

## BAB II

### KONSEP DASAR IBADAH HAJI DAN PELAYANAN IBADAH HAJI

#### A. Pengertian Haji

Haji adalah rukun Islam yang ke-lima (yang dari bahasa Arab : **حج**; transliterasi: **Hajj**) adalah rukun (tiang agama), setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ibadah tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (materi, fisik dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijjah). Hal ini berbeda dengan umrah yang biasa dilaksanakan sewaktu-waktu (Nurdin, 2004: 1).

Ibadah Haji ialah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan-amalan antara lain : Ihrom, wukuf, Thowaf, Sa'I, Tahallul dan amalan-amalan lainnya dengan syarat dan cara tertentu demi memenuhi panggilan Allah dan mengharap Ridho Allah SWT. Hukum ibadah Haji diwajibkan Allah kepada Ummat manusia yang telah memenuhi syarat-syarat sekali seumur hidup. Selanjutnya yang kedua kali dan seterusnya hukumnya sunnah. dan waktu ibadah haji yaitu pada tanggal 9 sampai 13 Dzulhijjah,

1. Syarat haji sbb:

- a. Islam
- b. Baliq (Dewasa)

- c. Aqil (Berakal sehat)
- d. Merdeka (bukan budak)
- e. Istitho'ah (mampu)

## 2. Rukun haji :

Rukun haji tidak dapat di tinggalkan apabila salah satu rukun tidak dipenuhi, maka hajinya tidak sah adapun rukun haji sbb:

- a. Ihrom
- b. Wukuf di Arofah
- c. Thowaf Ifadhoh/Thowaf Haji
- d. Sa'i
- e. Bertahallul/bercukur
- f. Tertib

## 3. Wajib haji

Wajib haji ini adalah ketentuan yang apabila dilanggar satu ada yang tidak terpenuhi, maka hajinya sah tetapi harus membayar dam (denda) adapun wajib haji sbb:

- a. Niat ihrom dari Miqod
- b. Abit di Mudzalifah
- c. Melontar Jumroh Aqobah
- d. Mabit di Mina
- e. Melontar 3 Jumroh
- f. Thowaf wada'

## 4. Macam-macam Haji

- a. Tamattu' adalah mengerjakan Umrah lebih dahulu, baru mengerjakan Haji. (Cara ini harus membayar Dam Nusuk).
- b. Ifarad adalah mengerjakan Haji dahulu kemudian baru mengerjakan Umrah. (Cara ini tidak wajib membayar Dam).
- c. Qiran adalah mengerjakan Haji dan Umrah di dalam satu niat dalam satu pekerjaan sekaligus. (Cara ini wajib membayar Dam nusuk).

#### 5. Ihram dan Miqat

Ihram adalah niat masuk (mengerjakan) dalam ibadah haji dengan menghindari hal-hal yang dilarang selama berihram. Pakaian ihram bagi laki-laki adalah dua helai kain yang tidak terjahit, satu helai dipakai sebagai sarung satu helai lagi dipakai untuk selendang (disandangkan di bahu). Sedangkan bagi wanita adalah pakaian biasa yang menutupi seluruh badan tetapi harus terbuka bagian muka dan kedua telapak tangannya dari pergelangan sampai ujung jari.

Ada dua pembagian ihram sesuai dengan pemberangkatannya:

- a. Bagi jama'ah haji gelombang I, miqat ihramnya di Bir Ali (Dzulhulaifah).
- b. Bagi jama'ah haji gelombang II, miqat ihramnya:
  - 1) Di atas pesawat udara pada garis sejajar dengan Qarnul Manazil atau
  - 2) Di Airport King Abdul Aziz Jeddah atau
  - 3) Asrama Haji Embarkasi Tanah Air. Bagi yang berihram semenjak di Asrama Haji Embarkasi/di atas pesawat agar mematuhi segala

ketentuan dan larangan berihram selama menempuh perjalanan menuju Jeddah kurang lebih 11 jam.

#### 6. Tawaf

Tawaf adalah mengelilingi ka'bah sebanyak 7 (tujuh) kali, dimana Ka'bah selalu berada di sebelah kirinya, dimulai dan di akhiri pada arah sejajar dengan Hajar Aswad. Ada beberapa macam tawaf:

- a. Tawaf Qudum yaitu tawaf yang dilakukan oleh orang yang baru tiba di Makkah sebagai penghormatan terhadap Ka'bah.
- b. Tawaf rukun (Ifadah dan Umrah) Tawaf Ifadah yaitu adalah tawaf rukun haji, dikenal juga dengan tawaf sadr (inti) atau tawaf ziarah sedangkan tawaf Umrah ialah tawaf yang dilakukan setiap melakukan Umrah wajib maupun sunah.
- c. Tawaf sunat yaitu tawaf yang dilakukan setiap saat ketika seseorang berada dalam Masjidil Haram dan yang bersangkutan menggunakan pakaian biasa.
- d. Tawaf wada' yaitu tawaf pamitan yang dilakukan oleh setiap orang yang selesai melakukan ibadah Haji/Umrah dan akan meninggalkan kota Makkah.

#### 7. Sa'i

Sa'i ialah berjalan dimulai dari bukit Safa ke bukit Marwah dan sebaliknya, sebanyak 7 (tujuh) kali, yang berakhir di bukit marwah.

#### 8. Wukuf di Arafah

Wukuf di arafah yaitu berada di padang Arafah mulai dari tergelincirnya matahari tanggal 9 Dzulhijjah sampai dengan tenggelamnya matahari. Wukuf dinilai sah, walaupun dilakukan hanya sesaat selama dalam rentang waktu tersebut, akan tetapi diutamakan mendapat sebagian waktu siang dan malam.

Persiapan wukuf pada tanggal 8 Dzulhijjah jama'ah haji berpakaian ihram dan niat haji bagi yang berhaji tamattu'di pemonjokan masing-masing, sedangkan bagi yang berhaji ifrad dan qiran tidak niat haji lagi karena masih dalam keadaan ihram sejak dari miqat saat tiba, setelah itu berangkat ke Arafah. Pada tanggal 9 Dzulhijjah bagi jama'ah haji yang telah berada dalam kemah masing-masing menanti saat wukuf (ba'da zawal) sambil berzikir dan berdoa (Kementerian Agama RI,2011:231).

#### 9. Mabit di Mudzalifah

Mabit di Mudzalifah yaitu berhenti/berdiam di Mudzalifah walaupun sejenak dalam kendaraan maupun turun dari kendaraan pada malam tanggal 10 Dzulhijjah sampai tengah malam, pada saat mabit hendaknya memperbanyak membaca Talbiyah, berdzikir dan berdoa selanjutnya mencari kerikil sebanyak 7 atau 49 atau 70 butir

#### 10. Mabit di Mina

Mabit di Mina yaitu bermalam di Mina sampai tengah malam pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah bagi yang mengambil Nafar Awal dan tanggal 13 Dzulhijjah bagi yang mengambil Nafar Tsani.

#### 11. Melempar jumrah

Melempar jumrah ialah melontar marma (tempat melontar) dengan batu kerikil pada hari Nahar dan hari Tasrik (Kementerian Agama RI, 2011: 235).

Waktu yang di perbolehkan untuk melontar jumrah adalah:

- a. Pada tanggal 10 Dzulhijjah, melontar jumrah Aqobah saja, waktu melempar mulai setelah lewat malam tanggal 10 Dzulhijjah sampai shubuh tanggal 11 Dzulhijjah.
- b. Pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah melontar ke3 (tiga) jamarat (Ula,Wustho dan Aqobah) untuk nafar Awal, dan tanggal 13 Dzulhijjah untuk Nafar Tsani. Waktu melontar mulai masuk waktu Dzuhur sampai Shubuh, untuk menghindari panas matahari dan padatnya jama'ah haji, maka pelontar jumroh dapat dilakukan pada sore atau malam hari (Awaludin, 2009: 17)

## 12. Tahallul

Tahallul adalah keadaan seseorang yang sudah bebas (halal) dari ihramnya karena setelah menyelesaikan amalan-amalan manasik hajinya.

## 13. Dam

Dam menurut bahasa artinya darah, sedangkan menurut istilah adalah mengalirkan darah (menyembelih ternak yaitu: kambing, unta atau sapi) dalam rangka memenuhi manasik hajinya.

## B. Pelayanan

*Service* (pelayanan) bukan hanya sebuah kata, melainkan memiliki makna sebagaimana uraian berikut ini:

1. *Self Awareness and Self Esteem*, menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga martabat diri sendiri dan orang lain.
2. *Empathy and Enthusiasm*, lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang penuh antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang dilayani.
3. *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
4. *Victory and Vision*, melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama. Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.
5. *Impressive and Improvement*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusahalah selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan.
6. *Care, Cooperativeness, and Communication*, tunjukan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu membuka kerja sama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.

7. *Evaluation and Empowerment*, lakukanlah penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan aset yang ada (Tasmara, 2002:96- 100).

Maka pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan . pelayanan

Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi yang dimaksud pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang di kordinasikan oleh Kementerian Agama. Pada bagian ini, pelayanan ibadah haji dilakukan oleh Direktorat penyelenggaraan haji yang mempunyai fungsi mempersiapkan perumusan kebijakan teknis dan tata cara pelaksanaan bidang penyelenggaraan (perjalanan) haji meliputi pembekalan, penyiapan kontrak, pengangkutan orang dan barang, dokumen perjalanan dan pengasramaan.

Pemerintah telah berupaya dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jama'ah haji namun yang paling penting adalah kesiapan jamaah dalam melaksanakan Ibadah Haji baik kesiapan fisik, mental dan material serta kesiapan manasiknya. Proses penyusunannya berkordinasi secara struktural dengan bidang Haji Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah. Daraf rencana kegiatan disusun oleh Kasi Haji dan Umrah bersama staf kemudian diajukan kepada Kandepag untuk mendapatkan persetujuan. Dalam mengelola kegiatan-kegiatan pelayanan haji (tahap pelaksanaan)

Kebijakan pemerintah mengenai Pelayanan Jamaah Haji dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke Tanah Air agar ibadah Haji dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan Haji tercapai. Kegiatan pelayanan tersebut meliputi:

1. Persyaratan
2. Pendaftaran
3. Paspor
4. Menentukan rombongan
5. Bimbingan haji
6. Pemberangkatan
7. Pemulangan

### **C. Persepsi**

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Persepsi merupakan stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diinderakan.

Dengan kata lain persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia. Persepsi merupakan keadaan *integrated* dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Apa yang ada dalam diri

individu, pikiran, perasaan, pengalaman-pengalaman individu akan ikut aktif berpengaruh dalam proses persepsi.

Menurut Jalaludin Rahmat, persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa dalam persepsi terdapat pengalaman tertentu yang telah diperoleh individu.

Gibson, (1989) dalam buku *Organisasi Dan Manajemen Perilaku, Struktur*; memberikan definisi persepsi adalah proses kognitif yang dipergunakan oleh individu untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya (terhadap obyek). Gibson juga menjelaskan bahwa persepsi merupakan proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh individu. Oleh karena itu, setiap individu memberikan arti kepada stimulus secara berbeda meskipun objeknya sama. Cara individu melihat situasi seringkali lebih penting daripada situasi itu sendiri.

Pandangan di atas diperkuat oleh pendapat ahli lain yang menyatakan bahwa perbedaan persepsi tiap-tiap orang terhadap suatu obyek disebabkan oleh karena adanya perbedaan perhatian, harapan, kebutuhan, system nilai dan ciri kepribadiannya. Persepsi bersifat *selektif fungsional*, artinya bahwa objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi kita biasanya objek-objek yang memenuhi tujuan individu orang yang melakukan persepsi (jalaludin,1986:7).

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian persepsi merupakan suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu

melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memahami dan mengerti tentang stimulus yang diterimanya tersebut. Proses menginterpretasikan stimulus ini biasanya dipengaruhi pula oleh pengalaman dan proses belajar individu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi 2 yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal.

1. Faktor Internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain :
  - a. Fisiologis. Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Kapasitas indera untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
  - b. Perhatian. Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.
  - c. Minat. Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance yang digerakkan untuk mempersepsi. Perceptual vigilance merupakan kecenderungan seseorang

untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.

- d. Kebutuhan yang searah. Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
  - e. Pengalaman dan ingatan. Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.
  - f. Suasana hati. Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.
2. Faktor Eksternal yang mempengaruhi persepsi, merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah :
- a. Ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus. Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka semakin mudah untuk dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.

- b. Warna dari obyek-obyek. Obyek-obyek yang mempunyai cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (to be perceived) dibandingkan dengan yang sedikit.
- c. Keunikan dan kekontrasan stimulus. Stimulus luar yang penampilannya dengan latarbelakang dan sekelilingnya yang sama sekali di luar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.
- d. Intensitas dan kekuatan dari stimulus. Stimulus dari luar akan memberi makna lebih bila lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.
- e. Motion atau gerakan. Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.

Pada dasarnya perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh pengetahuan, kecakapan dan pengalaman orang itu sendiri tentang suatu objek. Dengan kata lain perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh persepsinya terhadap suatu objek. Oleh karena itu, persepsi seseorang berperan penting didalam pencapaian tujuan tertentu, karena tindakan seseorang maupun kegiatannya sehari-hari dipengaruhi persepsinya terhadap rangsangan dari luar dirinya serta kemampuannya mengambil keputusan terhadap rangsangan tersebut.

Persepsi calon Jama'ah Haji adalah pendapat masing-masing calon jama'ah Haji yang di pengaruhi oleh sikap dan motivasinya ketika

berinteraksi dengan lingkungan yang menjadi objek persepsinya yakni pembimbingan dan pelayanan yang di berikan oleh Kementerian Agama.