

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Implementasi

a. Pengertian Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah Implementasi berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Secara luas implementasi seringkali dianggap sebagai bentuk pelaksanaan Undang-Undang dimana berbagai aktor, organisasi, dan teknis bekerjasama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan kebijakan tersebut.¹

Berikut ini beberapa pengertian implementasi menurut para ahli:

1. Leo Agustino mengemukakan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana dalam pelaksanaan kebijakan melakukan suatu kegiatan sehingga pada akhirnya akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.²
2. Menurut Van Meter dan Van Horn dalam bukunya Budi Winarno implementasi didefinisikan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam keputusan pada kebijakan-kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan tersebut mencakup usaha untuk mengubah keputusan menjadi suatu tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu.³
3. Menurut Micahel Howlet dan M.Ramesh bawa implementasi adalah proses kebijakan supaya mencapai hasil yang diinginkan. Implementasi terdiri dari tujuan atau sasaran kebijakan, kegiatan pencapaian tujuan, dari hasil kegiatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu kegiatan sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan

¹ Budi Winarno, *Kebijakan Publik Era Globalisasi*, (Yogyakarta:CAPS,2016),134

² Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, (Bandung : Alfabeta,2008),70

³ Budi Winarno, *Kebijakan Publik Era Globalisasi*, (Yogyakarta:CAPS,2016),139

kebijakan itu sendiri. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih.⁴

4. Charles O Jones berpendapat bahwa implementasi kebijakan merupakan *implementation is that set of activities directed toward putting a program into effect* yang artinya implementasi adalah serangkaian kegiatan untuk melaksanakan sebuah program yang dimaksudkan untuk menimbulkan akibat tertentu.⁵

Salah satu upaya dalam mewujudkan suatu system adalah implementasi. Kebijakan yang sudah ditentukan, karena tanpa adanya implementasi sebuah konsep tidak akan pernah terwujud dengan baik. Implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar sangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari hal itu, menyangkut masalah keputusan dan siapa yang memperoleh serta apa dari suatu kebijakan. Mengimplementasikan sesuatu harus disertai dengan sarana yang mendukung yang nantinya akan menimbulkan dampak terhadap sesuatu tersebut.⁶

b. Teori-teori Implementasi

Subarsono mengemukakan beberapa teori-teori implementasi, diantaranya :

1. Teori George C. Edward

Dalam pandangan Edward implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu :⁷

- a) Komunikasi.

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, di mana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran, sehingga akan mengurangi distorsi implementasi

⁴ Micahel Howlet dan M.Ramesh, Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2006),13

⁵ Charles O Jones, Pengantar Kebijakan Publik,(Jakarta:PT Grafindo Persada Cetakan 3,1996),166

⁶ Bagong Suyanto, *Masalah Sosial Anak*,(Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2010),182

⁷ Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori, dan Aplikasi*,(Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2006),13

b) Sumberdaya

Meskipun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan dengan efektif. Sumber daya tersebut dapat terwujud sumber daya manusia. Mislanya kompetensi implementor dan sumberdaya finansial.

c) Disposisi

Disposisi merupakan watak atau karakteristik yang dimiliki oleh implementor. Ketika implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor dapat menjalankan kebijakan dengan baik, seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Edward III menyatakan bahwa sikap dari pelaksana kadangkala menyebabkan masalah, apabila sikap dan cara pandangnya berbeda dengan pembuat kebijakan. Oleh karena itu untuk mengantisipasi hal tersebut, maka dapat mempertimbangkan atau memperhatikan aspek penempatan pegawai (pelaksan) dan insentif.

d) Stuktur Birokrasi

Stuktur birokrasi merupakan susunan komponen kerja dalam organisasi yang menunjukkan adanya pembagian kerja serta adanya kejelasan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda diintegrasikan atau dikoordinasikan, selain itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi pekerjaan, saluran perintah serta penyampaian laporan. Stuktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, serta menjadikan aktivitas oeganisasi tidak fleksibel. Aspek dari struktur organisasi adalah SOP (*Standart Operating Procedure*) dan fragmentasi.

2. Teori Charles O Jones

Tidak terlepas dari teori yang dikemukakan oleh George Edward yang menyatakan bahwa ada beberapa variable yang mempengaruhi implementasi kebijakan, maka dalam hal implementasi kebijakan publik terdapat tiga aktivitas utama yang sangat penting. Dimana dalam aktivitas inilah yang nantinya faktor-faktor dalam teori George Edward III memberikan pengaruh yang sangat signifikan.

Aktivitas pertama yang dimaksud adalah Organisasi pelaksana kebijakan, yang mencakup pembentukan atau penataan kembali sumberdaya, unit-unit serta metode untuk menjadikan sebuah program akan berjalan dengan baik. Kemudian aktivitas yang kedua adalah Interpretasi para pelaksana kebijakan, yaitu aktivitas pelaksana kebijakan yang menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima dan dilaksanakan. Yang terakhir, aktivitas ketiga adalah aplikasi atau penerapan yang dilakukan oleh para pelaksana kebijakan yang mencakup ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran, dan yang lainnya, yang sesuai dengan tujuan dan perengkapan program dari kebijakan yang telah ditentukan.⁸

3. Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn

Meter dan Horn mengemukakan bahwa ada lima variable yang mempengaruhi kinerja implementasi, diantaranya :

- a) Standar dan sasaran kebijakan. Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan apabila standar dan sasaran kebijakan tersebut kabur.
- b) Sumberdaya. Dimana implementasi kebijakan memerlukan dukungan sumberdaya, baik sumberdaya manusia maupun sumberdaya non manusia.
- c) Hubungan antar organisasi. Dalam banyaknya program, implementor sebuah program perlu adanya dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, sehingga diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.
- d) Karakteristik agen pelaksana yaitu mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang akan mempengaruhi implementasi suatu program.
- e) Kondisi social, politik, dan ekonomi. Variable ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sejauh mana kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak, bagaimana sifat opini

⁸ Charles O Jones, *Pengantar Kebijakan Publik*,(Jakarta:PT Grafindo Persada Cetakan 3,1996),167

public yang ada dilingkungan, serta apakah elit politik mendukung implementasi kebijakan.

- f) Disposisi implementor yang mencakup tiga hal yang sangat penting. Yaitu ; respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan. Kognisi merupakan pemahaman terhadap kebijakan. Intensitas disposisi implementor merupakan preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.⁹

2. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Kata manajemen dalam bahasa Inggris yang dikenal dengan kata *manage* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu perusahaan besar. Pengelolaan atau pengaturan dilaksanakan oleh seorang manajer (pengatur/pemimpin) berdasarkan urutan manajemen.¹⁰

Dalam bahasa arab istilah manajemen diartikan sebagai *An-Nizam* atau *At-Tanzhim* yang berarti suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Pengertian manajemen tersebut dalam skala aktivitas juga dapat diartikan sebagai aktivitas menertibkan, mengatur, serta berfikir, yang dilakukan oleh seseorang sehingga ia mampu mengemukakan, menata, dan merapikan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya.¹¹

Dibawah ini terdapat beberapa pengertian manajemen menurut para ahli, yaitu:

- 1) Robbins dan Coulter Manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar di selesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain¹²

⁹ Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 99

¹⁰ Afifudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015), 1.

¹¹ M. Munir, Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta :Putra Grafika, 2006), 9

¹² Taufiqurokman, Evi S, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang Selatan: Umj Press, 2018), 7

- 2) George R. Terry Manajemen sebagai sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.
- 3) Robbert Kritiner mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai suatu tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses berpusat pada penggunaan yang efektif dan efisien terhadap penggunaan sumber daya manusia. Dalam bahasa sederhananya manajemen merupakan kemampuan bekerja dengan orang lain dalam suatu kelompok yang terorganisasi guna mencapai sasaran yang ditentukan dalam organisasi atau lembaga tersebut.¹³

Dari beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan dari organisasi dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

Disamping itu, pengertian manajemen juga sangat ditekankan pada aspek pengaturan aktivitas fungsi dari sumber daya manusia. Dalam hal ini manajer atau pimpinan serta staf manajer sangat berkepentingan, karena ketiga komponen tersebut merupakan faktor penggerak dalam sebuah organisasi.¹⁴

b. Fungsi Manajemen

Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi maupun lembaga lain. George R.Terry mengemukakan empat fungsi manajemen, yang terdiri dari :

1) *Planning* (Perencanaan)

Menurut George R.Terry perencanaan adalah pemulihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan-hubungkan antara fakta yang satu dengan yang lain, kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan datang yang sekiranya

¹³ M. Munir, Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Putra Grafika, 2006), 10

¹⁴ M. Munir, Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Putra Grafika, 2006),11-12

diperlukan untuk menghendaki hasil yang dikehendaki. Setiap organisasi dalam mencapai tujuan perlu perencanaan yang matang sesuai dengan tujuannya. Hal tersebut disesuaikan dengan bidang-bidang yang akan dicapai. Albert Silalahi menjelaskan bahwa tujuan perencanaan adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan memberikan pengarahan kepada administrator maupun non-administrator.
- b. Perencanaan juga dapat menghindari atau setidaknya memperkecil tumpang-tindih dan pemborosan pelaksanaan aktivitas-aktivitas
- c. Perencanaan menetapkan tujuan-tujuan dan standar-standar yang akan digunakan untuk memudahkan pengawasan.¹⁵

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Menurut Winadi pengorganisasian adalah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam kelompok-kelompok yang dapat ditangani dan aktivitas-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.¹⁶

Pengorganisasian juga berarti bagaimana organisasi mengelompokkan kegiatan-kegiatannya dan setiap pengelompokan tersebut diikuti oleh manajer yang diberi wewenang untuk mengawasi dan membimbing para karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, pengorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan bersama.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Menurut George R. Terry yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusah untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan organisasi. Agar pelaksanaan berjalan sesuai dengan perencanaan maka sangat ditekankan pada bagaimana cara atau strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan pegawainnya. Hal ini sangat

¹⁵ Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 29.

¹⁶ Candra Wijaya, Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), 40.

penting untuk mengindari agar bawahan tidak melaksanakan tugasnya dibawah tekanan atau paksaan tetapi atas dasar pilihan sadar dengan penuh rasa tanggung jawab.¹⁷

4) *Controlling* (Evaluasi)

Evaluasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang digunakan untuk memantau atau mengevaluasi kinerja suatu organisasi. Dalam hal ini dapat dipastikan bahwa apa yang telah dipersiapkan, direncanakan dan dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan aturan atau prosedur yang sudah ditetapkan. Pada dasarnya pengevaluasian merupakan sebuah kelanjutan dari fungsi-fungsi manajemen sebelumnya, dimana evaluasi diperlukan dalam rangkaian kegiatan sebuah organisasi untuk memastikan bahwa apapun yang perlu dilakukan sesuai dengan standart atau aturan yang berlaku.

Beberapa cara fungsi pemantauan efesiensi dan produktivitas karyawan dapat dilakukan dengan beberapa cara, diataranya adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan bahwa SOP (*Standart Operation Procedure*) dan Instruksi Kerja telah berjalan.
- b) Memastikan bahwa proses audit internal secara kontinuitas sudah terlaksana.
- c) Pengukuran *Perfomence* dengan melakukan wawancara dan observasi.

Oleh karena itu evaluasi harus dilakukan oleh karyawan semua karyawan, baik yang senior maupun junior sesuai dengan bidangnya. Karena kesalahan atau kekeliruan tidak dapat dipisahkan dari fitrah manusia. Sehingga tindakan pengendalian harus dilaksanakan secara konsisten berkala agar seluruh proses kerja dapat dilakukan dengan tepat dan benar.¹⁸

c. Unsur-Unsur Manajemen

Terdapat satu kajian dalam ilmu manajemen yang berkaitan dengan bidang manajemen yaitu *tools of management* (alat atau unsur manajemen) yang terdiri dari:

- 1) Man, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga pimpinan maupun tenaga operasional atau pelaksana.

¹⁷ Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016, 157-166.

¹⁸ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*, (Malang : AE-Publishing, 2020), 25-30

- 2) Money, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- 3) Methods, yaitu cara yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan.
- 4) Materials, yaitu bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- 5) Machines, yaitu mesin atau alat yang digunakan untuk mencapai tujuan.
- 6) Market, yaitu pasar penjualan barang dan jasa.

3. Strategi

a. Pengertian strategi

Mintzberg mendefinisikan strategi dengan memperhatikan berbagai dimensi dari konsep strategi, yang dikutip oleh Ismail Solihin, bahwa Mintzberg menamakan “5 P’s Strategy”, yaitu :¹⁹

- 1) *Strategy is a plan.* Terdapat karakteristik strategi, artinya strategi direncanakan terlebih dahulu, dan strategi kemudian dikembangkan dan diimplementasikan.
- 2) *Strategy as a play.* Strategi merupakan suatu maneuver yang spesifik untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan.
- 3) *Strategy as a pattern.* Strategi sebuah pola yang menunjukkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mencapai goals.
- 4) *Strategy as a position.* Strategi menunjukkan berbagai keputusan yang dipilih oleh organisasi untuk memosisikan organisasi dalam lingkungan perusahaan.
- 5) *Strategy as a perspective.* Strategi menunjukkan perspektif dari para strategist (pembuat keputusan perusahaan) didalam memandang dunianya.

Maka dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga organisasi akan mencapai tujuannya dan sasaran dalam jangka panjang. Dalam pengaplikasiannya, strategi membutuhkan peran banyak orang dan membutuhkan kerja sama tim untuk mencapai tujuan dengan optimal.

¹⁹ Ismail Solihin, *Manajemen Strategi*, (Jakarta : Erlangga, 2012), 25

b. Proses Umum Strategi

Model proses strategi manajemen pada dasarnya meliputi tiga langkah utama yang saling berkaitan. *Pertama*, perumusan strategi (strategy formulation). *Kedua*, implementasi strategi (strategy control). Dan *ketiga*, evaluasi dan pengendalian strategi (strategy control). Tiga langkah utama tersebut dapat dinyatakan lebih spesifik dalam langkah-langkah konkret yang dilakukan manajemen dalam menyusun strategi manajemen yaitu :

- 1) Menetapkan bisnis apa yang akan dijalankan perusahaan dan cita-cita atau harapan yang ingin dicapai pada masa depan.
- 2) Menerjemahkan visi dan misi kedalam suatu tujuan strategis yang terukur dan berbagai target kinerja yang harus dicapai.
- 3) Menyusun strategi yang tepat untuk mencapai tujuan dan target. Dalam penyusunan strategi diikuti pula penetapan kebijaksanaan yang akan menjadi jembatan terhadap implementasi.
- 4) Menjalankan (implmentasi) yang terpilih dan melakukan berbagai keputusan taktis dengan efisien dan efektif.
- 5) Melakukan evaluasi terhadap kinerja dan melakukan berbagai penyesuaian terhadap arah, tujuan, strategi dan pelaksanaannya sesuai dengan situasi terbaru yang dihadapi perusahaan.²⁰

c. Strategi Menurut Perspektif Islam

Dalam kamus Bahasa Indonesia disebutkan bahwa istilah strategi adalah “suatu ilmu yang menggunakan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan tertentu”.²¹ Dalam kamus *Webster (New World Dictionary)* seperti yang dikutip oleh Fred R. David, strategi adalah “seni tentang perencanaan dan pengelolaan operasi militer skala besar, tentang pengarahan kekuatan ke posisi yang paling menguntungkan sebelum pertemuan sesungguhnya dengan musuh”. Kata strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang mengacu pada jenderal militer dan dikombinasikan dengan *stratos* (pasukan militer) dan *ogos* (untuk mengarahkan/memimpin).²²

Dalam kamus manajemen disebutkan strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai

²⁰ Bambang Haria, *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, (Malang : Bayumedia,2010), 4-5

²¹ Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1998),18

²² Fred R David, *Manajemen Strategi Konsep Edisi 10*, (Jakarta : Salemba Empat, 2006), 33

sasaran khusus dan saling hubungan dalam hal waktu dan ukuran. Penggunaan strategi dalam manajemen atau suatu organisasi diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi manajemen yang terarah pada tujuan organisasi.²³

Tidak semua orang mampu membuat strategi yang jitu. Untuk itu, Islam menganjurkan mengenai segala sesuatu, hendaknya diserahkan kepada ahlinya. Dalam sebuah hadist Rasulullah SAW, bersabda : *“Apabila sebuah urusan diserahkan bukan pada ahlinya, tunggulah saat kehancurannya”*.²⁴

Jadi, dengan dilimpahkannya sebuah urusan kepada orang yang tepat (pemimpin) adalah dengan harapan pemimpin akan membuat strategi dengan baik. Dimana strategi tersebut membawa kemudahan dalam mencapai suatu tujuan. Namun, apabila strategi tersebut dibuat secara tidak tepat akan menghambat perusahaan dalam mencapai suatu tujuan.

4. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas 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 layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁵

Sedangkan kata publik dalam pengertian etimologi berasal dari bahasa Inggris yakni “public” berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak dan keperluan umum. Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan membantu masyarakat dalam rangka memperoleh jasa atau servis yang terkait dengan kepentingan umum. Jadi, pelayanan publik adalah aktifitas yang tidak kasat mata dalam rangka pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah terhadap tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara

²³ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi dibidang Pendidikan*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2000), 147

²⁴ Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, (Bandung : Pustaka Setia, 2003), 34

²⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 2.

langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.²⁶

b. Bentuk-bentuk Pelayanan

Menurut Amir Syamsudin bentuk-bentuk pelayanan dibagi menjadi tiga, diantaranya adalah sebagai berikut :²⁷

1) Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk menjelaskan atau memberikan informasi kepada orang yang akan dilayani. Pelayanan lisan diberikan oleh pegawai bidang kehumasan, pelayanan informasi dan bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau informasi kepada yang membutuhkan.

2) Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan dengan tulisan. Layanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti saat ini. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efektif terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini

²⁶ Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*, (Jakarta: -,2009), 16.

²⁷ Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, 04 Agustus 2017, 2.

faktor kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setia orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

c. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan. Dengan cara memiliki karyawan yang profesional dibidang pelayanan, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan, mampu melayani secara cepat dan tepat, serta mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam program jasa yang telah ditawarkan.²⁸

Pelayanan yang baik adalah dengan memberikan informasi kepada calon jamaah sesuai dengan keinginannya. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, adalah sebagai berikut :²⁹

1) Kecakapan

Untuk menjadi Customer Service Officer yang terkhusus dalam melayani jamaah, Customer Service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugasnya selalu berhubungan dengan jamaah. Customer Service Officer harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi jamaah serta kemampuan dalam bekerja.

2) Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Berusaha untuk mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara tepat dan cepat.

Banyak biro perjalanan haji dan umrah ingin selalu dianggap baik oleh jamaah, karena jamaah akan menjadi pelanggan yang setia terhadap layanan yang telah diberikan. Selain itu, biro perjalanan haji dan umrah juga berharap atas pelayanan yang baik yang diberikan, para jamaah dapat ikut mempromosikan travel haji dan umrah kepada jamaah yang lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi travel haji dan umrah. Dalam memberikan pelayanan yang baik, travel tersebut telah menetapkan standar yang didukung

²⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*,(Jakarta : PT Raja Grafindo Persada,2005),9

²⁹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,(Yogyakarta : Pustaka Pelajar,2010),4

dengan sarana dan prasarana yang ada, sehingga kepuasan para jamaah telah terpenuhi.

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, travel biro haji dan umrah menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik dan didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Diantara faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut :³⁰

a) Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (Customer Service Officer) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan untuk melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, Customer Service Officer harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap para jamaahnya.

Customer Service Officer yang baik harus ramah, sopan santun, menarik, cepat tanggap, pandai berbicara, dan juga pintar. Karena kenyamanan jamaah sangat tergantung pada Customer Service Officer yang melayaninya. Selain itu, Customer Service Officer harus pandai memikat hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik.

b) Faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi dengan kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana tersebut dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh biro travel haji dan umrah. Peralatan dan juga fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat jamaah merasa nyaman. Sehingga kedua faktor pendukung tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

d. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan tersebut terdiri dari dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan layanan. Keduanya harus dapat

³⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2005), 10

memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.³¹

Jika pengelola travel haji dan umrah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya, maka pelanggan akan puas bahkan bisa menjadi loyal kepada pengelola travel tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan perusahaan dipersiapkan dengan baik dan juga memuaskan maka kepercayaan pelanggan akan terbangun. Disisi lain, jika pelayanan atau jasa yang ditawarkan kurang dari yang diharapkan, maka akan berdampak negatif terhadap kepercayaan pelanggan.

Banyaknya perusahaan, khususnya dibidang jasa, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya. Sehingga membuat para pelanggan bingung mencari lembaga mana yang baik untuk memberikan pelayanan disegala bidang, sehingga harapan pelanggan dapat mencapai hasil yang memuaskan.

Pelanggan adalah kunci terpenting untuk mendapatkan sebuah keuntungan. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan keuntungan sambil mempertahankan profitabilitas perusahaan. Menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, serta melaksanakan tanggungjawab social.³²

e. Pelayanan Yang Baik Menurut Prespektif Islam

Hal-hal yang harus diperhatikan agar pelayanan bisa dikatakan baik menurut perspektif islam, adalah sebagai berikut:

1) Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, Customer Service Officer harus mampu bertanggung jawab melayani setiap jamaah. Jamaah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari Customer Service Officer tersebut. Apabila ada jamaah yang tidak dilayani dengan baik, maka akan menjadi citra yang buruk bagi travel haji dan umrah tersebut. Jamaah yang tidak puas akan selalu membicarakan hal-hal yang negative, biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang daripada kebaikan.

³¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,(Jakarta : Bumi Aksara,2010),196

³² Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*,(Yogyakarta : Graha Ilmu,2013),3

2) Responsife

Seorang Customer Service Officer harus mampu melayani saecara cepat dan tepat. Dalam melayani jamaah, Customer Service Officer harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan travel haji dan umroh.³³

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya “Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak mengingat Allah”. (QS. Al-Ahzab : 21)³⁴

Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur travel haji dan umrah dan keinginan jamaah). Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.

3) Komunikatif

Mampu berkomunikasi maksudnya *Customer Service Officer* harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, *Customer Service Officer* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Komunukasi harus dapat membuat nasabah senang, sehingga jika nasabah mempunyai masalah maka nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada *Customer Service Officer*.³⁵

³³ Fatihatul Firda Muhimmah, Skirpsi “*Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT.Ebad AlRahman Wisata Surabaya*”,(Surabaya : Universitas Islam Negri Sunan Ampel,2018),31

³⁴ Yasminah, *Al-Qur’an Terjemahan dan Tafsir Untuk Wanita*,(Bandung : Jabal, 2010),420

³⁵ Fatihatul Firda Muhimmah, Skirpsi “*Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT.Ebad AlRahman Wisata Surabaya*”,(Surabaya : Universitas Islam Negri Sunan Ampel,2018),32

4) Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya *Customer Service Officer* harus menjaga rahasia informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan juga pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi.

5) Keramahan

Keramahan merupakan sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

6) Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.³⁶

f. Pelayanan Biro Penyelenggara Haji dan Umroh

Adapun biro penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umroh harus memberikan pelayanan kepada calon jamaah, meliputi :

1. Pelayanan pendaftaran terhadap jamaah haji dan umroh
2. SOP pelayanan jamaah haji dan umroh
3. Transportasi jamaah haji dan umroh
4. Akomodasi jamaah selama di tanah suci
5. Pelayanan kesehatan jamaah haji dan umroh
6. Pembinaan jamaah haji dan umroh
7. Perlindungan jamaah haji dan umroh

Pelayanan pendaftaran terhadap jamaah haji dan umroh diberikan sebelum keberangkatan jamaah haji dan umroh, penyelenggara ibadah haji dan umrah memberikan pelayanan administrasi dan dokumen pendaftaran ibadah haji dan umroh yang meliputi ;

1. Melakukan pengurusan dokumen perjalanan ibadah umrah dan visa bagi jamaah umrah.
2. Melaporkan keberangkatan jamaah kepada kementerian agama.

³⁶ Fatihatul Firda Muhimmah, Skirpsi “*Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT.Ebad AlRahman Wisata Surabaya*”,(Surabaya : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel,2018),33

3. Melaporkan kedatangan jamaah umrah dari dan ke Arab Saudi kepada kepala Kantor Misi Haji Indonesia di Arab Saudi.
4. Melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus kepada Kementerian Agama.³⁷

SOP (Strandart Operasional Prosedur) pelayanan terhadap jamaah ibadah haji dan umrah diberikan penyelenggara untuk memenuhi kegiatan ibadah haji dan umrah mulai dari persiapan keberangkatan sampai kepulangan jamaah ibadah haji dan umrah. Seperti : bimbingan pelayanan administrasi, bimbingan manasik, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, dan pelayanan kesehatan sebagai fasilitas yang harus diberikan kepada jamaah ibadah haji dan umrah.

g. Strandar Pelayanan Haji dan Umroh

Ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia meliputi pelayanan, pembinaan, serta perlindungan.

1. Pelayanan

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

Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah adalah sebagai berikut :³⁸

a) Administrasi

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

b) Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu :

³⁷ Pasal 64 PP nomor 79 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji

³⁸ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2016), 132

- 1) Prahaji, bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, agar calon jamaah haji dan umrah dapat mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti.
- 2) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah haji dan umrah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah haji yang baik dan benar.
- 3) Pasca haji, bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabrurannya.
- 4) Transportasi. Pergerakan jamaah haji dan umrah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke tanah air memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).
- 5) Akomodasi. Akomodasi merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggara ibadah haji dan umrah harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan, sehingga para jamaah haji dan umrah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain, yaitu pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum, serta jasa lainnya.³⁹
- 6) Konsumsi. Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan sebuah pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Ketika dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi seimbang.
- 7) Kesehatan. Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci, seperti medical check-up, suntikan vaksin meningitis dan H1N1. Pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan, perawatan, serta pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit

³⁹ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2016), 133

selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta ketika kembali ke tanah air.⁴⁰

2. Pembinaan

Secara terminologi pembinaan diartikan sebagai membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati dengan berbagai dzikir, serta menguatkan dengan berintrospeksi diri.⁴¹

Menurut Miftah Thoha, pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Dari pengertian tersebut, terdapat dua unsur yaitu ; *pertama*, pembinaan yang bisa berupa tindakan, proses, atau pernyataan dari suatu tujuan. *Kedua*, pembinaan yang bisa menunjukkan pada perbaikan atas sesuatu.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, pembinaan adalah membangun, mengusahakan, serta mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah. Dengan demikian, pembinaan ibadah haji dan umroh adalah mengkoordinasikan, mengarahkan, serta mengembangkan kemampuan bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah.

3. Perlindungan

Saat menunaikan ibadah haji dan umrah setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika jamaah berada didalam pesawat, semua harus terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi, pada saat jamaah sudah berada di Tanah Suci, maka keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggungjawab setiap individu dan perusahaan/lembaga penyelenggara haji dan umrah.⁴²

⁴⁰ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*,(Bandung : Simbiosis Rekatama Media,2016), 134

⁴¹ Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan*,(Jakarta : Gema Insani, 2996),138

⁴² Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*,(Bandung; Simbiosis Rekatama Media,2016),135

5. Haji dan Ruang Lingkupnya

a. Pengertian Haji

Secara bahasa, kata haji berasal dari akar kata al-Hajj yang artinya menyengaja untuk mengunjungi.⁴³ Sedangkan dalam istilah, haji berarti pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan ibadah yang telah diperintahkan Allah SWT.⁴⁴ Sedangkan ulama fiqih, seperti Abi al-syuja mengatakan bahwa haji adalah menuju Baitullah di tanah haram Makkah untuk beribadah. Maksudnya berarti mengunjungi Ka'bah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan rukun-rukun tertentu serta beberapa kewajibannya dan mengerjakannya pada waktu-waktu tertentu.⁴⁵

Haji diwajibkan atas semua muslim yang mampu satu kali seumur hidupnya dan apabila lebih dari satu kali maka hukumnya menjadi sunnah. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97 sebagai berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ هُ وَ مَن دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasuki-nya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji, yaitu (bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. (Q.S. Ali Imran 97).⁴⁶

Ayat tersebut menunjukkan bahwa haji adalah bagian dari lima rukun Islam dan ini berarti wajib bagi umat Islam. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa haji adalah pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan haji, dengan disengaja dan wajib hukumnya bagi yang mampu

⁴³ Abu Khalid, Kamus Arab Al-Huda Arab-Indonesia Disertai Cara Membacanya (Surabaya: Fajar Mulya, 2009), 107.

⁴⁴ Tim Dep. Agama Fisip-Ut, *Pendidikan Agama Islam* (Jakarta: Pusat Penerbitan UT, cetakan ke-3, 2004), 473.

⁴⁵ Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 57.

⁴⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (PT.Indiva Media Kreasi, 2009), 62.

sekali seumur hidup, sedangkan selebihnya termasuk sunnah. Selain itu, ibadah haji merupakan ibadah yang wajib segera dilaksanakan. Apabila orang tersebut telah memenuhi syarat-syaratnya tetapi masih dilalaikan juga (tidak dikerjakan pada saat mampu) maka ia berdosa karena kelalaiannya itu.

b. Syarat Wajib Haji

Syarat wajib haji adalah sesuatu yang karenanya, maka diwajibkan ibadah haji bagi seseorang. Apabila syarat tersebut salah satunya tidak terpenuhi, maka gugurlah kewajiban hajinya. Syarat wajib haji yang mesti dipenuhi oleh calon jamaah haji tersebut adalah ;

- 1) Islam.
- 2) Baligh.
- 3) Berakal sehat
- 4) Merdeka (bukan budak)
- 5) Mampu, Kata mampu disini dapat diartikan menjadi empat, yaitu:
 - a) Mampu dari segi dana bagi biaya perjalanan untuk pergi, pulang dan untuk biaya keluarga yang ditinggalkannya.
 - b) Mampu dari segi adanya alat transportasi ke sana, baik yang dimilikinya sendiri atau milik orang lain dengan jalan menyewanya. Mampu dari segi fisik, yaitu dalam mengikuti perjalanan jauh dan selama masa melaksanakan ibadah haji.
 - c) Mampu dari segi keamanan di tempat tujuan dan selama dalam perjalanan.⁴⁷

c. Rukun Haji

Rukun haji adalah kegiatan yang harus dilaksanakan dalam ibadah haji dan tidak boleh ditinggalkan. Apabila ditinggalkan maka batal hajinya. Rukun haji yang harus dipenuhi oleh jamaah haji, antara lain:

1. Ihram, yaitu niat untuk memenuhi, memasuki atau melakukan haji.
2. Wuquf atau berada dalam waktu tertentu di Arafah. Wukuf di Arafah berlaku pada mulai tergelincir matahari (tanggal 9 Dzulhijjah) dan habis pada waktu menyingsingnya fajar atau hari raya Idul Adha tanggal 10 Dzulhijjah. Hal inilah yang membedakan haji dengan umroh, karena pada umroh tidak

⁴⁷ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), 61.

dirukunkan untuk wukuf pada tanggal yang ditentukan pada haji.

3. Thawaf. Pada pelaksanaan thawaf, jamaah haji disunnahkan berjalan, mencium Hajar Aswad, membaca do'a dan berdzikir serta sholat sunnah dua rakaat setelah thawaf yang dilakukan dibelakang makam Ibrahim. Adapun persyaratan thawaf ini adalah:
 - 1) Suci dari hadats
 - 2) Suci dari najis pada pakaian, tubuh dan tempat.
 - 3) Menutup aurat.
 - 4) Dilaksanakan di Ka'bah dan kedudukan Ka'bah adalah disebelah kiri orang yang thawaf.
 - 5) Thawaf dimulai dari hajar aswad.
 - 6) Mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali.
4. Sa'i merupakan berjalan diantara Safa dan Marwa. Syarat-syarat sa'i adalah:
 - 1) Dilakukan setelah melaksanakan thawaf yang dianggap sah.
 - 2) Dimulai dari Safa ke Marwa.
 - 3) Dilakukan sebanyak tujuh kali
 - 4) Tahallul, yaitu mencukur atau mengguting rambut, sekurangkurangnya menghilangkan tiga helai rambut
 - 5) Tertib.⁴⁸

d. Wajib Hajib

Wajib haji adalah segala pekerjaan yang menjadi kewajiban bagi jamaah haji untuk mengerjakannya. Dimana bila seseorang tidak mengerjakan wajib haji, dia berdosa tetapi tidak merusak ibadah hajinya dan boleh diganti dengan dam (menyembelih binatang).⁴⁹

- 1) Memulai ihram dari miqat. Yang dimaksud dengan miqat disini adalah tempat tertentu atau masa tertentu yang dimulai padanya ihram dengan segala yang melekat dengan ihram itu.
- 2) Kehadiran di mudzdalifah walaupun hanya sesaat, yang waktunya sesudah tengah malam selesai melaksanakan wukuf di Arafah.
- 3) Melempar jumroh. Pada hari Ied al-Adha hanya jumroh aqobah saja, sedangkan pada hari tasyrik setiap hari

⁴⁸ Tim Dep. Agama & Fisip-Ut, *Pendidikan Agama Islam* (Jakarta: Pusat Penerbitan UT, cetakan ke-3, 2004), 476.

⁴⁹ Ahmad Sarwati, *Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan* (Jakarta: DU Publishing, 2011), 178.

melempar tiga jumroh masing-masing secara bergantian yaitu jumroh ula, jumroh wusta dan jumroh aqabah).

- 4) Bermalam di mina hampir disepanjang malam, ketika malam hari tasyrik.
- 5) Thawaf wada', sebagai pamit bagi orang yang melaksanakan haji dan dilaksanakan pada waktu akan pulang.
- 6) Menjauhi hal-hal yang terlarang selama dalam ihram.⁵⁰

e. Program Ibadah Haji Khusus

Ibadah Haji Khusus umumnya diselenggarakan oleh biro perjalanan wisata, namun kuota haji tersebut mengikuti prosedur dan ketentuan dari Kementerian Agama. Adakalanya biro perjalanan haji juga menyelenggarakan program haji non kuota (diluar kuota Kementerian Agama) baik menggunakan visa undangan dari Arab Saudi ataupun Visa Kerja, dll. Namun, supaya terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan, sebaiknya berhati-hati ketika memutuskan untuk mengikuti program haji khusus non kuota. Sebaiknya calon jamaah haji mengikuti mekanisme haji khusus/plus yang telah ditetapkan oleh Kemenag.

Setiap biro perjalanan memiliki program perjalanan dan fasilitas haji khusus/plus yang berbeda-beda. Tergantung harga dan program dari pihak penyelenggara.

Berikut ini contoh perjalanan ibadah haji khusus/plus yang dikelola oleh biro perjalanan haji dan umrah :⁵¹

1. Jakarta – Jeddah – Makkah
 - a. Pada pagi hari seluruh jamaah sudah berada di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta untuk mengikuti acara pelepasan. Kemudian berangkat menuju Jeddah. Setelah tiba di Bandara King Abdul Aziz Jeddah, kemudian rombongan mengikuti proses administrasi kedatangan (proses imigrasi atau pengambilan bagasi dan penyelesaian administrasi maktab).
 - b. Setelah mengenakan pakaian ihram dan miqat (niat umrah) di bandara, selanjutnya rombongan berangkat menuju ke Makkah.
2. Makkah (Hari ke 2 – 5)
 - a. Pada perjalanan menuju Makkah, kita akan melalui beberapa *check point* / pemeriksaan oleh petugas haji

⁵⁰ Amir Syarifuddin, Garis-Garis Besar Fiqh (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010),63-67.

⁵¹ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*,(Bandung : Simbiosis Rekatama Media,2016),136

- Arab Saudi. Setelah tiba di Makkah, rombongan *chek-in* di hotel, kemudian melaksanakan sholat fardu secara berjamaah di Masjidil Haram.
- b. Para jamaah memperbanyak ibadah dan tawaf sunah di Masjidil Haram, kemudian makan pagi bersama, dan makan malam bersama di restoran hotel.
 - c. Para jamaah mengikuti kajian / ceramah agama.
 - d. Para jamaah mengikuti wisata agama yaitu mengunjungi Jabal Tsur, Padang Arafah, Jabal Rahmah, Muzdalifah, Mina, Masjid Namirah, dan juga Ji'ronah.
3. Makkah – Madinah (Hari ke 6)
- a. Setelah makan pagi, para jamaah dipersilahkan untuk meletakkan koper didepan pintu kamar masing-masing. Kemudian para jamaah berkumpul dilobi hotel, setelah itu berangkat menuju ke Madinah. Setiba di Madinah, rombongan langsung menuju hotel, kemudian chek-in dan mendapatkan kunci kamar hotel.
 - b. Memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi.
4. Madinah (Hari ke 6 – 14)
- a. Melaksanakan sholat fardu secara berjamaah di Masjid Nabawi.
 - b. Memperbanyak ibadah sunah di Masjid Nabawi
 - c. Mengikuti Kajian di Masjid Nabawi
 - d. Mengikuti wisata agama seperti halnya mengunjungi makam Rasulullah SAW, dan sahabat Abu Bakar a.s, serta Umar bin Khattab r.a, Masjid quba, Masjid Qiblatain, Masjid Khandaq, Bukit Syuhada Uhud, dan juga pasar kurma.
5. Madinah – Aziziyah (Hari ke 14 sampai dengan hari ke 18)
- a. Pada hari ke 14 para jamaah siap meninggalkan kota Madinah Al-Munawwarah menuju hotel/penginapan transit.
 - b. Sebelum berangkat menuju tempat transit, para jamaah melakukan ziarah wada ke makam Rasulullah.
 - c. Setibanya di tempat transit, para jamaah dipersilahkan untuk beristirahat (persiapan wukuf).
 - d. Pada tanggal 8 Dzulhijjah jamaah bersiap-siap untuk keberangkatan menuju ke Arafah.⁵²

⁵² Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2016), 137-138

6. Arafah – Muzdalifah (hari ke 19)
 - a. Sebelum masuk waktu dzuhur pada tanggal 9 Dzulhijjah, para jamaah harus sudah berada di Arafah.
 - b. Setelah masuk waktu dzuhur, jamaah mendengarkan khutbah di Arafah.
 - c. Kemudian melaksanakan sholat dzuhur dan asar dengan cara dijamak dan di qasar.
 - d. Setelah melaksanakan sholat maka memepribanyak berdzikir dan juga membaca Al-Qur'an sampai masuk waktu maghrib.
 - e. Setelah masuk waktu maghrib, berangkat menuju ke Muzdalifah. Disunahkan melaksanakan sholat maghrib dan isya' di Muzdalifah bukan di Arafah.
7. Muzdalifah – Mina (hari ke 20)
 - a. Para jamaah bermalam (mabit) di Muzdalifah, serta mengumpulkan batu-batu kecil (kerikil) sebanyak 49 butir guna untuk melempar jumroh.
 - b. Setelah mabit di Muzdalifah, para jamaah berangkat menuju Makkah untuk melaksanakan tawaf ifadah, sa'I, dan tahallul.
 - c. Kemudian jamaah kembali ke tempat transit untuk melepas kain ihram. Semua larangan ihram sudah diperbolehkan, kecuali hubungan suami istri. Keberangkatan menuju mina untuk melontarkan jumrah al-aqabah pelaksanaannya akan diatur oleh petugas.⁵³
8. Hari Tasyrik melontarkan jumrah al-ula, alwushtha, al-aqabah (Hari ke 19 - 23)

Pada tanggal 10 dan 11 Dzulhijjah, para jamaah melontarkan jumroh al ula (7 batu), al-wushtha (7 batu), al-aqabah (7 batu). Waktu pelaksanaannya disesuaikan dengan keadaan dan akan diatur secara berkelompok.
9. Aziziyah – Jeddah (Hari ke 24)
 - a. Pada hari ke 24 para jamaah siap meninggalkan kota Makkah Al-Mukarramah menuju Jeddah.
 - b. Sebelum meninggalkan kota Makkah, jamaah melaksanakan tawaf wada terlebih dahulu. Pada perjalanan menuju Jeddah, romobongan jamaah akan melalui beberapa chek point/pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas haji Arab Saudi.

⁵³ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*,(Bandung : Simbiosis Rekatama Media,2016), 138

10. Jeddah – Jakarta (hari ke 25)
 - a. Melaksanakan sholat subuh di hotel, kemudian persiapan keberangkatan kembali ke Jakarta.
 - b. Sesuai aturan penerbangan, jamaah harus berada di bandara 5 jam sebelum take off.
11. Jakarta (hari ke 26)

Setelah tiba di Bandara Soekarno Hatta Jakarta, dan setelah mengikuti proses imigrasi dan pengambilan bagasi, seluruh jamaah haji khusus diperkenankan menuju ke rumah masing-masing.⁵⁴

6. Umroh dan Ruang Lingkupnya

a. Pengertian Umroh

Umroh berasal dari kata ‘amara yang artinya mendiami suatu tempat atau mengunjungi suatu tempat. Menurut bahasa umrah berarti ziarah (mengunjungi). Sedangkan menurut istilah dan syariat, umrah adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf dan sa’I tanpa melakukan wukuf di Arafah dalam waktu yang tidak ditentukan. Umrah juga disebut dengan hajjul ashghar (haji kecil).⁵⁵

Menurut istilah dalam agama islam umrah adalah berziarah atau berkunjung ke Baitullah untuk melaksanakan serangkaian rukun dan sunnah-sunnah umrah. Ibadah umrah dimulai dengan beerihram dari miqat makani. Kemudian masuk kota Mekkah melakukan thawaf, sa’I dan diakhiri dengan tahallul (memotong rambut paling sedikit tiga helai) serta dilakukan dengan tertib.⁵⁶

b. Dasar Hukum Umroh

Terdapat perbedaan dikalangan ulama’ mengenai status hukum umrah, imam syafi’I berpendapat bahwa umrah hukumnya wajib. Hal ini dijelaskan dalam Al-Qur’an pada Surah Al Baqarah Ayat 196 :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

⁵⁴ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*,(Bandung : Simbiosis Rekatama Media,2016),139

⁵⁵ Yusuf Mansur, *Travel Guide Haji & Umrah*,(Bandung : Salamadani Pustaka Semesta,2010), 138

⁵⁶ Muhammad Hamdan Rasyid, *Agar Haji & Umrah Bukan Sekedar Wisata*,(Depok : Zahira Press,2011), 20

Artinya : “dan sempurnakanlah ibadah Haji dan Umroh karena Allah (QS. Al-Baqarah : 196).⁵⁷

Sedangkan imam Hanafi dan Maliki berpendapat bahwa hukum umrah adalah sunnah, dalam hal ini dijelaskan pada Hadist Jabir r.a :

إِنَّ النَّبِيَّ ﷺ سُئِلَ عَنِ الْعُمْرَةِ أَوْاجِبَةٌ هِيَ قَالَ : لَا، وَأَنْ تَعْتَمِرُوا هُوَ أَفْضَلُ

Artinya : “Bahwa Nabi SAW ditanya mengenai umroh, apakah ia wajib? Nabi Menjawab tidak, hanya saja jika kamu berumrah, maka itu lebih utama”.(HR. Ahmad, Tirmidzi)⁵⁸

Pada referensi lain bahwa hukum melaksanakan umrah adalah wajib bagi penduduk Makkah, akan tetapi kewajibannya tidak sebesar Haji, karena kewajiban Haji ialah kewajiban yang ditekankan. Lantaran haji merupakan salah satu rukun islam berbeda dengan umrah.⁵⁹

c. Rukun

Rukun umroh adalah beberapa hal yang bila tidak dilakukan akan menyebabkan umrah tidak sah. Diantara rukun umroh adalah sebagai berikut :⁶⁰

1. Berihram dan berniat

Niat ihram harus dilakukan di miqat yang telah ditentukan setelah memakai dua helai pakaian ihram tanpa jahitan bagi laki-laki. Sedangkan bagi perempuan tidak ada ketentuan jenis pakaian yang harus dipakai, tetapi wajib menutupi auratnya kecuali muka dan kedua telapak tangan.

Berikut ini beberapa larangan – larangan bagi jamaah yang sedang berihram :

- a) Bagi laki-laki
 - 1) Memakai pakaian yang dijahit
 - 2) Memakai alas kaki yang menutupi mata kaki
 - 3) Sengaja menutup kepala sampai menyentuh rambut (kecuali darurat)

⁵⁷ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*,(Garut : CV Penerbit J-ART,2017) 30

⁵⁸ Ahmad Abd Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*,(Surabaya : Mutiara Ilmu, 2016),99

⁵⁹ Abdullah bin Muhammad bin Ath Thayyar, *Fikih Ibadah*,(Surakarta : Media Zikir,2010),434

⁶⁰ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*,(Bandung : Simbiosis Rekatama Media,2016),26

- b) Bagi
 - 1) Menutup telapak tangan
 - 2) Menutup muka
- c) Bagi
 - 1) Memakai wangi-wangian (kecuali sebelum berniat ihram)
 - 2) Memotong kuku, mencukur atau mencabut bulu atau rambut
 - 3) Berburu atau membunuh binatang
 - 4) Menikah atau menikahkan
 - 5) Bercumbu atau bersetubuh
 - 6) Memarahi, bertengkar, atau berkata kotor
 - 7) Memotong atau mencabut tanaman ditanah haram

Jika ada larangan yang dilanggar, maka jamaah wajib membayar dam (denda), mulai dari memberi makan fakir miskin sampai dengan seekor kambing. Dan sebaiknya bertanya kepada pembimbing atau muthawwif tentang nominal dam yang harus dikeluarkan.

Berikut ini beberapa sunnah dalam berihram :⁶¹

- 1) Mandi sunnah dengan niat untuk berihram
- 2) Wudlu
- 3) Memakai kain ihram (hindari menggunakan wangi-wangian)
- 4) Sholat sunnah ihram dua rakaat (bisa dilaksanakan di Masjid Bir Ali atau di miqat, bagi jamaah yang berangkat dari Madinah). Pada rakaat pertama dianjurkan membaca surah al-kafirun sedangkan pada rakaat kedua dianjurkan membaca surah al-ikhlas.
- 5) Niat umrah

نَوَيْتُ الْعُمْرَةَ وَأَحْرَمْتُ بِهَا لِلَّهِ تَعَالَى

Artinya : “Aku berniat untuk berumrah dan berihram karena Allah ta’ala”.

- 6) Membaca bacaan talbiyah sepanjang perjalanan menuju ke Makkah / Masjidil Haram.

2. Tawaf

Tawaf adalah kegiatan ibadah yang dilakukan dengan cara mengelilingi ka’bah sebanyak tujuh putaran. Yang

⁶¹ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2016), 27

dimulai dan diakhiri dari hajar aswad. Kegiatan tawaf terpusat pada bangunan Ka'bah yang disebut juga dengan Baitullah.

Diantara kewajiban-kewajiban dalam melaksanakan tawaf adalah sebagai berikut :

- 1) Menutup aurat
- 2) Duci dari hadas besar dan hadas kecil
- 3) Suci dari najis
- 4) Posisi ka'bah disebelah kiri.
- 5) Memulai dari sudut hajar aswad
- 6) Menyelesaikan tujuh kali putaran (walaupun tidak dalam satu waktu)
- 7) Harus didalam Masjidil Haram
- 8) Harus diluar ka'bah, termasuk diluar Hijr Ismail
- 9) Tidak disertai dengan tujuan lain selain melaksanakan tawaf.⁶²

3. Sa'I

Sai adalah ibadah yang dilakukan dengan cara berlari kecil (berjalan cepat) antara bukit Shafa dan bukit Marwah sebanyak 7 kali putaran, dengan berakhir di bukit Marwah.

Berikut ini beberapa kewajiban sa'I :

- 1) Memulai setiap putaran ganjil dari bukit shafa
- 2) Memulai setiap putaran genap dari bukit marwah
- 3) Harus tujuh kali putaran
- 4) Harus dilakukan setelah tawaf.

4. Tahalul

Tahalul dilakukan dengan memotong atau memendekkan rambut sebagai tanda telah berakhirnya proses ibadah haji atau umroh. Semua orang mengetahui bahwa rambut kadang disebut sebagai mahkota bagi seseorang. Proses tahalul, mahkota itu harus dikorbankan dengan ikhlas hanya untuk Allah. Tahalul yang baik bagi laki-laki dilakukan 54 dengan mencukur rambut kepala, bukan sekedar memendekkannya. Sedangkan bagi perempuan, sudah cukup dengan memotong rambut kepala kira-kira seukuran tiga ruas jari.

⁶² Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*,(Bandung : Simbiosis Rekatama Media,2016),28

5. Tertib

Tertib adalah mengerjakan rukun-rukun umroh secara urut mulai dari awal hingga akhir.⁶³

d. Wajib

Wajib umrah adalah berihram dari miqat, apabila kewajiban ini dilanggar, ibadah umrah seseorang tetap sha, akan tetapi dia harus membayar dam (denda).

e. Syarat-Umroh

Syarat-syarat wajib haji dan umroh ada lima. Kelimanya terhimpun dalam syair berikut:

الْحُجُّ وَالْعُمْرَةُ وَاجِبَانِ فِي الْعُمْرَةِ بِأَلَا تَوَانِي بِشَرْطِ إِسْلَامِكَ يَا حُدَيْيَةَ
عُقْلٍ بُلُوغٍ جَلِيلِهِ

Artinya : “Haji dan umroh itu adalah dua kewajiban sekali seumur hidup, tidak boleh ditunda-tunda, dengan syarat: Islam, merdeka, berakal, baligh, dan mempunyai kemampuan”.⁶⁴

Diantara syarat umrah adalah sebagai berikut :

1. Islam.

Selain orang Islam tidak diwajibkan melaksanakan ibadah haji dan umrah. Seandainya dia melakukan ibadah haji, maka tidak sah. Bahkan, dia tidak diperbolehkan masuk ke Mekkah. Hal ini berdasarkan firman Allah :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْمُشْرِكُونَ نَجَسٌ فَلَا يَقْرَبُوا الْمَسْجِدَ
الْحَرَامَ بَعْدَ عَامِهِمْ هَذَا وَإِنْ خِفْتُمْ عَيْلَةً فَسَوْفَ يُعِينِكُمُ اللَّهُ
مِنْ فَضْلِهِ ۖ إِنْ شَاءَ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya :”Wahai orang-orang yang beriman, sesungguhnya orang-orang musyrik itu najis (kotor jiwanya). Oleh karena itu, janganlah mereka mendekati Masjidilharam setelah tahun ini.322) Jika kamu khawatir menjadi miskin (karena orang kafir tidak datang), Allah nanti akan memberikan kekayaan kepadamu dari

⁶³ Moh. Nafi' CH, Haji & Umrah Sebuah Cermin Hidup,(Erlangga,2015),104-109

⁶⁴ Abdullah bin Muhammad bin Ath Thayyar, *Fikih Ibadah*,(Surakarta : Media Zikir,2010),436

karunia-Nya jika Dia menghendaki. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Mahabijaksana. (At-Taubah [9]:28)⁶⁵

Dengan demikian, orang kafir apapun sebab kekafirannya tidak diperkenankan masuk ke dalam tanah Mekkah. Akan, menurut pendapat yang unggul di antara beberapa pendapat para ulama, orang kafir akan dihisab karena meninggalkan haji dan ajaran-ajaran Islam lainnya. Hal ini berdasarkan firman Allah:

عَنِ الْمُجْرِمِينَ ﴿٤١﴾ قَالُوا لَمْ نَكُ مِنَ الْمُصَلِّينَ ﴿٤٣﴾ وَلَمْ نَكُ نَطْعِمِ الْمَسْكِينِ ﴿٤٤﴾ وَكُنَّا نَحُوضُ مَعَ الْخَائِضِينَ ﴿٤٥﴾ وَكُنَّا نَكْذِبُ بِيَوْمِ الدِّينِ ﴿٤٦﴾ حَتَّىٰ آتَانَا الْيَقِينَ ﴿٤٧﴾

Artinya : “Mereka saling menanyakan tentang (keadaan) orang-orang yang berdosa, “apa yang menyebabkan kamu masuk ke dalam (neraka) Saqar?” mereka menjawab, “dahulu kami tidak termasuk orang-orang yang melaksanakan salat, dan kami (juga) tidak memberi makan orang miskin, bahkan kami biasa berbincang (untuk tujuan yang batil), bersama dengan orang-orang yang membicarakannya, dan kami mendustakan hari pembalasan, sampai datang kepada kami kematian.” (Al-Muddatstsir : 41-47)⁶⁶

2. Berakal

Orang gila tidak diwajibkan melaksanakan ibadah haji dan umrah. Apabila seseorang sebelum mencapai baligh menjadi gila sampai meninggal dunia, maka tidak ada kewajiban ibadah haji dan umrah baginya meskipun dia orang kaya.

3. Baligh.

Orang yang belum baligh tidak ada kewajiban melaksanakan ibadah haji dan umrah. Akan tetapi, jika dia melaksanakan ibadah haji dan umrah, maka haji dan umrahnya sah. Hanya saja haji dan umrah

⁶⁵ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Garut : CV Penerbit J-ART,2017),192

⁶⁶ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Garut : CV Penerbit J-ART,2017),576

tersebut tidak mencukupi sebagai haji fardhu Islam. Hal ini berdasarkan sabda Nabi kepada seorang wanita yang menghadapkan anaknya kepada Nabi dan berkata, *“Apakah anak ini boleh melaksanakan ibadah haji?”* Nabi menjawab, *“Ya, tetapi pahalanya untuk kamu.”* Akan tetapi, haji tersebut tidak mencukupi sebagai haji fardhu Islam, karena perintah haji tidak diarahkan kepada anak kecil sehingga haji yang dilakukan tidak mencukupinya. Perintah haji tidak diarahkan kepadanya kecuali setelah diabaligh.

4. Merdeka.

Jadi yang dimaksud merdeka disini adalah budak yang dimiliki orang lain tidak diwajibkan ibadah haji karena dia adalah milik orang lain dan sibuk dengan majikannya. Oleh karena itu, dia dianggap mempunyai udzur untuk meninggalkan haji dan tidak mampu mengadakan perjalanan haji.⁶⁷

5. Mampu menunaikan ibadah haji, baik secara finansial maupun fisik. Jika seseorang mampu secara finansial, tetapi fisiknya tidak memungkinkan, maka dia dapat mewakilkan orang lain untuk melaksanakan ibadah haji atas namanya. Hal ini berdasarkan hadits riwayat Ibnu Abbas rhuma. Bahwa seorang 58 wanita Khats'amiyah bertanya kepada Nabi dengan mengatakan, *“Wahai Rasulullah! Sesungguhnya ayah saya terkena kewajiban haji ketika usianya telah tua renta. Dia sudah tidak mampu mengendarai kendaraan. Apakah saya boleh melaksanakan ibadah haji atas namanya?”* Nabi menjawab, *“Ya.”* peristiwa tersebut pada saat haji Wada'. Di dalam pernyataan wanita tersebut, “Ayah saya terkena kewajiban haji” dan pengajuan Nabi atas hal tersebut menjadi dalil bahwa orang yang mampu secara finansial, tetapi fisiknya tidak memungkinkan, maka dia wajib menyuruh orang untuk melaksanakan ibadah haji atas namanya. Sedangkan orang yang mampu secara fisik, tetapi tidak mampu secara finansial sehingga fisiknya

⁶⁷ Abdullah bin Muhammad bin Ath Thayyar, *Fikih Ibadah*, (Surakarta : Media Zikir, 2010), 436-437

juga tidak mampu sampai ke Makkah, maka dia tidak wajib melaksanakan ibadah haji.⁶⁸

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Irmayani (2019) dalam penelitiannya yang berjudul *Manajemen Strategi Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)*. Dalam hal ini dunia bisnis adalah hal yang paling utama dalam pembahasan penelitian. Dalam dunia bisnis yang paling menjadi pusat perhatian adalah pelayanan nasabah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyempurnaan sikap pengoperasian bisnis perusahaan guna mencapai kinerja yang diharapkan. Untuk membangun keunggulan bersaing suatu perusahaan perlu melakukan pemahaman strategi dan peran manajemen strategi dalam peningkatan keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah pada perusahaannya sangatlah baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan berspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang berspektif Islam dan bertindak sesuai dengan tuntunan Al-Quran dan as-Sunnah.⁶⁹

Persamaan penelitian jurnal tersebut dengan skripsi penulis adalah sama-sama membahas tentang penggunaan system manajemen yang baik dalam suatu perusahaan di bidang travel haji

⁶⁸ Abdullah bin Muhammad bin Ath Thayyar, *Fikih Ibadah*,(Surakarta : Media Zikir,2010), 438

⁶⁹ Irmayani, *Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)*,IAIN Parepare, Jurnal Kajian Manajemen Dakwah,Vol.1 Nomor 1 Tahun 2019

dan umrah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan calon jamaah haji dan umrah. Titik perbedaannya, skripsi yang disusun peneliti mengenai strategi manajemen dalam mengoptimalkan pelayanan ibadah haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Kudus ialah menggunakan riset terkait dengan faktor pendukung dan penghambat dalam pengoptimalan kualitas perspektif islam sesuai dengan untunan Al-Qur'an dan As-Sunnah untuk menjaga kualitas pelayanannya.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Mustofa, Depi Putri, Elce Purwandari, Agussalim (2021) dalam penelitiannya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*. Penelitian terkait dengan pelayanan haji dan umrah yang dilakukan pihak travel dan kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah mendapatkan peluang emas berupa pahala buah dari ibadah dan keuntungan materi buah dari bisnis atau tjarah dengan sebab banyaknya jamaah yang daftar kepadanya. Sehingga menarik perhatian khusus bagi mereka yang menjalankan aktifitas pelayanan agar jamaah selaku penerima fasilitas prima dan eksklusif menuju kemabruran ibadahnya yang dilakukan bersama penyelenggara pelayanan tersebut. Hasil penelitian terdapat manajemen pelayanan haji dan umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas dari pelayanan dalam promosi, pendaftaran, manasik dan pemberangkatan serta pelaksanaan haji dan umrah di Arab Saudi. Pelayanan haji dan umrah di agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas tersebut meliputi pelayanan administrasi, pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan kosumsi, pelayanan akomodasi.⁷⁰

Persamaan penelitian jurnal tersebut dengan penelitian skripsi penulis adalah membahas tentang program yang diunggulkan dari biro travel haji dan umrah yang dijadikan penelitian. Titik perbedaannya, skripsi yang disusun oleh peneliti mengenai strategi manajemen dalam mengoptimalkan pelayanan ibadah haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Kudus adalah menggunakan riset terkait dengan faktor pendukung dan penghambat guna menambah program-program dalam pengoptimalan kualitas pelayanan jamaah. Sedangkan jurnal Mustofa, Depi Putri, Elce Purwandari,

⁷⁰ Mustofa, Depi Putri, Elce Purwandari, Agussalim, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*,(Institut Agama Islam Al-Azhar Lubuklinggau : Al-Idarah Jurnal Manajemen Dakwah) Vol.1 Nomor 2 Tahun 2021

Agussalim hanya menggunakan program-program yang terkesan monoton seperti biro-biro haji dan umrah pada umumnya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina Wulandari (2018) dalam penelitiannya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung*. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel adalah salah satu lembaga kepariwisataan yang bernuansa Islam, yang memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah yang dalam pelayanan tersebut sangat memerlukan manajemen yang baik agar tercapainya tujuan lembaga tersebut. Tanpa adanya manajemen maka tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung, yaitu perencanaan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung adalah mengecek kembali seluruh persyaratan dan kerjasamanya dengan instansi-instansi terkait. Pengorganisasian pada travel ini adalah mengelompokkan atau saling terkait antara divisi dengan divisi lainnya. Penggerakan yang dilakukan dalam hal ini adalah melakukan semua pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Pengawasan yang dilakukan adalah mengawasi seluruh rangkaian kegiatan apakah sudah sesuai dengan yang telah disepakati atau tidak. Pelayanan yang diberikan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung ini meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memberikan pembinaan manasik di Tanah Air 3 kali dan di Tanah Suci 1 kali. Dan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memberikan perlindungan asuransi kepada jamaah.⁷¹

Persamaan penelitian skripsi Agustina Wulandari dengan penelitian skripsi penulis ialah membahas tentang program yang diunggulkan dan implementasi strategi manajemen dari biro haji dan umrah yang dijadikan penelitian. Sedangkan perbedaannya skripsi yang disusun oleh peneliti mengenai strategi manajemen dalam mengoptimalkan pelayanan ibadah haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Kudus adalah menggunakan riset terkait dengan faktor pendukung dan faktor penghambat guna menambah program-program dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan jamaah. Sedangkan skripsi dari Agustina Wulandari belum ada

⁷¹ Agustina Wulandari, Skripsi "*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung*",(Lampung : UIN Raden Intan,2018)

riset yang menjadi bahan penelitian untuk pengoptimalan strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan jamaah.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Jazuli (2019) dalam penelitiannya yang berjudul *Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Mastour Semarang*. Saat ini seiring dengan naiknya jumlah minat jamaah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah bersamaan dengan banyaknya biro perjalanan haji dan umrah yang berdiri untuk melayani para calon jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Dalam hal ini PT. Mastour Semarang menerapkan manajemen pelayanan supaya pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak merugikan satu sama lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. PT. Mastour memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu: *planning*, *organzing*, *directing* dan *controlling*. Kemudian bentuk pelayanan yang diberikan PT. Mastour kepada jamaah yaitu administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan dan perlindungan jamaah. Faktor pendukung dalam hal manajemen pelayanan pada PT. Mastour adalah letak kantor yang strategis yaitu di pusat kota Semarang, sudah memiliki izin resmi dari Kemenag, sumberdaya manusia yang berkompeten sehingga mampu menunjang tercapainya manajemen yang baik dan juga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah.⁷²

Persamaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian skripsi penulis adalah membahas mengenai implementasi strategi manajemen dan program yang diunggulkan dari biro travel haji dan umrah yang dijadikan penelitian. Sedangkan perbedaannya skripsi yang peneliti mengenai strategi manajemen dalam mengoptimalkan pelayanan ibadah haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Kudus adalah menggunakan riset terkait dengan faktor pendukung dan penghambat guna menambah program-program dalam pengoptimalan kualitas dan kepuasan pelayanan jamaah. Sedangkan skripsi dari Ahmad Jazuli hanya menggunakan program-program yang terkesan monoton seperti biro haji dan umrah pada umumnya.

⁷² Ahmad Jazuli, Skripsi “*Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT Mastour Semarang*”, (Semarang : UIN Walisongo, 2019)

C. Kerangka Berfikir

Perjalan haji dan umrah merupakan perjalanan yang suci. Dimana rukun Islam yang kelima tersebut merupakan keinginan setiap orang. Dengan adanya kegiatan haji dan umrah tersebut maka perlu adanya manajemen, manajemen merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi, manajemen terdapat fungsi perencanaan, lembaga tentu tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya perencanaan yang terstruktur secara matang. Perencanaan merupakan hal yang paling mendasar sebelum dilakukannya pelaksanaan. Perencanaan yang dimaksud adalah proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara pencapaiannya.

Adapun kerangka berfikir yang telah peneliti sampaikan diatas merupakan suatu dasar dalam pencarian data yang ada di lapangan, dan gambaran kerangka berfikir dalam bentuk bagan dapat dilihat dibawah ini.

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berfikir

