

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Teori Yang Terkait Dengan Judul

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan memengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri¹

Dalam Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik (public service) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara interchangeable, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan

Ada berapa faktor pendukung yg penting dalam pelayanan, yakni: faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yg merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi

¹ Warella, Y. 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Semarang: BP Undip.

kebutuhan minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.²

Keenam faktor masing- masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama – sama akan mewujudkan pelayanan secara baik. Menurut zeithaml, Pelayanan harus didasari lima dimensi, yaitu *tangible* (wujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan atau lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan atau lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan atau lembaga pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan/lembaga pemerintahan tersebut dan *emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan antara lain adalah faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani

Sarana lain yang juga pegang peranan dalam pelaksanaan pelayanan disebut fasilitas pelayanan antara lain : Fasilitas ruangan yang menyediakan ruangan -ruangan, Pelayanan yang cukup aman dan tertib seperti meja pelayanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat atau berkas permohonan, penjualan karcis, penyetoran dan penerimaan uang disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani rata rata setiap hari kerja Informasi, Dilengkapi dengan bahan – bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang- orang berkepentingan. Ruang Tunggu, Dilengkapi dengan penerangan

²Moenir,H.A.S. Manajemen pelayanan umum indonesia, jakarta: PT Bumi Akasara, 2015.hlm 88

yang cukup untuk membaca, tempat duduk, meja kecil, asbak dan bak sampah. Ibadah, Terutama bagi mereka yang bergama islam (mushola) agar sambil menunggu selesainya urusan mereka dapat melaksanakan kewajiban. Kamar mandi, Dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya. Alat pemanggil, Mengingat diantara orang-orang yang sedang menunggu ada yang tidak dapat membaca tetapi dapat mendengar begitu sebaliknya. Sarana yang lain diluar yang disebut diatas masih banyak macam – ragamnya seperti alat- alat kantor dan lainnya yang tidak dapat disebutkan semuanya yang berfungsi untuk memperlancar kerja pelayanan.

Para ahli menjelaskan definisi pelayanan dengan sudut pandang berlainan, diantaranya adalah:

- a. Menurut A.S. Moenir mendefinisikan: “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima, atau dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing mendapatkan keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.³
- b. Menurut Atep Adya Barata mendefinisikan: “Pelayanan adalah segala usaha pengadaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.⁴
- c. Menurut Philip Kotler mendefinisikan: “Pelayanan adalah suatu kegiatan yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang ada dasarnya bersifat terwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan kepada yang menerima.⁵
- d. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang mencukupi, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

³ A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta:Bumi Aksara, 2016), Cet. Ke-11, h.17

⁴ Atep Adya Brata, Bisnis Dan Hukum Perdata Dagas SMK, (Bandung:Armico, 1999), h.93

⁵ Philip Kotler, Marketing Manajemen Analisis Planning, Implementation And Control, Eighth Edition, New Jersey, (Prentice Hall:1994), h.446

- e. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.
- f. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain⁶

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:3) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut: a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan b. Kejelasan 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telahditentukan. d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. e. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. f. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik. g. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang mencukupi termasuk pengadaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Adapun jenis-jenis pelayan publik berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu;

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda

⁶ Muhammad Ishak, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI" Jurnal Brand Vol.1 No.2, 2019, h.3-4 diakses pada tanggal 19 Desember 2021 dari <https://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand>.

Penduduk (KTP), Akte (pernikahan, kelahiran, kematian), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoprasiannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/ masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/ masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Standar atau pedoman pelayanan harus dimiliki setiap unit pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan, sebagaimana termuat dalam surat edaran MENKO WASBANG/PAN No. 56/MK. WASPAN/6/98

yang isinya: Dalam waktu yang secepatcepatnya mengambil langkahlangkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk BUMN/ BUMD.

Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan ; Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/ tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan/ pengumuman atau melalui media informasi lainnya. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolakny berkas permohonan tersebut pada saat itu juga. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Melarang atau menghapus biaya tambahan. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan terpadu. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan. Pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media massa untuk menyampaikan saran dan/atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat.

Kata sistem berasal dari bahasa Yunani “systema” yang mempunyai pengertian demikian: Suatu keseluruhan yang tersusun dari sekian banyak bagian dan hubungan yang berlangsung di antara satuan-satuan atau komponen secara teratur.⁷ Sistem merupakan susunan atau rakitan komponen atau bagian- bagian yang membentuk stau kesatuan yang utuh dengan sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Sistem dibagi menjadi dua bagian yaitu sistem bagian wujud (*entitas*) dan sistem sebagai metode, sistem sebagai wujud (*entitas*) merupakan suatu himpunan bagian yang saling berkaitan yang membentuk suatu keseluruhan yang rumit atau kompleks tetapi merupakan satu kesatuan. Sistem sebagai suatu metode konsep pengertian sistem sebagai suatu metode ini dikenal dengan perhatian umum sebagai pendekatan sistem (*system approach*). Pada dasarnya pendekatan ini merupakan

⁷ Tatang M. Amirin, Pokok-pokok Teori Sistem, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2001), h. 1

penerapan metode ilmiah di dalam usaha memecahkan masalah.

Menurut RA. Jhonsen, dalam bukunya *The Theory and Management of System* mendefinisikan : “Sistem merupakan suatu jaringan kerjasama antara beberapa unsur yang akhirnya harus menghasilkan tujuan yang direncanakan”. Menurut Musanef, Sistem adalah: “Suatu sarana yang menguasai keadaan dan pekerjaan agar dalam menjalankan tugas dapat teratur.⁸ Tujuan sistem secara umum yaitu menciptakan sesuatu yang berharga, sesuatu yang mempunyai nilai, entah apa wujudnya dan apa ukuran bernilai dan berharga itu.⁹

Informasi merupakan data yang sudah diolah dengan cara tertentu sesuai dengan bentuk yang diperlukan. Jenis-jenis informasi yang dioperasikan dalam manajemen diklasifikasikan berdasarkan aspek-aspek berikut ini: Informasi berdasarkan persyaratan, Suatu informasi harus memenuhi persyaratan sebagaimana dibutuhkan oleh seorang manajer dalam rangka pengambilan keputusan yang harus segera dilakukan. Informasi berdasarkan dimensi waktu Informasi berdasarkan dimensi waktu ini diklasifikasikan menjadi dua macam, yaitu: informasi masa lalu dan informasi masa kini. Informasi berdasarkan sasaran Informasi berdasarkan sasaran adalah informasi yang ditujukan kepada seseorang atau sekelompok orang, baik yang terdapat di dalam organisasi maupun diluar organisasi. Informasi jenis ini diklasifikasikan menjadi informasi individual, dan informasi komunitas.¹⁰

Sistem informasi merupakan suatu sistem didalam satu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolah transaksi harian atau pengolah data yang dimasukkan yang mendukung fungsi operasi organisasi yang sifatnya manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan yang diperlukan oleh pihak tertentu.¹¹

⁸ Musanef, *Sistem Pemerintahan di Indonesia*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1989), h. 7

⁹ Tatang M. Amirin, *Pokok-pokok Teori Sistem*, h. 22

¹⁰ Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, h. 28-30

¹¹ Tata Sutabri, *Analisis Sistem Informasi*. (Yogyakarta: Andi, 2012)Hlm.38

Dalam suatu organisasi sistem informasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Adapun unsur-unsur sistem secara umum adalah masukan (input), pengolahan (processing) dan keluaran (output), yaitu:

- 1) Masukan (*input*) Proses dimana segala macam data atau bahan yang dibutuhkan dikemukakan, kemudian data-data yang terkumpul mengalami sebuah proses untuk dapat menghasilkan output (keluaran) sistem yang di maksud.
- 2) Proses (*process*) Dimana segala macam kegiatan dikelola atau dijalankan sesuai dengan tujuan tertentu. Salah satu contohnya adalah proses pelatihan, agar suatu proses dapat berjalan dengan baik, maka perlu adanya suatu media baik lisan maupun tulisan, ataupun metode yang digunakan dalam proses, sebuah pelatihan serta materi pelatihan yang digunakan untuk diproses agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.
- 3) Keluaran (*output*) Hasil dari input dan proses yang telah dilakukan apakah sesuai dengan tujuan atau tujuan dari terbentuknya sebuah sistem. Dari keluaran tersebut mengalami proses timbal balik (*feedback*) dan dapat dijadikan sebagai suatu evaluasi mendatang yang merupakan bagian dari input selanjutnya.

Sistem informasi penyelenggara haji yang merupakan suatu kegiatan penting disebabkan masyarakat yang kurang memahami dan menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Bagi calon jamaah haji reguler maupun khusus, sangat penting untuk terus memantau informasi seputar haji di portal informasi kemenag haji, kita akan banyak mengetahui informasi terbaru yang diberikan oleh kementerian agama republik indonesia (kemenag RI). Informasi dari portal kemenag haji sangat akurat dan selalu di- *update* sehingga sangat membantu calon jamaah haji ataupun mereka yang telah berniat akan menunaikan ibadah haji. Agar lebih optimal lagi pemerintah dalam hal ini kementerian agama akan membangun sistem *E-hajj*. *E-hajj* merupakan sistem informasi teknologi yang membuat penyelenggaraan haji menjadi lebih tertata rapi, transparan, juga

terhubung dengan sistem IT di kementerian agama Arab Saudi. Sistem informasi dan komputerisasi Haji terpadu (siskohat) akan dikembangkan menjadi sistem yang aplikatif, sehingga publik dapat mengakses kapan seseorang berangkat haji dan bagaimana proses penyelesaian biaya penyelenggara ibadah haji (BPIH).

Pada tahun 1996/1997 kementerian agama mulai membangun sendiri sistem teknologi informasi haji secara terintegrasi, yaitu siskohat. Sistem jaringan yang sudah terhubung dengan 24 bank penerima setoran BPIH, untuk menginput biodata pendaftar calon jamaah haji dan dikembangkan jaringannya sampai ke 12 embarkasi, 33 provinsi, 3 daerah kerja, serta 20 sektor, sehingga dengan cara ini pemerintah dan masyarakat memperoleh beberapa kemudahan antara lain: Pada waktu yang bersamaan (*real time*) jumlah total dana keuangan setoran BPIH yang tersimpan di setiap BPS BPIH maupun di BI langsung dapat dihitung. Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (*non stop*). Ketersediaan *database* calon jamaah haji semakin terstruktur sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan penyediaan pelayanan akomodasi serta transportasi lebih lanjut, seperti pembuatan dokumen paspor dan visa, pengelompokan pramanifes untuk kloter, kepastian mengeluarkan SPMA (surat panggilan masuk asrama haji di embarkasi), menjadi alat kontrol/*cross check* dalam memfilter berbagai manipulasi, menjadi acuan pembuatan identitas calon jamaah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi dan *living cost* lebih dini di embarkasi maupun di Arab Saudi. Kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jamaah haji kepada publik sejak masa pendaftaran sampai masa pemberangkatan, operasional di Arab Saudi, sampai kepulangan kembali ke daerah asal di Tanah Air.

Pengembangan siskohat di kantor kementerian agama kota/kabupaten di mulai pada tahun 1999 dengan *prototype* di 5 kantor kemenag kota di DKI Jakarta. Pembangunan secara bertahap dan berkesinambungan dimulai sejak 2006 sebanyak 41

kantor kemenag kota/kabupaten, pada 2008 sebanyak 102 kantor kemenag kota/kabupaten, dan pada 2009 sebanyak 85 kantor kemenag kota/kabupaten, dengan demikian, sampai 2009, siskohat telah terpasang di 246 kantor kementerian agama kota/kabupaten dari 469 kantor kementerian agama kota/kabupaten, sisanya sebanyak 233 kota/kabupaten yang dilengkapi dengan *biometric system* dibuat pada 2010. Seperti yang diketahui dari 246 kota/kabupaten yang sudah terpasang siskohat, sebanyak 85 kota/kabupaten memiliki *biometric system*. Sebanyak 161 akan di-*upgrade* dengan *biometric system*.¹²

3. Pengertian Haji

Menunaikan ibadah haji merupakan rukun islam yang terakhir dan wajib hukumnya bagi yang mampu bagi setiap muslim, ibadah haji adalah ibadah yang mengorbankan jasmani dan rohani tidak hanya harta dan tujuan ibadah haji ini adalah mencari ridha Allah bukan semata mata mengunjungi Makkah Madinah dan juga bukan hanya karena wukuf, thawaf maupun sa'i. Haji secara lughawi (etimologis) berasal dari bahasa Arab alhaji, berarti tujuan, maksud, dan menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung. Selain itu al-haji berarti mengunjungi atau mendatangi. Makna ini sejalan dengan aktivitas ibadah haji, dimana umat islam dari berbagai negara mengunjungidan mendatangi Baitullah(Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini dianggap mulia dan agung¹³.

Makna haji secara istilah (terminologis), adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai 13 Dzulhijjah setiap tahun, Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah untuk melakukan kewajiban ziarah ke Baitullah karena Allah¹⁴

¹² Tata sukaya, *manajemen haji, umrah dan wisata agama*, (bandung: simbiosis rekata media), hlm.95

¹³ Istianah, *Prosesi Haji dan Maknanya*, (Kudus: Jurnal Akhlak dan Tasawuf Volume 2 Nomer 1, 2016), h.31

¹⁴ Istianah, *Prosesi Haji dan Maknanya*, (Kudus: Jurnal Akhlak dan Tasawuf Volume 2 Nomer 1, 2016), h.31

Ditinjau dari sudut bahasa kata haji berarti berniat pergi, bermaksud atau menuju ke suatu tempat tertentu, kata haji menurut istilah yaitu menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan- perbuatan tertentu, yakni mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.¹⁵Haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat- syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan.Semua itu dilakukan dalam rangka menaati perintah Allah SWT dan mencapai Ridha-Nya.

Undang- undang Republik Indonesia tahun 1945 pasal 29 ayat 2 yang menyatakan bahwa negara menjamin kemerdekaan tiap- tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing- masing dan beribadah menurut agama dan kepercayaannya. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk mayoritas muslim terbesar di dunia maka dari itu penyelenggara ibadah haji ditetapkan dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal- hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji.

Lembaga yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat (muslim) sesuai dengan haknya adalah Kementerian agama, dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara haji dan umrah harus mampu melakukan manajerial yang tepat disegala aspek, seksi penyelenggara haji dan umroh (PHU) memiliki tugas dalam memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada jamaah haji dan umrah dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan jamaah, sehingga strategi keberhasilan yang dilakukan oleh penyelenggara haji dan umrah ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan calon jamaah haji.

Pada dasarnya, tujuan pokok pada perjalanan haji dan umrah ada tiga hal, yaitu: Mengerjakan haji, hukumnya wajib bagi yang mampu dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Mengerjakan ibadah haji hanya bisa dikerjakan pada musim haji, sedangkan ibadah umrah bisa

¹⁵Ahmad thaib raya dan siti musdah mulia, *menyelami seluk beluk ibadah dalam islam* (jakarta:premedia, 2003)hlm.227

dikerjakan pada setiap waktu yang tidak terbatas. Mengerjakan umrah, mengerjakan ibadah haji dan umrah terdapat perbedaan dan persamaan dalam waktu dan pelaksanaannya. Melakukan ziarah, hukumnya sunnah. Ziarah yang dimaksudkan adalah ketempat-tempat, baik di Jeddah, Mekkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah.

Haji sebagai salah satu rukun islam yang mewajibkan kita untuk menunaikannya jika mampu, tetapi karena keterbatasan kuota untuk menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci maka tidak memungkinkan kita untuk bersegera menunaikannya. Umrah menjadi sebuah alternative perjalanan ibadah ke Tanah Suci walaupun tidak menggugurkan kewajiban haji. Kita sebagai umat muslim memiliki kewajiban untuk melaksanakan atau menunaikan ibadah haji dan umrah tersebut.

4. Pengertian Aplikasi Haji Pintar

. Aplikasi adalah program yang ditulis oleh manusia untuk melakukan tugas-tugas atau memecahkan masalah tertentu. Pengertian Aplikasi Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu, menurut pressman aplikasi merupakan sebuah produk yang dikembangkan oleh pengembang perangkat lunak (*software engineer*) yang mencakup program yang dapat dieksekusi oleh komputer dengan ukurandan arsitektur.¹⁶

Aplikasi atau perangkat lunak aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, tapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna. Contoh utama perangkat lunak aplikasi adalah pengolah kata, lembar kerja, dan pemutar media.

Peningkatan pelayanan kepada jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji yakni dengan memanfaatkan teknologi infromasi, Kementerian agama mengembangkan sebuah aplikasi yang dioperasikan menggunakan smartphone dan diberi nama “HAJI PINTAR”. Sebuah aplikasi yang berisikan informasi dan

¹⁶ Roger s. pressman, *rekayasa perangkat lunak, pendekatan praktis, alih bahasa harnaningrum*, (yogyakarta: ANDI, 2002) hlm.3

panduan dalam melaksanakan ibadah haji di tanah suci. Dan juga terdapat informasi pemondokan di madinah dan makkah serta lokasi tenda maktab. Jamaah kini bisa mendapatkan informasi antara lain :

- a. Rencana perjalanan haji, Jamaah dapat mengetahui jadwal kegiatan oprasional haji, dari keberangkatan hingga kepulangan.
- b. Info manasik haji, Jammah dapat meningkatkan pemahaman manasik ibadah haji dan doa -doa tuntunan.
- c. Jadwal penerbangan, Jamaah dapat mengetahui jadwal penerbangan keberangkatan dan kepulangan setiap kloter
- d. Haji pedia, Jamaah dapat menambah wawasan seputar penyelenggaraan ibadah haji.
- e. Informasi haji, Petugas dapat mengetahui identitas jamaah melalui scan *QR Code* pada gelang jamaah.
- f. Estimasi keberangkatan, Jamaah dapat mengetahui perkiraan tahun keberangkatan dengan memasukan nomor porsi haji.
- g. Akomodasi, jamaah dapat mengetahui nama dan lokasi hotel tempat menginap di Makkah dan Madinah.
- h. Konsumsi, jamaah dapat mengetahui menu layanan konsumsi yang akan disajikan pada saat penyajian di Makkah dan Madinah.
- i. Transportasi, jamaah dpat mengetahui rute dan jalur operasional bus salawat yang akan menghantarkan dari hotel ke Masjidil Haram.
- j. Layanan pengaduan, jamaah dapat menyampaikan pengaduan atas layanan yang diterima melalui sms, whatsapp dan telephone\

B. Penelitian terdahulu

Sebagai kajian pustaka dalam skripsi ini penulis tidak lupa berpedoman pada penelitian terdahulu untuk menghindari kesamaan dengan penulis lainnya, dan memperkuat data penelitian, penulis akan memeberikan penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian Farhan Surya Fajriansyah (2018) jenjang pendidikan S1 Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Strategi Komunikasi Kementerian Agama Republik Indonesia dalam mensosialisasikan Aplikasi Haji Pintar” peneliti menggunakan metode penelitian pendekatan

kualitatif yakni memaparkan data dengan menerangkan dan memberi gambaran keadaan dilapangan secara sistematis dengan fakta- fakta yang dianggap akurat sehingga dapat menuangkannya dalam konteks penelitian. Menggunakan teknik pengumpulan data observasi atau mengamati langsung tahapan – tahapan strategi komunikasi yang dilakukan Kementerian Agama Republik Indonesia dan juga wawancara yang merupakan metode untuk memperoleh informasi secara langsung dari sumbernya. Kemudian data yang sudah terkumpul diolah dengan pemeriksaan terhadap data yakni mengenai kejelasan dan kelengkapan. Peneliti menampilkan dalam bentuk gambar, tabel, bagan dokumentasi terkait strategi komunikasi yang diterapkan oleh Kemenag RI. Letak persamaan dengan peneliti terdahulu dengan yang sekarang adalah sama sama membahas tentang aplikasi sistem informasi Haji pintar dan yang menjadi pembeda adalah objek atau letak tempat penelitian. Hasil yang dilakukan penelitian strategikomunikasi kemenag RI dalam mensosialisasikan aplikasi haji pinta melalui tiga tahapan (formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi).

2. Penelitian Sawitri Dwi Purwani (2022) jenjang pendidikan S1 program studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi IAIN Kudus dengan judul “Implementasi Sistem Infomasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus. Dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif, pembahasan penelitian terdahulu mengguakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara secara langsung di kantor Kementerian agama RI, letak persamaan dengan peneliti terdahulu yaitu sama sama membahas tentang sistem informasi pada pelayanan haji kantor kemenag RI, adapun yang menjadi letak perbedaannya hanyalah fokus penelitian yang dimana peneliti terdahulu fokus pada sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT), sedangkan peneliti sekarang fokus pada sistem informasi Aplikasi Haji Pintar.
3. Penelitian Wuddatul Husna (2019) Jejang pendidikan S1 program studi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dengan judul “Dakwah Bil Hal Ali Mansur Dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa Jenu Melalui

Komunitas Mangrove” dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan, sumber data yang digunakan yaitu: Sumber Data Primer, Sumber Data Sekunder. Dan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu metode wawancara, metode observasi dan dokumentasi. Peneliti terdahulu terdapat persamaan dengan peneliti sekarang yaitu sama sama membahas dakwah bil hal, adapun yang menjadi perbedaan hanyalah fokus penelitian, peneliti terdahulu fokus pada pemberdayaan masyarakat, peneliti sekarang fokus pada sistem informasi aplikasi haji pintar

C. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disusun dari dasar fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Itulah sebabnya, saat menulis dan membuat penelitian, seseorang harus menyiapkan kerangka pemikiran. Berikut merupakan gambaran alur kerangka berpikir terkait dengan “Dakwah Bil Hal Melalui Aplikasi Sistem Informasi Haji Pintar Jamaah Haji Kabupatenupaten Kudus Tahun 2022(Studi Kasus : Pelayanan Haji Kementerian Agama Kudus)”

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

