

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan perjalanan spiritual dengan mengunjungi baitullah dalam rangka memenuhi seruan Allah Swt, dilakukan dengan hati yang khusyuk dan penuh keikhlasan semata-mata untuk meraih ridho-Nya disamping untuk menyempurnakan rukun Islam dengan menunaikan salah satu amalan yang tertuang didalamnya. Ibadah haji adalah rukun Islam yang terakhir yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang sudah mampu, baik mampu dari segi fisiknya, rohaninya dan ekonominya. Karena hukumnya itu wajib, maka bagi muslim yang menunaikan ibadah haji akan mendapatkan ganjaran pahala dan sebaliknya jika tidak menunaikan akan berdosa. Penyelenggara ibadah haji merupakan amanat UU No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Kementerian Agama RI. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa.¹

Kementerian agama merupakan lembaga pemerintah yang memiliki wewenang memberikan pelayanan bagi setiap umat islam sebagai warga negara, salah satunya yaitu penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.² Kementerian Agama Kota Jepara merupakan instansi vertikal dengan Kementerian Agama RI yang tugas pokoknya adalah menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan tingkat II. Kementerian Agama Kota Jepara memiliki beberapa bidang garapan dengan tugas dan fungsi yang berbeda-beda sesuai bidangnya masing-masing, salah satunya bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh atau bisa disebut seksi PHU. Adapun tugas dari seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh ialah melayani masyarakat Kota Jepara dalam hal memberikan pelayanan kepada jamaah haji

¹ Imam Syaukani (Ed). *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggara Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*. (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama R, 2011), 1.

² Resti Wildayati, Dindin Solahudin, dan Arif Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah", *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, No. 2, 2017:165-182.

Kota Jepara dalam hal memberikan layanan kepada jamaah haji wilayah Kota Jepara seputar kehajian dan dalam praktiknya ini dituntut untuk memberikan layanan yang sebaik-baiknya. Pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran haji sampai pemulangan kembali ke Tanah Air.

Berdasarkan undang-undang tersebut maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji.³ Manajemen memiliki fungsi-fungsi dan unsur-unsur didalamnya. Yang apabila fungsi-fungsi dan unsur-unsur manajemen itu dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan *output* dan *outcome* yang baik pula.⁴ Pelaksanaan manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien menuntut dilaksanakannya keempat fungsi pokok manajemen tersebut secara terpadu dan terintegrasi dalam pengelolaan bidang-bidang kegiatan manajemen ibadah haji.⁵

Penyelenggaraan haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.⁶ Dalam hal melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji dan transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, ada hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayamum di pesawat, shalat jamak dan qasar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama. Pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.⁷

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia secara nasional menjadi wewenang Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara merupakan instansi pemerintah yang salah satu tugasnya melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten

³ Ernie Tisnawati Sulekurniawa dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005), 8.

⁴ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, (Jakarta: Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), 11.

⁵ Abdul Choliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2011), 8.

⁶ Imam Syaukani, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, 2.

⁷ Imam Syaukani., *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, 12.

Jepara. Kantor Kementerian Agama seksi penyelenggaraan haji dan umroh kabupaten Jepara memiliki fungsi: 1) Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, 2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji, dan 3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.⁸ Dalam kewenangan tersebut juga terkandung tanggung jawab yang besar karena dalam pelaksanaan ibadah haji diperlukan pelayanan yang baik, pelayanan ibadah haji tidak hanya menyangkut kesejahteraan lahir batin jemaah haji, namun menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu terbatas, maka penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik, agar penyelenggaraan ibadah haji tersebut dapat berjalan dengan tertib, aman dan lancar. Melalui manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji secara keseluruhan. Peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji bukanlah tugas yang mudah karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi mencakup berbagai persoalan-persoalan yang sangat rumit dan kompleks.

Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang di lakukan oleh Kementerian Agama tidak lepas dari berbagai problematika, khususnya pada tahun 2015. Berbagai persoalan dihadapi oleh Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan di bidang administrasi dokumen, keuangan, bimbingan jemaah, transportasi, kesehatan, akomodasi, katering, dan keamanan atau perlindungan kepada jemaah calon haji.

Permasalahan dalam proses pendaftaran jemaah calon haji. Pendaftaran jemaah calon haji dilakukan setiap tahun oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara tanpa terbatas oleh kuota haji nasional. Warga negara Indonesia berhak melaksanakan ibadah haji dengan mendaftarkan diri di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara. Dalam melayani pendaftaran jemaah calon haji Kementerian Agama kabupaten Jepara mengalami

⁸ Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, *Tugas Dan Fungsi PHU*, 2015, dalam <http://www.jepara.kemenag.go.id/seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umroh>, diakses pada 9 Februari 2016.

beberapa permasalahan diantaranya yaitu terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jemaah calon haji antara dokumen pendukung jemaah berupa surat nikah atau ijazah dengan dokumen utama calon jemaah haji berupa kartu tanda penduduk dan kartu keluarga, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam pengurusan pembuatan paspor jemaah. Selain itu, adanya jemaah calon haji lanjut usia yang tidak memiliki dokumen pendukung seperti surat nikah, ijazah, dan akte kelahiran sebagai syarat pendaftaran jemaah calon haji sehingga harus membuat dokumen pendukung tersebut. Sedangkan dalam proses pengurusan atau pembuatannya membutuhkan waktu yang lama dan tidak bisa dipastikan waktu selesainya karena berhubungan dengan instansi pemerintah lainnya.⁹

Pembangunan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara online, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran jemaah calon haji, pemrosesan dokumen, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di tanah suci sampai pada proses kepulangan ke tanah air (debarkasi). Untuk menunjang keberhasilan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu diperlukan Sarana dan prasarana yang memadai.

Sarana dan prasarana adalah dua hal yang saling terikat, karena kedua hal tersebut adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan oleh suatu lembaga dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana yang menunjang pengoperasian SISKOHAT terlaksana seperti komputer, perangkat jaringan internet (Switch hub, Router, *Bandwidth*), kamera, dan finger print menjadi sangat penting dalam proses pelayanan jemaah calon haji. Dalam pengoperasiannya jaringan internet menjadi salah satu sarana yang sangat penting karena sistem komputerisasi haji terpadu hanya bisa dijalankan untuk menginput data jemaah apabila komputer terkoneksi dengan jaringan internet.

Kecepatan pelayanan menjadi dambaan bagi setiap jemaah calon haji, salah satu sarana yang menunjang kecepatan akses internet adalah *Bandwidth*. *Bandwidth* sendiri dialokasikan ke komputer dalam jaringan dan mempengaruhi kecepatan transfer

⁹ Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Arsip “*Laporan Realisasi Pelaksanaan Kegiatan Oprasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Kabupaten Jepara Tahun 1436 H/2015M*,” (Jepara: Kementerian Agama kabupaten Jepara, 2015), hlm. 2.

data pada jaringan komputer tersebut. Dengan tools sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu. Di Kementerian Agama kabupaten Jepara yang berbasis web base dengan berbagai fitur serta berbagai gambar, sangat membutuhkan kapasitas *bandwidth* yang lebih besar. Karena semakin besar *bandwidth* pada jaringan komputer maka semakin cepat pula kecepatan transfer data. Akan tetapi kapasitas *bandwidth* terlalu kecil yang tidak sebanding dengan aktivitas web maka kecepatan transfer yang dilakukan *server* maupun *client* semakin terhambat loading lama.

Permasalahan pengurusan dokumen visa haji. Permasalahan ini merupakan permasalahan yang besar yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama. Dokumen utama perjalanan jemaah haji meliputi: paspor, visa haji, DAPIH, stiker *barcode*, tanda pengenalan, dan buku kesehatan jemaah haji Indonesia. Kegunaan dokumen tersebut untuk memastikan, bahwa pemegang identitas akan kembali ke negara asalnya, sekaligus kemudahan pelayanan dan memberikan perlindungan selama di Arab Saudi. Namun, dalam proses pengurusan dokumen perjalanan haji mengalami perubahan dengan berlakunya sistem elektronik haji (E-Hajj). Penerapan E-Hajj didasarkan atas keputusan dewan menteri no. 386 tahun 2012 tentang persetujuan proyek pendirian jalur elektronik untuk pelayanan jemaah haji luar negeri. *memorandum of understanding* (MoU) menteri haji Arab Saudi dengan menteri agama RI pada tanggal 21 januari 2014, yang salah satu isinya meminta kantor urusan haji untuk melakukan seluruh proses transaksi dengan sistem elektronik dan penerbitan visa haji dikaitkan dengan kelengkapan paket pelayanan jemaah haji.

Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal diperlukan sebuah strategi yang berupa kebijakan yang dibuat berdasarkan pertimbangan dan pemikian para manajer puncak dengan para pegawainya dalam struktur kepengurusan Kementerian Agama Kota Jepara. Mengingat ibadah haji merupakan ibadah yang hukumnya wajib dan untuk menunaikannya tidak menggunakan biaya yang sedikit, maka dalam penyelenggaraan ibadah haji pada setiap prosesnya penting diperhatikan, sehingga para jemaah haji yang menunaikan ibadahnya bisa sesuai dengan syariat Islam dan dapat memperoleh haji yang mabrur. Adapun seksi penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Jepara telah berupaya untuk meningkatkan pelayanan ibadah haji dengan melakukan manajemen strategi untuk menciptakan pelayanan yang optimal melalui

pemberian layanan yang cepat, tepat, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik mengambil judul penelitian, **“Implementasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Dari Tahun 2019-2021”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengkaji dan membahas lanjut dengan menuangkannya dalam bentuk penelitian dengan judul **“Implementasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Dari Tahun 2019-2021”**.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Manajemen dalam meningkatkan pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Jepara Dari Tahun 2019-2021?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat di Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji di Kementean Agama Jepara ?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian harus memiliki tujuan yang jelas, agar bisa mengembangkan pengetahuan dan manfaat solusi dari yang ada. Adapun tujuan dari penelitian di atas adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Manajemen dalam meningkatkan pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Jepara Dari Tahun 2019-2021.
2. Untuk mengetahui apa Faktor Pendukung dan Penghambat di Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji di Kementerian Agama Jepara.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini memiliki beberapa manfaat baik daru segi teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah hasil penelitian dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan dakwah khususnya jurusan Manajemen Dakwah, dengan harapan dapat dijadikan salah satu bahan pembelajaran dan studi banding oleh peneliti lainnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh penyelenggara Haji dan Umroh Kabupaten Jepara sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan haji semakin baik.

F. Sistematika Penulisan

1. Bagian Awal

Bagian ini terdiri dari halaman judul, persetujuan pembimbing, pengesahan kelulusan, pernyataan keaslian, halaman abstraksi, pedoman transliterasi Arab latin, kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar table, dan halaman daftar gambar

2. Bagian Isi

Bagian ini terdiri dari tiga bab, antara bab satu dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, ketiga bab tersebut adalah:

BAB I Pendahuluan, bab ini menguraikan tentang latar belakang dilakukannya penelitian, meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Kerangka Teori, bab ini berisi tentang deskripsi teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Kerangka teori memaparkan teori tentang pranan perencanaan strategis dalam penyelenggaraibadah haji. Selain itu bab ini juga berisi hasil penelitian terdahulu berupa kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa jurnal-jurnal yang berkaitan dengan masalah yang akan penulis teliti, serta kerangka berpikir.

BAB III Metode Penelitian, dalam bab ini peneliti memaparkan mengenai jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti. penelitian berupa lokasi dan waktu penelitian dilakukan. Kemudian berisi subyek penelitian yang berlaku sebagai sumber utama diperolehnya data dalam penelitian ini. Selain itu, dalam bab ini dijelaskan pula mengenai sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan, dalam bab ini peneliti memaparkan tentang gambaran umum lokasi

penelitian, deskripsi data penelitian dan analisis data tentang peranan perencanaan dalam penyelenggara ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Jepara.

BAB V berisi tentang penutup yang terdiri dari simpulan dan saran-saran.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini berisi daftar pustaka yang menjadi referensi peneliti dalam memecahkan masalah dan lampiran-lampiran berisi berbagai dokumen yang relevan dengan masalah penelitian.

