

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji adalah rukun islam kelima. Secara bahasa, haji berarti al-qasbd (bermaksud) adalah pergi mengunjungi tempat yang diagungkan. Sementara secara istilah, haji bermaksud mendatangi Baitullah untuk amal ibadah tertentu yang dilakukan pada waktu dan cara yang tertentu. Dasar hukum haji para ulama fiqih sepakat bahwa ibadah haji dan umroh adalah wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mempunyai kemampuan biaya, fisik dan waktu.

Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam seumur hidup, dibebankan pada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, mampu secara jasmani maupun rohani. Selain mampu, berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan ditempat jauh. Sebab tersebut ibadah haji bisa dikatakan ibadah yang *unique*.

Momentum haji memiliki makna tersendiri bagi umat Islam. Di dalam masyarakat, ibadah haji tidak hanya bermakna ibadah akan tetapi berhubungan dengan status sosial di masyarakat. Tingginya animo masyarakat muslim untuk melaksanakan ibadah haji berdampak pada membludaknya antrian jamaah calon haji yang masa tungguanya dari tahun ketahun semakin lama, khususnya di Negara Indonesia yang masa tungguanya sekitar 10-30 tahun dan setiap tahunya lebih dari dua ratus ribu jamaah calon haji yang diberangkatkan ke Baitullah.

Fenomena meningkatnya jamaah calon haji di Indonesia juga dibarengi dengan kompleksitas masalah perhajian. Diantaranya pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi sebelum semua jamaah haji dari Indonesia memahami konsep dan esensi haji sebagai ibadah, kurangnya penguasaan materi juga masih dialami beberapa jamaah calon haji yang mengakibatkan kegiatan ibadah di Tanah suci kurang maksimal. Padahal nilai kemabruran dalam melaksanakan ibadah haji merupakan suatu hal yang dicita-citakan oleh semua jamaah calon haji. Haji mabrur tidak akan tercapai manakala tidak didukung dengan

pemahaman jamaah calon haji terhadap manasik haji dan ibadah lainnya. Serta melaksanakannya sesuai tuntutan ajaran agama Islam. hal ini menjadi prasyarat kesempurnaan ibadah haji untuk memperoleh haji mabrur.<sup>1</sup>

Sebagaimana yang diriwayatkan oleh Imam Al-Mundziri sebagai berikut

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْعُمْرَةُ كَفَّارَاتٌ لِمَا بَيْنَهُمَا وَالْحُجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

Artinya: “Dari sahabat Abu Hurairah ra, dari Nabi Muhammad saw, ia bersabda, Umrah ke umroh merupakan kafarah (dosa) diantara keduanya. Sedangkan haji mabrur tiada balasan baginya kecuali surga,”

Proses penyelenggara ibadah haji senantiasa tetap berjalan secara rutin setiap tahunnya, bagaimana situasi kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya dan kemasyarakatan yang ada, artinya dengan berbagai situasi dan kondisi yang ada. ibadah haji bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual pelakunya, tetapi haji juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial (berdasarkan Akademis). Ada belasan sektor industry, manufaktur, perdagangan, jasa yang terlibat dalam Muktamar International tahunan ummat Islam. maka, peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara haji berkompetisi untuk menasrik simpati jamaah dan menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas.<sup>2</sup>

Penyelenggara ibadah haji sebagai tugas nasional yang menyangkut nama baik merupakan tanggung jawab bersama

<sup>1</sup> Moh Nafis, *Haji dan Umroh Sebuah Cerminan Hidup*, (Jakarta : Penerbit Erlangga,2015), hal 25.

<sup>2</sup> Muhammad Syafi Antonio, *Economy Of Hajj Negleted Fortune : Dinamika Perspektif Haji Indonesia Di Indonesia*, (Jakarta : Direktorat Penyelenggara Haji dan Umroh, 2008), hlm, 237

bangsa Indonesia, oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama mengharapkan partisipasi seluruh komponen dalam mensukseskan penyelenggara ibadah haji, baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Dengan ini membuka peluang hadirnya instansi yang bernama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan salah satu organisasi dakwah yang bertugas untuk membantu proses pelayanan ibadah haji di Indonesia. Pemerintah menetapkan kebijakan tentang KBIH, yang diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 224 Tahun 1999 dan Instruksi Dirjen Bimas Islam DAN Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999. Kebijakan tersebut pada dasarnya menyebutkan keberadaan KBIH sebagai mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon/jamaah haji yang mandiri.

KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) memiliki potensi yang cukup besar untuk memberikan pembinaan kepada jamaah calon haji sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 3 Tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji dan peraturan pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan haji merupakan tugas nasional dan pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggara ibadah haji.<sup>3</sup> Pasal 7 jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji yaitu :

1. Pembinaan manasik haji dan materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
2. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan yang memadai baik di tanah air, selama perjalanan maupun di Arab Saudi.
3. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia.
4. Penggunaan passport haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.
5. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi dan saat kepulangan ke tanah air.

---

<sup>3</sup> Koeswinarno dkk, *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam memberikan pelayanan dan bimbingan terhadap jamaah haji*, (Jakarta : Kemenag RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2014), 6

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan artinya, bahwa adanya suatu aktifitas yang bermnafaat yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan keinginan yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun.

Pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindarkan, para administrasi Negara akan lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mempelajari manajemen pelayanan.

Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan :

1. Meningkatkan efesiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat.
2. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menimbulkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah.
3. Pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.<sup>4</sup>

Dengan adanya strategi pelayanan yang diterapkan oleh KBIH diharapkan akan menjadi tolak ukur meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah, baik kualitas secara rohani dan jasmani. secara rohani jamaah mampu melaksanakan ibadah haji dengan khusyu' dengan gelar haji mabru, adapun kualitas secara jasmani yaitu jamaah mendapatkan pelayanan yang baik dari mulai pembinaan manasik haji, pemberangkatan, perpulang haji serta pasca haji.

Bimbingan ibadah haji merupakan bimbingan dan latihan serangkaian amalan ibadah ketika melaksanakan haji diantaranya, ihram, wukuf, sa'I, tahallul, mabit dan melontar jumroh. Umumnya akan berlangsung 8-12 minggu sebelum keberangkatan. Semua informasi yang dibutuhkan untuk

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2005). Hlm, 9

pelaksanaan ibadah haji akan diberikan pada saat bimbingan ibadah haji (manasik) yang biasanya dipandu oleh ustad, ustadzah dan muthoeif (pemandu) yang akan membimbing jamaah haji selama melaksanakan ibadahnya. Hal ini dimaksudkan untuk menjadi pedoman jamaah haji dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji sesuai dengan alur gerak dan tempat kegiatan haji.

KBIH Annur merupakan lembaga bimbingan haji di Kudus, sebagai penyelenggara ibadah haji, KBIH Annur melakukan berbagai koordinasi dengan Kementrian Agama dan Pemerintah Daerah, serta menyusun rencana dengan semua pengurus mengenai pembuatan silabus dan jadwal pelaksanaan bimbingan. Pelaksanaan bimbingan berupa pemberian informasi mengenai semua yang berhubungan dengan pemberangkatan haji, materi mengenai menjaga kesehatan, dan pemberian teori serta praktek manasik haji. Pelatihan manasik haji berjalan 15 kali, 14 materi 1 kali praktek, sebelum keberangkatan ada manasik kunjungan per regu di rumah masing-masing. Ketertarikan penulis untuk menjadikan KBIH Annur ini sebagai objek penelitian karena adanya manasik kunjungan<sup>5</sup>

Bagi umat islam Indonesia ibadah haji merupakan ibadah yang membutuhkan kesiapan yang menyeluruh. Pengetahuan seputar haji mulai dari syarat, rukun wajib haji sampai akhlak, hikmah, kesehatan, makna haji itu sendiri. Bimbingan ibadah haji adalah salah satu contoh pelayanan yang wajib diberikan kepada calon jamaah. Bimbingan yang berkualitas adalah bimbingan yang mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan calon jamaah, dapat memberikan pemahaman terhadap calon jamaah terkait syarat, rukun, wajib haji dan sebagainya. Kemudian dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh calon jamaah, baik masalah administrasi maupun teknis dari ibadah haji.

Dinamika yang ada dan masih menjadi problematikan dalam perhajian di Indonesia adalah kurangnya penguasaan materi perhajian yang berimbas pada kegiatan ibadah di Tanah suci yang kurang maksimal. Karena disini KBIH itu seperti

---

<sup>5</sup> Sulikan, Wakil Ketua KBIH Annur Kudus, wawancara oleh penulis, 30 october, 2020



halnya sekolah dimana setiap tahun akan ada orang baru dengan karakter yang berbeda-beda. Hal ini perlu diperhatikan oleh penyelenggara ibadah haji untuk meningkatkan kualitas bimbingan tentunya memerlukan sebuah strategi yang efektif dan efisien, agar calon jamaah haji mampu menjadi jamaah haji yang mandiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah pokok yang akan di bahas dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut, penulis berupaya untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan KBIH Annur dalam peningkatan bimbingan haji yang akan dituangkat dalam skripsi yang berjudul *“Pengembangan Strategi Pelayanan Untuk Kemabruran Jamaah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Annur Kudus Tahun 2022”*.

#### **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berjudul “Pengembangan strategi Pelayanan untuk Kemabruran Jamaah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annur Kudus Tahun 2022”. Untuk itu fokus penelitian ini bagaimana strategi pelayanan yang ada di KBIH Annur Kudus.

#### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan KBIH Annur untuk mewujudkan kemabruran jamaah haji Tahun 2022?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan strategi pelayanan untuk kemabruran jamaah haji KBIH Annur Kudus?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan teori strategi pelayanan tentang kemabruran calon jamaah haji KBIH Annur Kudus.
2. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kemabruran jamaah haji.

## E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun masing-masing manfaat tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan dakwah, khususnya jurusan manajemen dakwah, dengan harapan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan studi banding oleh peneliti lainnya.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annur Kudus.

- a. Pembimbing hanasik haji
- b. Jamaah haji
- c. Pemerintah
- d. Masyarakat

## F. Sistematika Penulisan

### 1. Bagian Awal

Bagian ini terdiri dari: Halaman Judul, Halaman Pengesahan, Halaman Persembahan, Halaman Motto, Halaman Kata Pengantar dan Daftar Isi.

### 2. Bagian Utama

Terdiri dari beberapa sub bab dan merupakan gambaran secara garis besar dari keseluruhan isi skripsi. Adapun sub bab tersebut meliputi:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi: latar belakang masalah, focus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematikan penulisan skripsi.

#### BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini memuat tentang: deskripsi pustaka yang meliputi kerangka teori, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka berfikir

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang: Jenis dan Pendekatan Penelitian, setting penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengajuan keabsahan data dan teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang: Gambaran Objek Penelitian, analisis data penelitian

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi: tentang beberapa kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil kajian secara menyeluruh dalam skripsi ini, selanjutnya dalam bab ini pula dikemukakan implikasi penelitian dan saran-saran serta rekomendasi sebagai langkah penyempurnaan

