

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang.

Ibadah haji merupakan ibadah yang wajib dilaksanakan bagi yang mampu dalam arti luas dan minimal seumur hidup sekali. Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima. Ibadah haji menjadi ibadah yang favorit khususnya di Indonesia, yang setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Ibadah haji merupakan penyempurna rukun islam bagi umat islam. Haji pada hakikatnya merupakan sarana untuk menunaikan ibadah haji ke baitullah pada setiap tahunnya.<sup>1</sup>

Haji tidak sama dengan Umrah, haji dilaksanakan pada musim haji bulan Dzulhijjah dan terdapat wukuf di arafah, sedangkan Umrah tidak ada rukun wukuf di dalamnya. Dalil kewajiban haji sekali seumur hidup dan bagi yang mampu melaksanakan baik dari segi materi maupun fisik, sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97.

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ

حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ أُسْتِطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim; Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia; (Di ant ara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.” (QS Ali Imran ayat 97).<sup>2</sup>

Kriteria mampu adalah sanggup mendapatkan perbekalan, alat transportasi, sehat jasmani, perjalanan aman, dan keluarga yang ditinggalkan terjamin kehidupannya.

Kondisi dua tahun terakhir yang dilanda covid-19 berdampak pada penyelenggaraan ibadah haji. Pada dua tahun tersebut pemerintah Arab Saudi membatasi kuota ibadah haji seminimal mungkin, hal ini dilakukan untuk mengatasi

---

<sup>1</sup> Achmad Nidjam & Alatief Hanan, *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge workers*. Jakarta: Nizam Press.2004, 101

<sup>2</sup> Terjemah Al-Qur'an Kemenag: 2019

penyebaran covid-19 yang berdampak absennya Indonesia dalam mengirimkan jemaahnya ke Arab Saudi. Setelah 2020 dan 2021 pemerintah Arab Saudi tidak menyelenggarakan operasional haji, pada tahun ini dibuka kembali rukun Islam yang kelima ini dengan membatasi kuota haji bagi tiap negara.

Tahun ini Indonesia mendapatkan kuota 100.051 orang sekitar 45% dari kuota normal dari 221.000. Meskipun demikian jumlah ini merupakan jumlah jemaah yang paling banyak diantara negara lain. Jemaah haji dari latarbelakang jemaah yang beragam, ekonomi, usia, pendidikan, status sosial, geografi, bahasa dan lain sebagainya, sehingga memerlukan manajemen yang memadai karena disetiap kali berlangsungnya jemaah haji selalu muncul persoalan baru maupun persoalan lama yang berulang dari tahun ke tahun.

Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah mengupayakan agar jemaah haji Jawa Tengah mendapatkan fasilitas dan pelayanan terbaik mulai dari keberangkatan hingga pemulangan dengan membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji yang akan bertugas di Embarkasi Solo. Utamanya pada puncak saat musim haji. Unsur-unsur penyelenggaraan Ibadah Haji yang perlu di perhatikan, yakni calon haji, pembiayaan, kelengkapan administratif, sarana transportasi hubungan bilateral antarnegara, dan organisasi pelaksana. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji berjalan sukses maka diperlukan manajemen yang baik, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya, agar cita-cita para jemaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, mengawasi kegiatan yang akan diselenggarakan dengan melalui beberapa proses sehingga mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan. Fungsi dari manajemen yakni mengawasi serta mengkoordinir suatu kegiatan dengan adanya perencanaan yang baik, pengelolaan yang baik, pengawasan yang baik sehingga tercapai tujuan dan sasaran yang ditentukan dengan efektif dan efisien.<sup>3</sup>

Manajemen menurut G.R Terry manajemen itu mengandung arti proses kegiatan, proses itu dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dengan

---

<sup>3</sup> Zainal, Islamic Management, (Yogya karta: IKAPI, 2013), 43

menggunakan sumber data lainnya. Hal ini bertujuan untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Pelayanan haji dan umrah pada hakikatnya adalah pelayanan publik dan setiap pelayanan harus memperhatikan kepuasan publik. Oleh sebab itu pemerintah selalu meningkatkan kualitas pelayanan jemaah, karena hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan para calon jemaah. Meskipun pemerintah terus meningkatkan pelayanan publik dari tahun ketahun, masih menunjukkan kelemahan dalam melayani jemaah mulai dari pendaftaran ibadah haji sampai pelaksanaannya di Arab Saudi.<sup>4</sup>

Pelayanan publik merupakan hal wajib bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau memuaskan masyarakat. Dengan manajemen pelayanan jemaah ibadah haji yang baik, diharapkan dapat semaksimal mungkin dalam melayani jemaah secara efektif dan efisien sebelum jemaah haji diberangkatkan ke tanah suci, sehingga jemaah haji merasa puas dalam pelayanan ini sehingga jemaah haji dapat beribadah dengan lancar sesuai tuntutan agama dan mendapatkan gelar haji mabrur.

Sebagai penyelenggara operasional penyelenggaraan ibadah haji telah di Embarkasi Solo telah dibentuk PPIH ( Petugas Penyelenggara Ibadah Haji ) Embarkasi yang terdiri dari 23 orang yang didasarkan pada surat keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI Nomor 436 Tahun 2022 tentang Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Tahun 1443 H / 2022 M. Selanjutnya Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah menetapkan satuan tugas ( satgas) PPIH sebanyak 200 orang dengan surat keputusan Nomor 663 Tahun 2022 tentang Penetapan Satuan Tugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji ( Satgas PPIH) Embarkasi Solo Tahun 1443 H / 2022 M masa pemberangkatan guna dalam membantu pelaksanaan teknis tugas operasional pemberangkatan jemaah calon haji. Sedangkan pada saat pelaksanaan operasional pemulangan jemaah haji, PPIH dibantu satgas yang ditunjuk sesuai dengan keputusan Kepala Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Jawa Tengah Nomor 820 Tahun 2022 tentang Penetapan Satuan tugas Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Tahun 1443 H / 2022 M masa pemulangan sebanyak 150 orang.

---

<sup>4</sup> Resti Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah," *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (June 26, 2019): 165–182.

Dari pemaparan latar belakang diatas, peneliti bermaksud membahas penelitian yang berjudul “ **Optimalisasi Peran Petugas Penyelenggara Ibadah Haji dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Pasca Pandemi Covid-19**”.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Penelitian kualitatif ini lebih di dasarkan pada kepentingan pelayanan kepuasan jemaah haji. Penelitian ini akan difokuskan pada “Optimalisasi Peran Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH ) Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Pasca Pandemi Covid-19”.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana optimalisasi PPIH dalam pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji di Embarkasi Solo pada tahun 2022 ?

## **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan ibadah haji d Embarkasi Solo.
2. Untuk mengetahui apa saja pendukung dan penghambat pada proses pelayanan jemaah haji di Embarkasi Solo.

## **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, penulis berharap semoga penelitian ini membawa dampak manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis.

### **1. Secara Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan bagi pembaca maupun penulis khususnya di dunia pelayanan pada waktu pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji.

### **2. Manfaat Praktis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya agar pelayanan menjadi lebih baik, serta lebih terkoordinir khususnya di Embarkasi Solo.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian ilmiah adalah gambaran atau inti dari penelitian ini agar dapat menjadi penelitian yang berkaitan satu sama lainnya dan berurutan, sehingga nanti akan dapat penelitian yang sistematis dan ilmiah dan terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Adapun sistematika penulisan proposal adalah sebagai berikut :

Bagian awal proposal skripsi ini memuat halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, pedoman transliterasi Arab-Latin, kata pengantar, halaman abstrak, halaman daftar isi, daftar gambar, dan daftar tabel.

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis membahas tentang latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang terkait dengan judul, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis pendekatan, pendekatan penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pemaparan hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi : gambaran obyek penelitian, deskripsi data penelitian dan analisis data penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi simpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.