

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Konsep

Konsep ialah istilah yang bisa digunakan untuk menggambarkan secara abstrak dari suatu kelompok dari suatu benda serta gagasan ataupun peristiwa. Konsep juga dapat menyatuhkan sejumlah benda seperti gagasan, peristiwa maupun fenomena menjadi satu kesatuan. Sehingga dengan sebuah konsep bisa menyebutkan beberapa benda, gagasan, serta peristiwa ataupun fenomena dengan lebih simple.⁹

Menurut Soedjadi, konsep ialah ide abstrak yang bisa digunakan untuk mengadakan klasifikasi ataupun penggolongan yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah maupun rangkaian kata.

1. Ciri – Ciri Konsep

Didalam sebuah konsep memiliki beberapa ciri-ciri, yaitu sebagai berikut:

- a. Konsep itu mempunyai sifat abstrak dan merupakan gambaran mental tentang benda, peristiwa ataupun kegiatan.
- b. Konsep ialah kumpulan dari benda-benda yang mempunyai karakteristik ataupun kualitas secara umum. Jadi yang ada di dalam konsep terdapat beberapa hal yang bisa di satukan.
- c. Konsep mempunyai sifat personal, pemahaman orang mengenai konsep “kelompok” misalkan mungkin berbeda dengan pemahaman orang lainnya.

⁹ <http://www.spengetahuan.com/2016/09/pengertian-konsep-dan-ciri-konsep-beserta-fungsinya.html> (diakses tanggal 3 Mei 2018)

- d. Konsep dipelajari melalui sebuah pengalaman dengan belajar.
- e. Konsep bukanlah persoalan arti dari sebuah kata seperti yang ada didalam kamus.

2. Fungsi Konsep

Di dalam sebuah konsep terdapat fungsi didalamnya, di antaranya sebagai berikut :

- a. Fungsi kognitif
- b. Fungsi evaluatif
- c. Fungsi operasional
- d. Fungsi komunikasi

B. Hakikat Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹⁰ Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹¹

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

¹⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), h. 17

¹¹ Bilson, *Menenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 172

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani, memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan.¹² Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakah kegiatan-kegiatan jasadi masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan. Demikian pula dibidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga di perlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.¹³

Definisi pelayanan yang lebih rinci sebagaimana yang dikutip oleh Gronroos yaitu:

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 dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁴

Secara etimologis, Dahlan, dkk menyatakan bahwa:

Pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹⁵

Berikut adalah karakteristik tentang pelayanan yang menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

¹² Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta : Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

¹³ Achmad Batinggi, "Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen", Manajemen Pelayanan Umum, 2015 Volume , h. 4

¹⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pusataka Pelajar, 2007)., h.2

¹⁵ Dahlan dkk, "Kamus Bahasa Indonesia", (Jakarta, 1995), h .646

- a. Pelayanan bersifat tidak nyata, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan merupakan tindakan nyata yang sifatnya mempengaruhi tindakan sosial.
- c. Secara nyata produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan, karena kejadiannya bersamaan terjadi ditempat yang sama.¹⁶

Keban mengemukakan bahwa pelayanan dalam arti sempit sebagai suatu pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik. Dalam arti luas sebagai konsep pelayanan publik yang identik mencapai kepentingan publik.

Meonir mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aparat untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan yang bertumpuh pada hak dasar sebagai warga negara, bentuknya adalah pelayanan lisan, pelayanan dalam bentuk tulisan dan pelayanan dalam bentuk perbatan. Ketiga bentuk pelayanan tersebut saling berkaitan yang hasilnya dapat di harapkan memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani. Pelayanan lisan haruslah sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia baik secara tertulis maupun secara tidak tertulis. Pelayanan tertulis ada dua jenis yaitu pelayanan dalam bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun yang bersifat khusus. Adapun pelayanan bentuk perbuatan perlu di sertai

¹⁶ M. Nur Riyanto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2002), h. 211

dengan kesungguhan, keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar hasilnya memenuhi syarat dan memuaskan bagi mereka yang berkepentingan.¹⁷

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁸

Pelayan publik yang di maksud dalam keputusan menteri pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan¹⁹. Sejalan dengan Rancangan Undang-undang Pelayanan Publik, memaknai bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap Warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturang perundang-undangan.

¹⁷ Meonir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), h. 12

¹⁸ <http://id.wikipedia.org/wiki/pelayanan-publik>, diakses pada tanggal 21 Desember 2017

¹⁹ Menpan, *Pendayagunaan Aparatur Negara No.63*, 2003, h.2

- c. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Meonir (2006: 41-44) adalah sebagai berikut:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindirin atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

2. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayana prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah dan ramah).

Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:

- a. Keramahan
- b. Krebialitas
- c. Akses
- d. Penampilan fasilitas
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila memenuhi yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa

- b. Pelayanan prima apabila ada standar pelayanan
- c. Pelayanan prima apabila melebihi standar, atau sama dengan standar bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang dilakukan secara maksimal
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat sksternal, dan masyarakat internal

Pelayanan prima adalah terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang baik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.²⁰ *Service excellent* adalah bagaimana membuat pelanggan merasa penting dan diistimewakan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh:

Barata yang mengatakakan bahwa *service excellent* merupakan pengembangan dari *customer care* dan *costumer service*, dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan optimal.²¹

Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan tersebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang

²⁰ *Ibid*, h.211

²¹ Suharto Abdul Majid, *Costumer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), h. 59

dilayani(pelanggan), jadi pelayanan prima daam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.²²

3. Arti penting pelayanan prima

1. Layanan prima memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya.²³

Mempertahankan pelanggan lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan yang baru karena mencari pelanggang yang baru lebih sulit, manajemen perlu ekstra bekerja keras dan membutuhkan pergorbanan yang besar dari segi finansial pemasaran dan membutuhkan tenaga pemasaran yang berjumlah banyak maupun dari segi waktu pelayanan dengan proses yang cukup lama dan harus beberapa kali melalui upaya mencari hubungan dan menarik hati calon pelanggan dengan membentuk suatu pencitraan yang positif yang membutuhkan kreativitas tinggi melalui promosi pengenalan produk, presentasi produk, penyebaran browser, acara promosi penjualan dan iklan yang membutuhkan biaya yang sangat besar agar dapat meyakinkan dimata pelanggang.²⁴

2. Pelayanan prima adalah tempat berkumpul uang dan pekerjaan.

²² *Lop.cit*, h. 211

²³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), h.3

²⁴ *Ibid*, h.4

Tanpa pelanggan, kita perusahaan tidak punya apa-apa, perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelanggan lah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan.²⁵

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan, karena hal itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.

3. Persaingan yang semakin tajam

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin ketatnya kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyeretkan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misalnya, iklan, maupun public relations release. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.²⁶

4. Tujuan, Manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima

1) Tujuan pelayanan prima

²⁵ *Ibid*, h. 5

²⁶ *Ibdi*, h.6

Adalah untuk mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpaling pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.²⁷

Bentuk pembelotan pelanggan disebabkan karena kesalahan dalam:

- a. Pembelotan nilai
- b. Pembelotan sistem
- c. Pembelotan karena orang

2) Manfaat pelayanan prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu dan tempat. Sikap yang perlu dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Rasa memiliki terhadap instansi
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi/perusahaan.²⁸

Untuk perusahaan tentu saja pelayanan prima ini merupakan hal yang terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Jika perusahaan tidak

²⁷ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 109

²⁸ Prihartono, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h. 85

dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tentu saja pelanggan akan berpaling kepada perusahaan lain, oleh karena itu beberapa perusahaan melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah memberikan training kepada karyawannya, disiplin dalam bekerja merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan.

Fungsi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
- b. Menciptakan suasana yang nyaman agar pelanggan merasa dipentingkan
- c. Memuaskan pelanggan agar pelanggan percaya terhadap produk/jasa yang ditawarkan perusahaan, dan mau bermitra lagi dikemudian hari
- d. Memberikan keuntungan kepada perusahaan

5. Bentuk-bentuk pelayanan

Bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu :

a. Layanan dengan lisan

Layanan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan. Layanan secara garis besar dari segi teknis pelaksanaan yang terjadi langsung dilapangan, ada 4 syarat pokok yang dilakukan dalam aktivitas pelayanan yaitu :

- 1) Bertingkah laku sopan, sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santu merupakan suatu bentuk penghargaan dan penghormatan kepada orang lain.
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, cara penyampaian sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 3) Waktu penyampaian atau penerimaan dokumen sebagai produk dari pengelolaan masalah, merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan.
- 4) Keramah tamahan, baik dalam penyampaian lisan ataupun via telepon dan lain-lain.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun bersifat khusus.

c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Adapun layanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan dan melaksanakan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan, agar

hasilnya memenuhi syarat atau ketentuan agar hasilnya memenuhi syarat dan dapat memuaskan bagi yang berkepentingan.²⁹

6. Sasaran dan standar Pelayanan

a. Sasaran pelayanan

Sasaran pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan.³⁰ Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada pengelola perusahaan/ travel yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan akan berpengaruh buruk.

Banyaknya perusahaan khususnya yang terjun di bidang jasa, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para pelanggan bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat menuai hasil yang memuaskan.

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu

²⁹ Meonir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*,(Jakarta : Bumi Aksara, 2010), h.172

³⁰ *Ibid*, h. 169

memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dalam program yang ditawarkan.³¹

b. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembekuan pelayanan yang baik. Pengertian mutu menurut Goestch dan Davis, merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima yang dapat diwujudkan jika standar pelayanan minimal(SPM). SPM adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

7. Ciri- ciri pelayanan yang baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya.

³¹ *Lop.cit* h..9

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang baik diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya.

Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.³²

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah yaitu sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tatap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

³² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai.

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat, artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

- e. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain

itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti

- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja.

- g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah.

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaan agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Paras

uraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain :

- a. Akses
Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.
- b. Komunikasi
Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh jamaah.
- c. Kompetensi
Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- d. Kesopanan
Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan pengetahuan yang dibutuhkan
- e. Kredibilitas
Instansi dan pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan jamaah.
- f. Reabilitas
Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.
- g. Cepat tanggap
Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah jamaah.
- h. Kepastian
Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.
- i. Hal-hal yang berwujud
Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.
- j. Memahami atau mengenali masyarakat.
Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.³³

7. Pelayanan Jamaah Haji

1) Unsur pelayanan pelaksanaan haji

Terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan yaitu sebagai berikut :

- a. Calon haji
- b. Pembiayaan

³³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta : Erlangga, 1995) Edisi Ke-6 Jilid 2, h. 107

- c. Kelengkapan administrasi
- d. Sarana transportasi
- e. Hubungan bilateral antar negara
- f. Organisasi pelaksanaan

Unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, dimana ke enamnya mempersyaratkan jaminan dalam pelaksanaan ibadah haji yang berkaitan dengan : pertama, jamaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi. Kedua, seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi dan transportasi. Ketiga, seluruh jamaah haji yang telah di tanah suci dapat menjalankan ibadah di Arafah dan rukun haji lainnya, dan keempat, jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asalnya dengan selamat.³⁴

- a. Calon jamaah haji

yang dimaksud disini adalah Warga Negara Indonesia yang akan mendaftarkan diri melaksanakan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang berwenang. Jamaah haji adalah warga negara indonesia yang beragama islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.³⁵

Disebutkan juga dalam PMA Nomor 14 tahun 2012 pasal 5 :

³⁴ Ahmad Nijam dan Latief Hanan, *Manajemen Haji, Studi Kasus dan Implementasi Knowledge Workers*, (Jakarta : Nizam Pers, 2004), h. 101

³⁵ Undang-undang Republik Indonesia nomor 13 tahun 2008 tentang pelaksanaan ibadah haji pasal 1 ayat (3)

- 1) warga negara asing yang memiliki hubungan hukum sebagai suami/istri atau anak yang sah (mahram) dengan warga negara indonesia dapat mendaftar sebagai jamaah haji.
- 2) Hubungan hukum dengan suami/istri atau anak sebagaimana kelahiran atau kartu keluarga.

b. pembiayaan

Segala keperluan berkaitan dengan fasilitas untuk mensukseskan ibadah haji mulai dari pembiayaan melaksanakan manasik haji, biaya pemberangkatan dan pemulangan, biaya transportasi selama haji, biaya catering dan lain sebagainya.

Dalam Undang-undang nomor 13 tahun 2018 pasal 1 ayat (8) disebutkan :
“biaya penyelenggaraan ibadah haji yang selanjutnya disebut dengan BPIH adalah sejumlah dana yang harus dibayar warga negara yang akan menunaikan ibadah haji.”³⁶

c. Kelengkapan Administrasi

Untuk kelengkapan administrasi sendiri telah diatur dalam beberapa regulasi diantaranya :

- 1) Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 26 ayat (1) “pendaftaran jamaah haji dilakukan di panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan” ayat (2) “ketentuan lebih

³⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 Tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 1 Ayat (8)

lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran diatur dengan peraturan menteri.”³⁷

- 2) Peraturan Menteri Agama nomor 14 tahun 2012, PMA nomor 29 tahun 2015 tentang perubahan atas PMA nomor 14 tahun 2012 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler.³⁸
- 3) Peraturan Menteri Agama nomor 29 tahun 2016

Dalam PMA nomor 23 tahun 2016 untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sebaga berikut :

Pasal 15 :

(1) Untuk dapat mendaftar sebagai jamaah haji harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Beragama islam.
- b. Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar.
- c. Memiliki rekening tabungan haji dalam bentuk rupiah atas nama jamaah haji.
- d. Memiliki KTP yang masih berlaku.
- e. Memiliki kartu keluarga.
- f. Memiliki akta kelahiran atau kutipan surat nikah atau ijazah.
- g. Belum pernah melakukan ibadah haji.
- h. Bukti pendaftaran dari PIHK pilihan calon jamaah haji.³⁹

³⁷ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 26.

³⁸ Peraturan Menteri Agama nomor 29 tahun 2015 tentang perubahan atas PMA nomor 14 tahun 2012 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler.

³⁹ Peraturan Menteri Agama nomor 29 tahun 2016 tentang penyelenggaraan ibadah haji khusus

d. Sarana transportasi

Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji telah mengatur gambaran umum tentang layanan transportasi pasal pasal 33 sampai 36.

Pasal 33 :

Ayat (1) “pelayanan transportasi jamaah haji ke Arab Saudi dan pemulangannya ke tempat emberkasi asal di Indonesia menjadi tanggung jawab menteri dan berkoordinasi dengan menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan.

Ayat (2) “ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan pemerintah.

Pasal 34 : “penunjukan pelaksanaan transportasi jamaah haji dilakukan oleh menteri dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan dan efisiensi.

Pasal 35 : Ayat (1) “transportasi jamaah haji dari daerah asal ke emberkasi dan dari debarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.”

Ayat (2) “ketentuan lebih lanjut mengenai pembiayaan transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 ditetapkan dengan peraturan daerah”

Pasal 36 : mengenai barang bawaan Ayat (1) “jamaah haji dapat membawa barang bawaan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan” Ayat (2) “pemeriksaan atas barang bawaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh menteri keuangan.”⁴⁰

e. Hubungan Bilateral

Berbeda dengan hukum nasional yang berlaku disetiap negara merdeka dan berdaulat yang dijalankan, diawasi serta diberikan sanksi bagi yang melanggarnya oleh sistem penyelenggaraan negara (termasuk di dalamnya penyelenggaraan hukum) secara efektif berdasarkan organisasi penyelenggaraan negara tersebut, hukum internasional tidak memiliki pola pelaksanaan dan pengawasan secara terpusat. Tidak ada satu kekuasaan terpusat pun yang dapat memaksa para negara-negara anggota pergaulan internasional untuk menaati peraturan-peraturan yang terkandung dalam hukum internasional.⁴¹

Hubungan diplomatik Indonesia-Arab Saudi secara tidak resmi telah terjalin sangat lama yaitu diperkirakan sejak abad pertama hijriyah. Dimulai dari hubungan dagang antara pedagang Arab yang berdagang sekaligus juga menyiarkan agama islam yang memberikan banyak pengaruh terhadap penduduk indonesia untuk memeluk islam.⁴² Hubungan diplomatik Indonesia-Arab Saudi baru secara resmi tercatat didirikan pada tanggal 1 Mei 1950 atau tepatnya 5 tahun setelah indonesia meraih kemerdekaan dan menjadi Negara yang berdaulat .

Hubungan bilateral adalah keadaan yang menggambarkan adanya hubungan yang saling mempengaruhi atau terjadi hubungan timbal balik antara

⁴⁰ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

⁴¹ Ilhami Bisri, *Sistem Hukum Indonesia*, h. 96

⁴² Putuhena Shaleh, *Historiografi Haji Inonesia*, (Yogyakarta : LkiS, 2007), h. 22

dua pihak atau dua negara.⁴³ Pernyataan ini mengandung arti bahwa hubungan bilateral merupakan hubungan timbal balik dan saling mempengaruhi antara dua Negara. Dalam hal ini hubungan tersebut terjadi antara Indonesia dan Arab Saudi dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Hubungan bilateral dalam hubungan internasional selalu berada dalam dua konteks, yaitu kerjasama dan konflik. Kedua konteks hubungan internasional itu sendiri. Pola interaksi hubungan bilateral dalam konteks kerjasama diidentifikasi dengan bentuk kerjasama bilateral. Kerjasama bilateral dapat pula diartikan dengan adanya kepentingan yang mendasari kesepakatan antara dua negara untuk berinteraksi dalam suatu bidang tertentu dengan cara dan tujuan yang telah disepakati bersama. Terbentuknya suatu kerjasama berdasar pada kebanyakan kasus, sejumlah pemerintah saling mendekati dengan cara dan tujuan yang telah di sepakati bersama. Terbentuknya suatu kerjasama berdasar pada kebanyakan kasus, sejumlah pemerintah saling mendekati dengan penyelesaian yang diusulkan atau membahas masalah, mengemukakan bukti-bukti teknis untuk menyetujui satu penyelesaian atau lainnya dan mengakhiri perundingan dengan perjanjian atau pengertian tertentu yang memuaskan kedua belah pihak, proses ini disebut kerjasama.⁴⁴

f. Organisasi pelaksanaan

⁴³ Didi Krisna, *Kamus Politik Internasional*, (Jakarta : Grasindo, 1993), h. 18

⁴⁴ K.J. Holsti, *Politik Internasional : Kerangka Untuk Analisis* , (Jakarta : Erlangga, 2002), h.209

Dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji mengatur tentang pengorganisasian pelaksanaan ibadah haji.

Pasal 8

- (1) penyelenggaraan ibadah haji meliputi unsur kebijakan, pelaksanaa, dan pengawasan.
- (2) Kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Menteri mengoordinasikannya dan/atau masyarakat.
- (4) Pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.
- (5) Dalam rangka pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana dimaksud pada ayat (4) pemerintah me bentuk satuan kerja dibawah menteri.
- (6) Pengawasan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas dan tanggung jawab KPHI.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan peraturan pemerintah.

8. Kegiatan pelayanan haji dan umroh

un kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umroh meliputi :

1. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

2. Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umroh dapat dilakukan tiga bagian, yaitu :

- 1) Pra haji adalah agar para jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umroh nanti ketika berada di tanah suci.
- 2) Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, memberi pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- 3) Paska haji yaitu bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk mempertahankan kemabruran haji dan umroh.

3. Transportasi

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan haji. Pergerakan calon jamaah haji dari daerah asal, dimana perjalanan dimulai, menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah

asal, dimana perjalanan diakhiri, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

4. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyu dalam menjalankan ibadah haji dan umrah.

Yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

5. Komsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan adanya kepuasan tersendiri hingga pada akhirnya jamaah merasakan perhatian yang lengkap dan dalam perjalanan panjang ibadah haji maupun umrah, dan biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi *balance* bila dikomparasikan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan.

6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti *medical chek up*, suntikan vaksin meningitis dan suntikan vaksin HINI.

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan

sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air.³⁷

C. Hakikat Ibadah Haji

1. Pengertian Haji

Haji menurut pengertian bahasa berarti berniat pergi, bermaksud atau menuju kesuatu tempat tertentu.³⁸ Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.³⁹ Haji adalah suatu ibadah yang di fardukan.

Oleh karena para muslim mengunjungi Baitullah Al Harami berulang kali pada tiap-tiap tahun dinamakan ibadah tersebut dengan “*Hajji*” atau ibadah. Atau karena Baitullah merupakan tempat yang dibesarkan, dinamailah pekerjaan mengunjunginya dengan “*hajji*.”

Allah S.W.T telah menjadikan Baitullah suatu tempat yang dituju manusia pada setiap tahun. Dalam firman Allah QS. Al- Baqarah/2 : 125

وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنَاً وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى
وَعَهْدَنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَنَّ طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ
وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ

³⁷ Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no. 37/PW. 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986

³⁸ Ahmad Thibraya, dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Selut-Beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta : Prenada Media, 2003), h. 107

³⁹ *Ibid*, h. 108

Terjemahnya: *“Dan (ingatlah) ketika Kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. Dan jadikanlah sebagian makam Ibrahim tempat salat. Dan telah kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail, “Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang tawaf, yang iktiaf, yang rukuk, dan yang sujud”*.⁴⁸

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. Allah S.W.T memerintahkan Nabi Ibrahim A.S membangun sebuah rumah di Mekkah. Ibrahim melaksanakan perintah tersebut dengan membangun Ka’bah bersama-sama putranya Ismail A.S. Selesai pembangunan dikerjakan, Allah S.W.T memerintahkan Ibrahim A.S agar memberitahukannya kepada ummat manusia dan harus dipakai serta dikunjungi sebagai tempat ibadah.

Ibrahim A.S dan Ismail A.S bermohon kepada Allah supaya diajarkan manasik yang harus mereka kerjakan.

Ka’bah adalah rumah yang mula-mula dibangun dipermukaan bumi sebagai tempat menyembah Allah S.W.T ketika ada bangsa-bangsa yang juga membangun rumah-rumah untuk tempat-tempat memuja berhala dan patung-patung.⁴⁹

⁴⁸ *Ibid.*, h. 19

⁴⁹ Hasbi Ash Shiddieqy, *Pedoman Haji* (Jakarta: N.V. Bulan Bintang, 1983), h. 3.

secara bahasa adalah menuju kemuliaan. Sedangkan pengertian haji secara istilah amalan-amalan tertentu dan cara tertentu pula.⁴²

Ibadah haji mulai diperintahkan pada akhir tahun ke-9 Hijriyah (setelah Nabi berada di madinah), dengan diturunkannya ayat yang berkaitan dengan kewajiban itu. Yaitu dalam QS. Ali-Imron (3) Ayat 97, yang berbunyi :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ق وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ ^ح
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ع وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^{١٧}

Terjemahnya: “*padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim, barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam*”.⁴³

Al-Qur’an, As Sunnah, Ijma’ para ahli ijma’ menetapkan, bahwasanya haji itu, merupakan *farḍlu’ain* bagi para muslim dan muslimah yang sanggup mengerjakannya.

Perintah haji yang diturunkan pada tahun itu belum dilakukan oleh Rasulullah dan kaum muslimin karena adanya suatu halangan. Haji baru dapat dilakukan oleh Nabi dan kaum muslimin setahun kemudian, yaitu pada tahun ke-10 Hijriah. Haji inilah satu-satunya haji yang dilakukan oleh Nabi.

⁴² Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fikih Empat Madzab Bagian Ibadah (puasa, zakat, haji, kurban)*. (Jakarta : Darul Ulum Press, 1996), cet: ke-1, h. 77

⁴³ Departemen Agama RI, *op.ci.*, h. 62

Perintah haji yang diturunkan pada tahun itu belum dilakukan oleh Rasulullah dan kaum muslimin karena adanya suatu halangan. Haji baru dapat dilakukan oleh Nabi dan kaum muslimin setahun kemudian, yaitu pada tahun ke-10 Hijriah. Haji inilah satu-satunya haji yang dilakukan oleh Nabi.

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal jauh di makkah. Oleh karena itu Allah hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu.⁵²

2. Macam-Macam Haji

Dalam pelaksanaannya haji terdiri atas 3 yaitu sebagai berikut :

a. Haji ifrad

Haji ifrad adalah bila seorang bermaksud menyendiri, baik menyendiri haji maupun menyendiri umrah. Dalam hal ini, yang didahulukan adalah ibadah haji. Artinya, ketika mengenakan pakaian ihram di miqat-nya, orang tersebut berniat melaksanakan ibadah haji dahulu. Apabila ibadah haji sudah selesai, maka orang tersebut mengenakan ihram kembali untuk melaksanakan umrah. Dalam hal ini jamaah tidak dikenai dam Haji ifrad artinya membedakan atau memisahkan ibadah haji dan ibadah umrah dimana haji dilakukan terlebih dahulu, kemudian melakukan umrah. Atau dengan kata lain mengerjakan haji dan umrah dengan 2 kali ihram.

⁵² Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fikih Praktis*, (Bandung : Mizan, 1999), h. 377

b. Haji tamattu

Haji tamattu Artinya bersenang-senang yaitu ibadah umrah dan ibadah haji dilakukan secara terpisah dalam 2 kali ihram, yaitu melakukan umrah lebih dahulu dan setelah itu boleh langsung tahallul (agar bebas pantangan ihram), baru nanti seelah 8 dzulhijjah ihram lagi untuk melaksanakan haji.

c. Haji Qiran

Haji qiran artinya bersama-sama atau dijadikan satu paket, yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Atau mengerjakan Haji dan Umroh dalam 1 kali ihram⁵³

3. Syarat wajib haji

Syarat wajib haji adalah ketentuan-ketentuan atau syarat-syarat apabila ada pada seseorang, maka wajib haji berlaku bagi dirinya.

Syarat-syarat wajib haji ada yang bersifat umum (berlaku bagi laki-laki dan wanita) dan ada yang bersifat khusus bagi wanita. Adapun syarat-syarat yang bersifat umum tersebut terdiri dari empat macam, yaitu:

a. Muslim

Beragama Islam merupakan syarat wajib bagi pelaksanaan berbagai ibadah, termasuk ibadah haji. Ketentuan ini tidak berlaku bagi orang murtad, sebab pembedaan ibadah telah hilang dari dirinya seiring dengan kemurtadannya.

b. Mukallaf

Mukallaf adalah orang yang telah dianggap cakap bertindak secara hukum, baik yang berhubungan dengan perintah Allah maupun larangan-Nya.

⁵³<http://haji-umrah-3.blogspot.co.id/2016/07/pengertian-haji-ifrad-haji-tamattu-dan.html?m=1> (di akses tanggal 12 februari 2018)

c. Merdeka

Kewajiban haji hanya bagi orang yang merdeka. Hamba sahaya (budak) tidak dikenakan kewajiban melaksanakan ibadah haji, karena ibadah haji merupakan ibadah madaniyah dan maliyah yang mesti dilakukan secara langsung oleh yang bersangkutan dan atas biaya sendiri.

d. Memiliki Kemampuan

Kewajiban menunaikan ibadah haji adalah bagi mereka yang memiliki kemampuan.

Adapun syarat-syarat wajib yang khusus bagi wanita melaksanakan ibadah haji meliputi dua hal, yaitu:

- a) Harus didampingi suami atau mahramnya. Jika seorang wanita tidak didampingi, maka haji tidak wajib baginya.
- b) Wanita yang tidak sedang menjalani masa *iddah*, baik karena talak atau karena ditinggal mati suami.⁵⁴

Ringkasnya, syarat-syarat wajib, ialah Islam, baligh, berakal, merdeka dan sanggup mengerjakannya. Bagi orang-orang yang tidak terdapat syarat-syarat tersebut ini, tidaklah diwajibkan ibadah haji. Dan dengan memiliki syarat-syarat ini, menjadi wajiblah seseorang melaksanakan ibadah haji.

Mengingat syarat-syarat ini, sahlah bagi si wali anak untuk mengerjakan haji atas nama anaknya, walaupun atas anak kecil tidak diwajibkan haji.

Sebenarnya tidaklah disyaratkan untuk melaksanakan ibadah haji, selain dari Islam dan *tamyiz* (dapat membedakan antara yang baik dengan yang buruk).

⁵⁴ Said Agil Husin Al Munawar & Abdul Halim, *Fikhi Haji*, Cet. 1 (Jakarta: Ciputat Pres, 2003), h. 21-26.

Lantaran ini salahlah haji yang dilakukan oleh anak-anak muslim yang telah *mumayyiz*. Dengan demikian sahlah haji yang dilakukan oleh budak dengan izin tuannya.⁵⁵

4. Syarat-Syarat Sah Haji

Syarat sah haji adalah segala ketentuan yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan ibadah haji. Jika dipenuhi, maka ibadah haji yang dilaksanakannya dipandang sah (diterima). Namun jika ketentuan itu tidak terpenuhi, maka ibadah haji yang dilaksanakan tidak sah.

Seperti dikemukakan Abdurrahman al-Jaziri, ada beberapa syarat sah ibadah haji, yaitu:

- a. Beragama Islam (muslim)

Ibadah haji menjadi sah bila dilaksanakan orang Islam, baik haji itu dilaksanakan oleh dirinya sendiri atau orang lain.

- b. *Mumayyiz*

Mumayyiz adalah seorang anak yang sudah dapat membedakan antara sesuatu yang baik dan bermanfaat dengan sesuatu yang tidak baik dan mendatangkan mudarat.

- c. Dilaksanakan sesuai batas-batas waktunya.

Amalan ibadah haji harus dilakukan pada waktu yang telah ditentukan. Waktu pelaksanaan ibadah haji adalah mulai bulan *Syawal*, *Dzulqa'dah* dan

⁵⁵ Hasbi Ash Shiddieqy, *op. cit.*, h. 15.

sembilan hari pertama bulan *Dzulhijjah* sampai terbit fajar hari kesepuluh serta dua hari *Tasyrik*.

5. Rukun Haji

Rukun haji adalah amalan-amalan yang wajib dikerjakan selama melaksanakan ibadah haji. Bila salah satu amalan tersebut tertinggal atau sengaja ditinggalkan, maka ibadah haji menjadi batal dan wajib mengulang pada kesempatan lain.

Ulama mazhab Syafi'i menetapkan rukun haji sebanyak enam macam, yaitu:

- a. Ihram
- b. *Wukuf* di Arafah
- c. *Tawaf Ifadah*
- d. *Sa'i*
- e. Memotong minimal tiga helai rambut
- f. Tertib, yaitu mendahulukan ihram dari keseluruhan rukun lainnya, mendahulukan *wukuf* dari *tawaf ifadah* dan potong rambut, dan mendahulukan *tawaf* atas *sa'i* bila *sa'i* itu tidak dilaksanakan setelah *tawaf qudum*.

6. Wajib Haji

Wajib haji adalah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji di samping rukun haji, bila ditinggalkan akan dikenakan *dam* atau denda. Adapun wajib haji sebagai berikut:

- a. Niat Ihram dari Miqot

- b. Mabit di Muzdalifah
- c. Melontar Jumrah *Aqabah*
- d. Mabit di Mina
- e. Melontar 3 Jumrah
- f. *Tawaf Wada'*

Menurut ulama mazhab Syafi'i, wajib haji tersebut terdiri dari enam macam, yaitu:

- a. Ihram dari *Miqat Zamani* (waktu memulai ihram, yaitu bulan *Syawal*, *Dzulqa'dah*, dan sembilan hari pertama bulan *Dzulhijjah*) dan *Miqat Makani* (tempat memulai ihram).
- b. Melontar Jumrah *Aqabah* pada tanggal 10 *Dzulhijjah* setelah datang dari Mina dan melontar ketiga jumrah, yaitu jumrah *Ula*, *Wustha*, dan *Aqabah* pada setiap hari selama hari *Tasyrik'*.
- c. Bermalam di Muzdalifah sekalipun sejenak dengan syarat hal itu dilakukan setelah pertengahan malam setelah Wukuf di Arafah.
- d. Mabit di Mina sampai tergelincir matahari 12 *Dzulhijjah*.
- e. Melaksanakan *Tawaf Wada'*, jika akan meninggalkan kota Mekkah.
- f. Menjauhi segala yang diharamkan ketika ihram.

D. Penelitian Relevan

Berikut ini akan disajikan beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian yang dimaksud adalah peneltian yang sama dengan konsep pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana.

1. Ajeng Tania (Nim : 1110053100012), dalam skripsi yang berjudul “Analisis Program Pelayanan Jama’ah Haji dan Umroh PT. ARMINAREKA PERDANA.” Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini dalam bentuk deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya. Sebagai lembaga penyelenggara haji dan umroh yang telah berkembang selama 24 tahun ini PT. Arminareka Perdana telah diakui memberikan pelayanan dari mulai keberangkatan di tanah suci, hingga kembali ke indonesia dengan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan berusaha memberikan kepuasan dalam pelayanan guna meningkatkan kepercayaan jamaahnya.
2. Ahmad Muis (Nim : 106053001979), dalam skripsi yang berjudul “strategi pelayanan prima Kementerian Agama Jakarta Selatan Pada calon Jamaah Haji.” Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif dalam menyusun penelitian skripsi ini. Dan untuk melengkapi data yang diperlukan, penulis menggunakan langkah pengumpulan data di jakarta. Metode *survey* langsung ke Kementerian Agama Jakarta Selatan dengan mencari data-data yang berhubungan dengan penelitian ini. Wawancara dan Observasi langsung ke kantor Kementerian Agama Jakarta Selatan pada calon jamaah haji, sehingga para calon jamaah haji merasa puas dalam pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Jakarta Selatan. Dan penulis juga dapat mengetahui seberapa besar tingkat efektivitas pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Jakarta Selatan.

3. Furqon Mukmin (Nim : 111311043), dalam skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan biro perjalanan haji dan umroh.” Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan mengambil lokasi penelitian berupa data-data kualitatif yang berupa data primer dan sekunder. Data-data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan.

Merujuk dari penelitian di atas maka persamaan kajian dengan penelitian ini yakni menyangkut tentang ibadah haji, namun dari penelitian ini lebih menfokuskan pada konsep pelayanan ibadah haji. Sedangkan perbedaan dengan penelitian saya adalah “Konsep Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana” dan Furqon meneliti tentang “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan haji dan umroh.”