dalam kedua KBIH ini telah melakukan proses rencana pengembangan.

Rencana pengembangan adalah rencana yang digunakan untuk menunjukkan arah tujuan lembaga. Dalam proses rapat yang dilakukan kedua KBIH tersebut dapat dilihat bahwa rencana pengembangan telah dilakukan untuk memajukan lembaga tersebut. Strategi pemasaran yang telah ditentukan bersama itulah yang menjadi sebuah bukti bahwa rencana pengembangan lembaga telah dilakukan.

Siti Suhartatik (2006) : “*Manajemen Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005*”. Penelitian tentang bagaimana penyelenggaraan manasik haji Departemen Agama Kota Semarang tahun 2003-2005, kemudian sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah dalam penyelenggaraan manasik haji Departemen Agama Kota Semarang. Jenis penelitian kualitatif yang penelitiannya lebih menekankan analisisnya pada proses deduktif dan induktif, dengan metode pengumpulan data kepustakaan (Library Research) dan data lapangan (Field Research) yang meliputi dokumentasi, observasi dan wawancara. metode analisis data yang digunakan oleh penulis adalah metode analisis kualitatif deskriptif dengan beracuan pada pola pikir induktif. Hasil dari penelitian ini bahwa, di dalam pelaksanaan penyelenggaraan bimbingan haji Departemen

Agama Kota Semarang dalam memanfaatkan dan memperhatikan fungsi-fungsi manajemen diantaranya planing, organizing, actuating, dan controling agar dapat mempermudah dalam pelayanan bimbingan pada jamaah. Meskipun fungsi-fungsi manajemen telah diterapkan dengan baik, tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan Kendala-Kendala selama proses bimbingan manasik haji. Adapun masalah yang sering muncul adalah dalam hal pengelompokan kelompok bimbingan yang dikarnakan sikap kurang disiplin dari jamaah haji dan juga karena fasilitas yang kurang memadai.

Berdasarkan hasil pengamatan penulisan terhadap skripsi sebelumnya, yang dimaksud dengan penelitian “Persepsi Jama’ah Haji tentang Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013” adalah penelitian tentang persepsi jama’ah haji tentang kualitas pelayanan, proses penyiapan pelayanan haji, pelayanan pra haji, pemberangkatan dan pemulangan jama’ah haji dan pelayanan pasca haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013, di situlah letak perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dan dapat diartikan bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dan atas pertimbangan-pertimbangan bahwa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal ini belum ada penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jama’ah haji.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian dari skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Maksud dari penelitian kualitatif ini adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan – penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur – prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif ini dapat menunjukkan pada penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, juga tentang fungsionalisasi pergerakan – pergerakan sosial atau hubungan kerabatan (Corbin,1997;11). Penelitian dengan pendekatan kualitatif ini lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan melakukan logika ilmiah (Azwar,1997:5).

2. Sumber Data

Peneliti mengambil sumber data dari lapangan (*field research*) dan data kepustakaan (*library research*) sebagai jenis datanya sebagai berikut :

a. Sumber data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 1998: 91). Dalam hal ini yang digunakan sumber data primer adalah perwakilan Jama'ah Haji Kabupaten Kendal tahun 2013. Serta kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dan Staf Seksi Penyelenggara Haji.

b. Data skunder yaitu sumber data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak bisa diabaikan, karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan faliditasnya (Moleong, 2004: 113). Data yang diperoleh bisa berupa arsip, dokumentasi, visi dan missi, struktur organisasi serta program kerja yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Kendal.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek yang diteliti dan mencatat dengan sistematis fenomena-fenomena yang diteliti (Koentjoroningrat, 1990: 173).

Dalam observasi ini peneliti menggunakan pendekatan alamiah, maksudnya observasi dilakukan tanpa adanya campur tangan sama sekali dari pihak peneliti. Peneliti tidak terlibat secara langsung dalam objek observasi. Objek observasi adalah fenomena-fenomena yang dibiarkan terjadi secara ilmiah (Azwar , 2009:19).

Teknik ini penulis gunakan untuk mengumpulkan data tentang kegiatan pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal.

b. Interview (wawancara)

Interview adalah sebuah percakapan antara dua orang atau lebih yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subyek atau kelompok subyek penelitian untuk dijawab (Sudarwin, 2002: 130).

Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, informan menjawab pertanyaan, memberi penjelasan dan kadang-kadang juga membalas pertanyaan (Hadi, 2004: 218). Metode ini dipergunakan untuk mendapatkan data dan menggali data tentang sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan ibadah haji yang telah dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal pada tahun 2013

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Semua informan yang diwawancarai diajukan pertanyaan-pertanyaan yang sama, dengan kata-kata dan dalam tata urutan secara *uniform*. Di samping itu sebagai bentuk pertanyaannya, digunakan wawancara terbuka yaitu terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga responden atau informan diberi kebebasan untuk menjawabnya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah perwakilan jama'ah haji tahun 2013 Kabupaten Kendal. dan kepala gara haji dan umroh Kementerian Agama Kabupaten Kendal, Staf gara haji

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dari data-data tertulis yang dalam pelaksanaannya untuk menyelidiki tanda-tanda tertulis seperti: buku-buku, dokumen, majalah, satuan catatan harian, notulen rapat dan sebagainya (Arikunto, 2002: 200).

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan suatu data dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal. Sumber yang utama didapat dari Kementerian Agama Kabupaten Kendal, khususnya seksi Gara Haji dan Umrah.

4. Teknik Analisi Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2007: 248).

Tahapan analisis data merupakan tahapan yang paling penting dan menentukan pada tahapan ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Koentjoroningrat, 1994: 269).

Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif artinya data yang diperoleh kemudian disusun dan digambarkan apa adanya, yaitu hanya merupakan penyajian fakta tanpa melakukan penyajian hipotesis, semata mata untuk memberikan gambaran dari sudut individu, secara objektif berdasarkan kerangka tertentu yang telah dibuat dengan ungkapan ungkapan kalimat sehingga dapat dijadikan kesimpulan logis terhadap permasalahan yang diteliti (Arikunto, 2006: 202).

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika yang penulis susun menjadi tiga bagian utama, yaitu bagian Pendahuluan, bagian Isi dan bagian Penutup. Adapun bagian-bagian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

Bagian pendahuluan, terdiri dari Halaman Judul, Halaman Persetujuan pembimbing, Halaman Pengesahan, Motto, Halaman Persembahan, Pernyataan, Abstraksi, Kata Pengantar, Daftar Isi. Selanjutnya halaman isi, berisi lima bab terdiri dari

Bab I. Pendahuluan, yang meliputi; latar belakang, Rumusan masalah, Tujuan dan penelitian, Kajian pustaka, metode penelitian, Sistematika penulisan skripsi.

Bab II. Merupakan konsep dasar dan kerangka teoritik penelitian. yaitu konsep dasar ibadah haji dan pelayanan ibadah haji, pengertian haji, hukum Haji, syarat dan rukun Haji, pengertian persepsi.

Bab III. Gambaran umum Kementerian Agama Kabupaten Kendal dan hasil kerja pelayanan ibadah haji tahun 2013 di Kementerian Agama Kabupaten Kendal meliputi sub-sub antara lain: Sejarah berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Kendal, Visi dan Misi, struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kendal, Seksi Gara Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal, tugas-tugas Gara Haji. Proses Pelayanan jama'ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal dari pendaftaran, pemberangkatan sampai perpulangan, pendukung dan Penghambat didalam proses pelayanan Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013.

Bab IV tentang analisis dari data-data yang telah di kumpulkan, disini akan di bahas tentang analisis persepsi Jama'ah Haji tentang kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal, dan analisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan jama'ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2013.

Bab V merupakan bab penutup yang meliputi : Kesimpulan, dan saran-saran. Kemudian bagian penutup berisi Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, dan biodata penulis.