

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia mendapat pahala. Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup, ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama , maka selesailah kewajibannya.<sup>1</sup>

Pada hakikatnya haji merupakan sarana dan media bagi ummat islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji.<sup>2</sup>

Haji merupakan salah satu rukun islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut.<sup>3</sup> Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang didalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang

---

<sup>1</sup> Ahmad Thibraya, Dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Selut-Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta : Prenada Media, 2003), h.227

<sup>2</sup> *Ibid*, h.231

<sup>3</sup> Depag, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta : Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2003), h.4

harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Dalam undang-undang no 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji di syaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama sebagai *Leading sector* penyelenggaraan ibadah haji yaitu :

Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlansung dan paska haji.

Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi dan sebagainya.

Ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.<sup>4</sup>

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaanya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkang Standar Pelayanan Ibadah Haji di tanah suci adalah pelayanan Akomodasi, Transportasi, Konsumsi, serta Kesehatan.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Taufik Kamil (Dirjen Bimas Islam Dan Penyelenggaraan Haji, Disajikan di Sebuah Seminar Haji Di Jakarta), BPIH Dari Tahun Ketahun, Faktual Atau Komersial, (Media Indonesia, Edisi Selasa 9 Juli 2002)

<sup>5</sup> Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta : Puslibang Kehidupan Keagamaan , 2007), h.22

Namun penyelenggaraan ibadah haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen yang baik, sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan haji berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Semua instansi berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Dari sinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran, dimana ada di antara mereka yang menangani karena bisnis, namun ada juga karena panggilan agama.

Salah satunya adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bombana yang bergerak pada bidang haji dan umrah yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji.

Akan tetapi dengan maraknya haji non reguler atau sering disebut haji *furroda*.<sup>6</sup> Yang berbasis abal-abal, sehingga mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari para calon jamaah haji. Untuk menghindari itu semua

---

<sup>6</sup> *Ibid*, h. 23

diperlukannya pelayanan yang baik, agar para calon jamaah dapat merasakan kenyamanan.

Dengan adanya hal seperti itu pihak Kantor Kementerian Agama memperbaiki kegiatan pelayanannya agar calon jamaah haji merasa puas. Salah satu ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.<sup>7</sup>

Salah satunya dengan pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Bombana pelayanannya masih kurang efektif karena jika dilihat dari jumlah petugas haji masih sangat kurang dan pada saat jam kerja ruangan pelayanan kadang kosong sehingga jama'ah kesulitan jika ingin konsultasi dan dari segi sarananya masih sangat kurang seperti jaringan servernya yang masih terbatas.

Berdasarkan latar belakang di atas, tampak dalam proses pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana masih sangat kurang efektif pelayanannya sehingga banyak calon jamaah haji yang menggunakan jasa biro-

---

<sup>7</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), h.9

biro swasta (travel). Adanya gambaran yang menunjukkan bahwa pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Bombana ini masih kurang maksimal. Sehingga saya sebagai penulis tertarik untuk meneliti tentang “Konsep Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Bombana Tahun 2017.”

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitian yaitu :“ *Konsep Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana Tahun 2017*”

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pelayanan ibadah haji Di Kementerian Agama Kabupaten Bombana Tahun 2017?
2. Bagaimanakah faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana Tahun 2017?
3. Bagaimana Langkah-Langkah Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Bombana Tahun 2017?

## **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana Tahun 2017.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaaten Bombana Tahun 2017.

3. Untuk Mengetahui Bagaimana Langkah-Langkah Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Bombana Tahun 2017.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan khasanah keilmuan, utamanya dibidang penelitian ilmu dakwah, dan secara khusus dibidang kajian manajemen dakwah.

### **2. Secara praktis**

- a. Bagi lembaga kantor kementerian agama kabupaten bombana hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan yang tepat dalam membantu meningkatkan lagi pelayanannya.
- b. Bagi peneliti lain yang mengadakan penelitian sejenis, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menanmbah wawasan tentang penerapan pelayanan ibadah haji yang akan mendatang.

## **F. Definisi Operasional**

Untuk menghindari terjadinya interpretasi yang berbeda dalam menafsirkan maksud dalam penelitian ini, maka peneliti akan memberikan definisi operasional sebagai berikut :

## 1. Pelayanan

Pelayanan yang penulis maksud disini adalah perihal atau cara melayani, memberikan sesuatu kepada pihak lain berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan.

## 2. Ibadah Haji

Ibadah haji adalah berniat kepada sesuatu yang dimuliahkan yang dikerjakan pada waktu yang tertentu, dan tempat yang tertentu untuk tujuan yang tertentu.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Ahmad Thibraya, Dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Selut-Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta : Prenada Media, 2003), H. 107