

## BAB II

### TINJAUAN MANAJEMEN OBYEK DAYA TARIK WISATA DAN PELAYANAN PEZIARAH

#### A. Ruang Lingkup Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Sebelum manajemen berkembang sepesat saat ini, manajemen ternyata sudah ada sejak peradaban kuno pada bagian barat di daerah Mesopotamia, itu dibuktikan pada tulisan orang-orang Mesir kuno sekitar tahun 1200 sebelum masehi menunjukkan sudah adanya pengetahuan serta penggunaan manajemen untuk mengelola soal-soal politik. Begitu pula, sejarah Yunani kuno dan kerajaan Romawi kuno telah banyak memberikan bukti kepada kita semua tentang pengetahuan manajemen, terutama dalam sidang-sidang pengadilan, praktek-praktek pemerintahan, organisasi ketentaraan, kesatuan usaha-usaha kelompok dan pelaksanaan otoritas. Pada sejarah peradaban dunia barat ternyata banyak memberikan sumbangsih kearah pengetahuan manajemen melalui pengembangan-pengembangan organisasi ( Winardi. 1977: 19).

Kata manajemen berasal dari kata (*manage*) sedang kata *manage* dalam buku *Webster`s New Collegiate Dictionary*, berasal dari bahasa Italia “ *maneggio*” sedang *maneggio* berasal dari bahasa latin “*manus*” artinya tangan.

*Manage* mempunyai beberapa arti yaitu: dalam bahasa perancis, *manage* berarti rumah tangga, *To train a horse* (melatih kuda), *to direct and controle* (memimpin dan mengawasi).

Istilah manajemen dalam kamus yang sama diberi penjelasan sebagai “*the act or art of managing; conduct direction and controle*” (tindakan atau seni pengurusan/pelaksanaan, bimbingan dan pengawasan). Menurut Haiman: manajemen adalah fungsi untuk mencapai suatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu-individu untuk mencapai tujuan bersama (Siagian, 1997: 17).

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*” (pengelolaan), sedang pelaksanaannya disebut manager atau pengelola (Terry, 1992: 1). Manajemen adalah proses menggerakkan tenaga manusia, modal dan peralatan lainnya secara terpadu untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu. Pejabat pimpinan organisasi (perusahaan) yang bertanggung jawab atas jalannya organisasi atau perusahaan (Marbun, 2005: 155).

## **2. Fungsi-Fungsi Manajemen**

Fungsi-fungsi manajemen menurut George R.Terry yang menyebutkan ada empat fungsi sebagai berikut:

a. *Planning* (perencanaan)

Perencanaan adalah kegiatan persiapan yang dilakukan melalui perumusan dan penetapan keputusan, yang berisi langkah-langkah dalam penyelesaian suatu masalah atau pelaksanaan suatu pekerjaan yang terarah pada pencapaian suatu tujuan tertentu. Perencanaan tanpa menetapkan sebagaimana pengertiannya tidak akan terlaksana, karena perencanaan merupakan fungsi manajemen yang sangat penting bagi pengelola dan pengendali sebuah organisasi (Hadari, 2012: 53).

Perlunya menentukan garis-garis besar untuk dapat memulai usaha. Kebijakan ditentukan, rencana kerja disusun, baik mengenai saat bila, maupun mengenai cara bagaimana usaha itu akan dikerjakan (*operation*). Fungsi ini menghendaki dari seorang manajer suatu pandangan ke depan dengan tujuan yang terang. Artinya dalam menentukan sebuah program seorang manajer harus bisa menentukan garis-garis besar apa yang akan dilaksanakan melalui kebijakan-kebijakan dan menyusun rencana kerja untuk melaksanakan kegiatan manajemen, sehingga kegiatan-kegiatan yang disusun dari awal akan terlaksana sesuai rencana.

b. *Organizing* (menyusun)

Pengorganisasian sebagai salah satu fungsi manajemen mempunyai sebuah arti sebagai sebuah sistem

kerjasama sekelompok orang, yang dilakukan dengan melakukan pembedangan dan pembagian seluruh pekerjaan / tugas dengan membentuk satuan unit kerja, yang menghimpun pekerjaan sejenis dalam satu kesatuan atau unit kerja.

Setelah ditetapkan rencana, maka kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu, dibagi-bagi antara anggota manajemen dan bawahannya. Untuk itu pula diadakan penggolongan dengan tugas sendiri-sendiri, dan masing-masing mendapat kekuasaan yang didelegasi padanya dari atas (Panglaykim, 1960: 39). Dalam sebuah organisasi, setelah perencanaan sudah dibuat tugas seorang manajer selanjutnya yaitu membagi tugas-tugas yang sudah disusun kepada perdevisi untuk memudahkan mengerjakan tugas-tugas yang telah disusun dan lebih fokus.

c. *Actuating* (menggerakkan untuk bekerja)

Untuk melaksanakan secara fisik kegiatan dan aktivitas suatu organisasi, maka manajer mengambil tindakan-tindakannya kearah yang akan dilaksanakannya seperti tindakanya *leadership* (kepemimpinan), perintah, intruksi, *communication* (hubung-menghubungi) dan *counseling* (nasehat). Ini bersama *actuating*, artinya menggerakkan (seseorang) untuk beraksi (bekerja) (Panglaykim, 1960: 39-40).

Penggerakan atau dorongan kegiatan merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat, dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan melakukan kegiatan secara sukarela sesuai apa yang dikehendaki oleh atasan tersebut. Pemberian inspirasi, semangat, dan dorongan dilakukan oleh atasan kepada bawahan ditunjukkan agar bawahan bertambah kegiatannya agar mereka lebih bersemangat dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan (Manullang, 1981: 23).

Bilamana sebuah organisasi telah berfungsi, setiap anggota telah siap melaksanakan tugas pokoknya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, maka diperlukan kegiatan pengarahan dan bimbingan, agar perlaksanaannya berlangsung secara efektif, efisien dan terarah pada pencapaian tujuan organisasi.

d. *Controlling* (pengawasan dan penelitian)

*Control* atau pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen untuk mengawasi dalam pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan agar sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing. Untuk mengecek/ mengevaluasi apa yang telah dilakukan guna dapat memastikan apakah pekerjaan orang-orangnya berjalan dengan memuaskan dan menuju kearah tujuan yang ditetapkan. Setelah kegiatan manajemen berjalan mulai dari perencanaan,

penggerakan, dan pengawasan tugas dari seorang manajer selanjutnya yaitu mengevaluasi semua kegiatan-kegiatan yang sudah dilaksanakan apakah sudah berjalan sesuai rencana atau belum (Panglaykim, 1960: 40).

*Control* di dalam sebuah organisasi atau unit/ satuan kerja yang kecil dapat dilakukan sendiri oleh pimpinan masing-masing, baik secara informal maupun formal. Dilingkungan organisasi atau unit satuan kerja yang cukup besar, pucuk pimpinan (*top manager*) dapat membentuk tim pengawasan yang bersifat temporer sebagai perpanjangan tanganya untuk melakukan kegiatan pengawasan melekat secara formal yang dilakukan secara cermat, terutama jika terjadi sebuah kasus yang dapat merugikan organisasi (Hadari, 2012: 115-116).

### **3. Unsur-unsur manajemen**

Dalam proses manajemen tidak terlepas dengan yang namanya unsur. Karena unsur merupakan suatu komponen yang terkandung di dalam suatu hal atau benda, maka unsur-unsur manajemen berarti bahan atau komponen yang terkandung atau berada di dalam unsur-unsur manajemen itu sendiri. Adapun unsur-unsur manajemen yaitu:

#### **a. *Man* (manusia)**

Dalam unsur manajemen manusia merupakan unsur yang paling penting untuk pencapaian sebuah tujuan yang

ditentukan. Sehingga berhasil atau tidaknya manajemen tergantung dari kemampuan manusianya.

b. *Money* (uang)

Segala bentuk aktivitas kegiatan dalam sebuah lembaga tentu membutuhkan uang untuk operasional kegiatan.

c. *Material* (bahan-bahan)

Dalam melakukan kegiatan manusia membutuhkan bahan-bahan material, karena material merupakan unsur pendukung manajemen dalam pencapaian tujuan.

d. *Machine* (mesin)

Mesin mempunyai peranan sangat penting agar proses produksi dan pekerjaan berjalan efektif dan efisien.

e. *Method* (metode)

Untuk melaksanakan pekerjaan perusahaan perlu membuat alternatif- alternatif agar produk bisa berdaya guna dan menawarkan berbagai metode baru untuk lebih cepat dan baik dalam menghasilkan barang dan jasa.

f. *Market* (pemasaran)

Pasar mempunyai peran penting dalam mencapai tujuan terakhir. Pasar menghendaki seorang manajer untuk mencapai orientasi kedepanya (Siagian, 1977: 77-76).

#### **4. Prinsip-Prinsip Manajemen**

a. Pembagian kerja

Pembagian kerja ini sangat diperlukan guna untuk memperlancar jalanya kegiatan-kegiatan yang dikerjakan.

Bila ada kejelasan tentang siapa mengerjakan apa, maka akan lebih berhasil karena kerjanya lebih fokus dan konsentrasinya tidak terpecah dengan hal-hal lainnya.

b. Disiplin

Ketaatan kepada peraturan yang telah diberikan dan disepakati bersama dan kesadaran kepada seluruh orang-orang yang beraktivitas dalam kegiatan manajemen yang tinggi tentang tanggung jawab yang diembanya dan tugas-tugas yang telah diberikan amat menentukan keberhasilan manajemen.

c. Kesatuan perintah (*unity of command*)

Dalam kegiatan manajemen diperlukan adanya kesatuan perintah. Guna untuk menghindari kesimpangsiurang kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

d. Kesatuan arah

Kesepakatan tentang arah tujuan merupakan hal yang mengikat dalam melaksanakan kegiatan manajemen untuk menghindari perselisihan.

e. Kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi

Kepentingan tiap-tiap anggota diperhatikan, akan tetapi tujuan bersama adalah yang harus diutamakan daripada kepentingan pribadi. Hal ini agar target yang sudah direncanakan tercapai.

f. Rantai berjenjang dan rentang kendali



Manajemen dilakukan bertingkat-tingkat dan merupakan mata rantai yang berjenjang. Rentang kendali suatu manajemen yang sebaiknya terbatas pada tingkat di bawahnya. Hal ini biasanya menghasilkan efektivitas yang tinggi (Azhar, 2002: 22). Dalam kegiatan manajemen yang dilakukan seorang manajer tidak akan terlaksana dan berjalan seperti apa yang di harapkan tanpa memerhatikan prinsip-prinsip manajemen.

## **B. Objek Daya Tarik Wisata (ODTW)**

### **1. Pengertian Obyek Daya Tarik Wisata**

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan pada pasal 4 disebutkan diantaranya bahwa kepariwisataan bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat, melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya serta memajukan kebudayaan. Dalam Undang-Undang yang sama pada pasal 6 bahwa pembangunan kepariwisataan dilakukan asas sebagaimana dimaksud pasal 2 yang diwujudkan melalui pelaksanaan rencana pembangunan kepariwisataan dengan memperhatikan keanekaragaman, keunikan, nilai-nilai sejarah, kekhasan budaya, alam, seta kebutuhan manusia untuk berwisata (Ridwan, 2012: 2).

Daya Tarik Wisata yang juga disebut objek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran

wisatawan di suatu daerah tujuan wisata. Dalam kedudukannya yang sangat menentukan itu maka daya tarik wisata harus dirancang dan dibangun/ dikelola secara profesional sehingga dapat menarik wisatawan untuk datang (Suwantoro, 1997: 19). Objek daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, nilai-nilai sejarah keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan (Ridwan, 2012: 5).

Wisata Religi adalah di mana seseorang atau sekelompok orang yang berpergian ke suatu daerah dengan memiliki tujuan untuk mengunjungi tempat-tempat religius yang sesuai dengan agama dan kepercayaannya masing-masing seperti tempat ibadah, ziarah ke makam, atau berziarah ke tempat-tempat yang di anggap keramat atau punya nilai spiritul yang tinggi yang dilandasi untuk meningkatkan keimanan dan nila-nilai spiritualnya serta menjauh dari kehidupan rutinitas sehari-harinya.

Wisata religi yang dimaksudkan disini lebih mengarah kepada wisata ziarah. Secara etimologi ziarah berasal dan bahasa Arab yaitu zaaru, yazuuru, Ziyarotan. Ziarah dapat berarti kunjungan, baik kepada orang yang masih hidup maupun yang sudah meninggal, namun dalam aktivitas pemahaman masyarakat kunjungan kepada orang yang telah

meninggal melalui kuburannya. Kegiatannya pun lazim disebut dengan ziarah kubur.

Dalam Islam, ziarah kubur dianggap sebagai perbuatan sunah yaitu apabila dikerjakan mendapat pahala dan apabila ditinggalkan tidak berdosa. Praktik ziarah sebenarnya telah ada sebelum Islam, namun dilebih-lebihkan sehingga Rasulullah sempat melarangnya. Tradisi ini pun dihidupkan kembali bahkan dianjurkan untuk mengingat kematian (Ruslan, 2007: 6).

## **2. Tujuan Wisata Religi**

Tujuan wisata religi mempunyai makna yang dapat dijadikan pedoman untuk menyampaikan syiar islam di seluruh dunia, dijadikan sebagai pelajaran, untuk mengingat ke-Esaan Allah. Mengajak dan menuntun manusia supaya tidak tersesat kepada syirik atau mengarah kepada kekufuran (Ruslan, 2007:10). Berikut adalah beberapa tujuan dari adanya pelaksanaan wisata religi:

- a. Ingin mencari suasana baru atau suasana lain.
- b. Memenuhi rasa ingin tahu untuk menambah wawasan.
- c. Menambah ketenangan lahir dan batin.
- d. Untuk mengingat para leluhur yang mendahului kita.

Tujuan wisata yang dibenarkan oleh agama, yaitu perjalanan (yang tidak mengakibatkan dosa) dibenarkan oleh agama. Di samping itu, dari adanya wisata diharapkan agar

manusia memperoleh manfaat dari apa yang diperoleh dan dipelajari di tempat-tempat yang telah dikunjungi.

### **3. Fungsi wisata Religi**

Selain mempunyai tujuan, wisata juga mempunyai fungsi sebagai pendukung para wisatawan agar tidak terlena dengan nilai-nilai daripada wisata itu sendiri. Adapun fungsi wisata antara lain, yaitu;

- a. Sebagai aktivitas menenangkan seseorang untuk memberikan kesegaran, semangat hidup baik jasmani maupun rohani.
- b. Sebagai tempat ibadah, sholat, dzikir, dan berdoa.
- c. Sebagai salah satu aktivitas keagamaan untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.
- d. Sebagai tempat tujuan wisata religi umat Islam.
- e. Sebagai aktivitas kemasyarakatan umat Islam.
- f. Memberi kecerahan baik lahir maupun batin.
- g. Sebagai peningkatkan kualitas dan pengajarannya terhadap hasanah peninggalan-peninggalan yang ada dalam wisata religi (Munadhiroh, 2013: 34).

## **C. Pelayanan Peziarah**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997: 448), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha

manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi menurut Gronroos (1990: 27), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto & Winarsih, 2005: 2). Pelayanan adalah perilaku atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa (Departemen Pendidikan Nasional, 2008: 797). Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi penyelenggara pelayanan.

a. Tujuan pelayanan.

Dalam tujuan ini sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan peziarah, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Adapun dalam sehari –hari yang menonjol diantaranya:

- 1) Menetapkan sasaran dalam rangka mencapai apa yang dilakukan.
  - 2) Menetapkan cara yang tepat pelaksanaan kegiatan.
  - 3) Melaksanakan pekerjaan.
  - 4) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan (Moenir, 1995:190).
- b. Macam-macam pelayanan
- 1) Pelayanan umum atau pelayanan publik  
Yaitu segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan-lingkungan penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.
  - 2) Pelayanan pemerintahan dan pelayanan perizinan  
Sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pemenuhan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat (Ratminto & Winarsih, 2005:4-5).  
Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak lepas dari tiga macam, yaitu: layanan

dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan tersebut tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan.

2) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Layanan pada abad sekarang ini lebih pada informasi, layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan melalui tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

3) Layanan berbentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karna faktor keahlian dan ketrampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan (Moenir, 2006: 190-195).

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip pelayanan sebagai berikut:

c. Prinsip-prinsip pelayanan.

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal, persyaratan teknis dan administratif publik, unit kerja yang berwenang atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.



- 5) Keamanan  
Proses pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesain keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi,

lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain (Ratminto & Winarsih, 2005: 22-23).

d. Unsur-unsur pelayanan

1) Tepat waktu

Dalam memberikan pelayanan selalu tepat waktu dan terprogram.

2) Kesiediaan melayani

Saat memberikan pelayanan dilayani dengan penuh senang hati dan tidak berharap mendapat imbalan.

3) Pengetahuan dan keahlian

Seseorang yang hendak memberikan pelayanan harus didasari dengan pengetahuan yang di miliknya dan keahlian, agar dalam memberikan pelayanan tidak simpang siur.

4) Kesopanan dan ramah tamah

Kesopanan dan ramah tamah mempunyai hal sangat penting, apabila pelayan di berikan secara sopan maka akan terjadi hubungan timbal balik yang baik.

5) Kejujuran dan kepercayaan

Memberikan pelayanan hendaknya didasari dengan kejujuran agar tidak adanya kecurigaan.

6) Efisien

Dalam memberikan pelayanan hendaknya diprogram dengan baik untuk mendapat hasil yang maksimal dan efisien.

7) Biaya

Dalam pelayan dibutuhkan biaya untuk memberikan keperluan sarana dan prasarana pada pelayanan.

8) Kesederhanaan

Dalam memberikan pelayanan hendaknya tidak berbelit-belit sehingga tercapainya pelayan yang efektif dan efisien (Kertajaya, 1995:73-74).

e. Cara- cara pelayanan

Setelah melakukan pemikiran dan pengambilan keputusan mengenai tindakan yang dilakukan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil dari pemikiran setelah melakukan penelitian terhadap kenyataan-kenyataan dan dari kesimpulan penulisan. Dalam pembahasan terhadap cara-cara pelayanan akan meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Penetapan tindakan dan memprioritaskan pelaksanaannya
- 2) Penetapan metode
- 3) Penjadwalan waktu
- 4) Untuk memenuhi kepentingan umum dan memberikan kepuasan terhadap pihak yang dilayani.

## 2. Pengertian Peziarah

Peziarah adalah orang yang berziarah orang yang gemar berziarah (Departemen Pendidikan Nasional, 2008: 1571). Sedangkan peziarah itu sendiri berasal dari kata ziarah. Ziarah diambil dari bahasa arab, *zara yazuru ziyarah*, yang artinya berkunjung (Munawir, 2010: 33). Ziarah yaitu mengunjungi makam para ulama, wali Allah, dan seseorang baik yang masih ada tali persaudaraan dengan peziarah ataupun tidak (Grafika, 2005: 84). Keutamaan ziarah kubur yang sesuai ajaran syariat Islam.

Ziarah kubur yaitu mengunjungi kuburan seseorang baik masih ada tali persaudaraan dengan peziarah ataupun tidak. Rosuluallah SAW pernah melarang umatnya berziarah ke kubur, karena pada waktu itu umatnya baru memeluk agama Islam dan keadaan umatnya masih lemah, sehingga dikhawatirkan mereka melakukan perbuatan musyrik seperti apa yang dilakukan oleh orang-orang pada zaman jahiliyah. Tetapi setelah akidah mereka kuat Rosuluallah membolehkan mereka berziarah ke kubur dengan maksud mereka medoakan orang-orang yang telah meninggal dunia agar mereka senantiasa ingat akan kematian.

Ziarah kubur itu disunahkan bagi laki-laki, bagi perempuan hukumnya makruh, kerana tabiat seorang perempuan itu lemah hati dan lekas susah, maka di

khawatirkan akan menangis dan akan berkelu kesah serta berduka cita sehingga lupa akan kekuasaan Allah.

Namun menurut Al-Qurtubi mengatakan jika perempuan itu dapat menahan ratapan dari segala hal yang kurang baik, maka tidak ada halangan baginya berziarah ke kubur, karena mengingat mati itu sangat penting bagi laki-laki maupun perempuan (Grafika, 2005: 84-86).

Tata cara ziarah kubur yang sesuai ajaran syariat Islam adalah sebagai berikut:

- a. Mendoakan orang yang sudah mati dengan membaca tahlil, istighfar dan surat Yasin.

Setelah sampai di kuburan, dianjurkan sudah berwudhu, setelah itu mengucapkan salam terlebih dahulu, mendoakan orang-orang yang mati dan memohonkan ampun kepada Allah SWT bagi orang yang mati.

- b. Mengingat diri kita akan kematian

Ziarah dijadikan sebagai tempat untuk mengintropeksi diri kita tentang kematian yang akan dialami oleh semua makhluk hidup, termasuk kita.

- c. Untuk mencari ridho Allah

Seorang muslim ketika berziarah hendaknya mempunyai keyakinan dalam hatinya, bahwa tidak ada yang dapat memberikan manfaat kecuali dari Allah

SWT. Oleh karena itu bahwa berziarah itu semata-mata hanya mencari rindho Allah.

- d. Hendaknya bersikap sopan jangan duduk di atas kuburan terutama sangat dilarang kalau sampai membuang air besar atau kecil di atas kuburan.

Islam telah mengajarkan setiap apa yang kita lakukan dan kita kerjakan mempunyai hikmat, seperti halnya ziarah mempunyai hikmah sebagai berikut:

- a. Menaati perintah Rosuluallah.
- b. Senantiasa ingat akan mati.
- c. Mempertebal keimanan terhadap adanya alam barzah (alam kubur) dan persoalan-persoalan yang bersangkutan paut dengan kehidupan di alam kubur.
- d. Mempertebal keimanan dengan terhadap adanya hari akhirat dan persoalan-persoalan yang bersangkutan paut dalam kehidupan di akhirat.
- e. Dengan senantiasa ingat akan mati dan semakin yakin terhadap adanya alam kubur dan hari akhirat beserta persoalan-persoalan yang bersangkutan paut dengan kehidupan di kedua alam itu, akan timbullah kesadaran dan semangat untuk meningkatkan ibadah dan amal shalih.
- f. Menghormati dan berbuat baik kepada ahli kubur (Grafika. 2005: 88-89).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan peziarah adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh seseorang (petugas) di suatu makam dengan menggunakan peralatan dan tindakan secara kasat mata maupun tidak untuk melayani para peziarah yang akan berkunjung ke makam dengan memperoleh imbalan berupa uang atau jasa.