

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Islam merupakan agama terbesar yang mempunyai pengikut atau umat paling banyak, bahkan termasuk salah satu agama terbesar di dunia. Islam menjamin umatnya sebuah kedamaian dan kebahagiaan dalam hidup di dunia maupun di akhirat. Pernyataan tersebut tercantum dalam Al-Qur'an dan Hadist.¹ Islam adalah agama yang diwahyukan Allah kepada Rasul-Nya untuk diajarkan kepada umat manusia. Hakikatnya Islam merupakan agama semesta, Islam memiliki makna berserah diri dan patuh kepada perintah Allah, serta menjauhi larangan-larangan-Nya.²

Rukun Islam yang lima, rukun yang terakhir adalah menunaikan haji bagi yang mampu. Ibadah haji merupakan wajib bagi umat Islam yang sudah memenuhi syarat. Dalam hukum menunaikan haji adalah wajib hanya sekali seumur hidup. Hukum haji kedua dan seterusnya merupakan sunah. Akan tetapi, hukum melaksanakan haji menjadi wajib bagi mereka yang sudah bernadzar menunaikan haji.³

Haji merupakan syari'at islam yang dibawa Nabi Ibrahim *Alaihissalam*, kemudian ibadah dipertahan Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi Wassalam*. Setiap umat Islam mempunyai kesempatan beribadah haji ke baitullah di Makkah dengan melakukan rukun haji, yaitu *ikhrom, wukuf, tawaf, sa'I, tahallul* dan tertib yang dilaksanakan di bulan *Dzulhijjah*. Haji merupakan salah satu ibadah yang wajib dilakukan setiap umat muslim yang mampu baik secara batin, fisik ataupun finansial. Kewajiban menunaikan ibadah haji tertera dalam firman Allah dalam surat Ali Imran ayat 97:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا قَامُوا بِهِ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

¹ Fitriya Khusno Amalia, dkk, "Nilai-Nilai Ulu Al-Azmi dalam Tafsir Ibn Kathir", *Al-Bayan: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Tafsir* 2, No. 1 (2017): 71-77. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/Al-Bayan/article/view/1810>. 71.

² R. Abuy Sodikin, "Konsep Agama Dan Islam," *Al Qalam* 20, no. 97 (2003): 20. 14. <https://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/alqalam/issue/view/109>

³ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI, 2020, 65. https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/Buku_Tuntunan_Manasik_Haji_f14b85fc63.pdf

Artinya: “Dan kewajiban manusia (kepada Allah) bagi yang sudah mampu melaksanakan ibadah haji, adalah segera dengan segera menunaikan.”

Disetiap tahunnya berjuta-juta umat muslim di dunia berbondong-bondong untuk menunaikan ibadah haji. Haji di Indoneisa menjadi hal yang dipandang berbeda, maksudnya setiap orang yang sudah menunaikan ibadah haji dianggap memeiliki kasta yang berbeda baik secara ekonomi ataupun secara keagamaan. Ibadah haji memiliki dampak besar pada perilaku seseorang setelah melaksanakannya.⁴

Di Indonesia ibadah haji diatur langsung oleh pemerintah, yaitu Kementerian Agama. Pengaturan penyelenggaraan ibadah haji Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Peraturan penyelenggaraan ibadah haji dibuat bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada Jemaah haji sehingga mampu menunaikan ibadah haji sesuai dengan syariat.⁵ Dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan ibadah haji berkaitan dengan banyak hal, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional negara yang berkaitan langsung dengan harta, harkat dan martabat serta nama baik negara. Maka dari itu pelaksanaan dan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintahan.⁶

Untuk terlaksananya ibadah haji yang baik dan nyaman untuk para jemaahnya dibutuhkan manajemen yang matang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan agar Jemaah haji mendapatkan pembinaan, perlindungan serta pelayanan yang nyaman. Di Indonesia ibadah haji diatur langsung oleh pemerintah, yaitu Kementerian Agama. Pengaturan penyelenggaraan ibadah haji Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Peraturan penyelenggaraan ibadah haji dibuat bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada Jemaah haji sehingga mampu menunaikan ibadah haji sesuai dengan syariat.

⁴ Fajar Dian Aryani, dkk, “Implementasi Ibadah Haji dalam Kehidupan (Studi Kasus Di Kota Tegal),” *Pena Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi* 30, no. 2 (2016): 16. 33-34. <https://jurnal.unikal.ac.id/index.php/pena/article/view/495>

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Jakarta, 2019). <https://www.dpr.go.id/jdih/index/id/1739>. 6.

⁶ M Shidqon Prabowo, “Hukum Jama’ah Haji Indonesia dalam Perspektif Perlindungan Konsumen” 15, no. 1 (2014): 2093–2133. 2097. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/litigasi/article/view/72>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 dijelaskan penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah dilalukan melalu satuan kerja yang berkerja sama dengan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH). Satuan kerja disini meliputi satuan kerja ditingkat daerah, tingkat pusat dan di Arab Saudi. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang dimaksud memiliki beberapa bagian terdiri dari PPIH pusat, PPIH Arab Saudi, PPIH embarkasi, dan PPIH Kloter.⁷ Dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan ibadah haji berkaitan dengan banyak hal, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional negara yang berkaitan langsung dengan harta, harkat dan martabat serta nama baik negara. Maka dari itu pelaksanaan dan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintahan.⁸

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang sangat kompleks, karena melibatkan banyak pihak. Pemerintah bertanggung jawab langsung terkait penyelenggaraan ibadah haji, oleh karena itu pemerintah akan terus berupaya. Dalam pengaturan pemerintah penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji. Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2022 tentang kooordinasi penyelenggaraan ibadah haji dijelaskan bahwa koordinasi penyelenggaraan ibadah haji dibagi menjadi beberapa bagian seperti mentri/pimpinan lembaga pemerintahan berada ditingkat pusat, gubernur ditingkat provinsi, bupati/wali kota ditingkat kabupaten/kota dan Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaran ibadah haji meliputi perencanaan dan pelaksanaan pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, dokumen perjalanan, dan administrasi, serta pembinaan dan perlindungan Jemaah haji.

Dalam pengorganisasian dan pelaksanaannya akomodasi penyelenggaraan ibadah haji dibagi menjadi dua, yaitu penyediaan akomodasi di Indonesia dan penyediaan akomodasi di Arab Saudi. penyediaan akomodasi di Indonesia sendiri meliputi penyediaan akomodasi selama di Embarkasi (pemberangkatan) dan penyediaan akomodasi dari daerah asal ke embarkasi atau dari Deberkasi (pemukangan) ke daerah asal menjadi tanggung jawab pemerintah

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Jakarta, 2019).
<https://www.dpr.go.id/jdih/index/id/1739>. 16.

⁸ M Shidqon Prabowo, "Hukum Jama'ah Haji Indonesia dalam Perspektif Perlindungan Konsumen" 15, no. 1 (2014): 2093–2133. 2099.
<https://journal.unpas.ac.id/index.php/litigasi/article/view/72>

daerah. Pelayanan akomodasi harus memenuhi standar kelayakan dengan selalu memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan Jemaah haji beserta barang bawaannya.⁹ Akomodasi sendiri merupakan sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan serta jasa-jasa lainnya.¹⁰

Di Indonesia sendiri mempunyai 13 Embarkasi haji diantara lain adalah Embarkasi Aceh, Embarkasi Medan, Embarkasi Batam, Embarkasi Padang, Embarkasi Palembang, Embarkasi Jakarta-Pondok Gede, Embarkasi Jakarta-Bekasi, Embarkasi Solo, Embarkasi Surabaya, Embarkasi Lombok, Embarkasi Banjarmasin, Embarkasi Balikpapan, dan Embarkasi Ujung Pandang. Pada waktu pemberangkatan Jemaah haji ke Arab Saudi, Jemaah haji akan diasramakan di Embarkasi daerah masing-masing maksimal 24 jam atau satu hari sebelum jadwal keberangkatan jemaah haji ke Arab Saudi.¹¹

Hal tersebut dilakukan untuk pemulihan kesehatan dan istirahat Jemaah haji setelah melakukan perjalanan yang cukup jauh dari daerah asal masing-masing, serta sebagai tempat penyelesaian proses penerbangan dan paspor Jemaah haji. Embarkasi haji menjadi tempat asrama jemaah haji sekaligus tempat operasional pelayanan pemberangkatan sampai pemulangan haji. Dari kegiatan penerimaan Jemaah haji dari daerah asal lalu pemberangkatan ke Arab Saudi sampai waktu kedatangan dari Arab Saudi dan bersiap kembali ke daerah asal masing-masing Jemaah haji. Penyelenggaraan ibadah haji pada operasional pelaksanaannya dibuthkan koordinasi yang baik berkaitan dengan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada Jemaah haji.¹²

⁹ Peraturan Pemerintah RI, “Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 2022 Tentang Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji. 4. <http://haji.kemenag.go.id/v5/detail/969068>

¹⁰ Jerry wilson, “Strategi Pengembangan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal dan International Pada Homestay Di Kabupaten Tanah Karo,” *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung* 9, no. 1 (2022): 48–67. 51. <https://journal.akpardarmaagung.ac.id/index.php/JIAA/issue/view/11>

¹¹ Peraturan Pemerintah RI, “Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 2022 Tentang Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji. 4. <http://haji.kemenag.go.id/v5/detail/969068>

¹² Muh. Anwar, “Manajemen Operasional Organisasi Penyelenggaraan Haji”, *Jurnal Kajian Haji*, Vol. 1, No. 2, (2020: 1-15). 6.

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/almizab/article/view/19908/10802>

Penyelenggaraan ibadah haji diperlukan suatu kerjasama dan koordinasi yang bagus agar tercipta pelayanan yang esektif dan efisien. Pelayanan yang baik dapat dicapai dengan penyelenggara ibadah haji mampu memberikan pelayanan yang dibuthkan Jemaah haji. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan pelayanan dengan proses yang sangat panjang. Maka dari itu dibuthkan manajemen pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada Jemaah haji dalam penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo.¹³

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian sebelumnya dilakukan oleh Muhamad Fadlil Hidayat tetang problematika pelayanan akomodasi dan konsumsi jamaah haji di Asrama Embarkasi Jakarta, yang dimana membahas mengenai masalah dan solusi dalam pelayanan akomodasi di Asrama Embarkasi Jakarta.¹⁴ Sedangkan dalam penelitian ini lebih membahas mengenai manajemen dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo.

Berdasarkan apa yang diuraikan latar belakang dan penelitian terdahulu, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam tentang bagaimana manajemen pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) pada bidang Akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi haji Solo pada Tahun 2022 dengan judul **“Manajemen Pelayanan Bidang Akomodasi Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Embarkasi Solo Tahun 2022”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini yang mempunyai judul “Manajemen Pelayanan Bidang Akomodasi Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Embarkasi Solo Tahun 2022”. Maka dari itu, peneliti memfokuskan penelitian ini bagaimana manajemen pelayanan bidang akomodasi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Tahun 2022 melakukan pelayanan kepada Jamaah Haji di Embarkasi Solo pada Tahun 2022.

¹³ Abdul, “Implementasi Kebijakan Tetang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Di Kabupaten Garut”, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2, No. 1, (2021: 129-136). 130. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/612>

¹⁴ Muhamad Fadlil Hidayat, “Problematica Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Jamaah Haji Di Asrama Embarkasi Jakarta”, (2018). 130. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41471?mode=full>

C. Rumusan masalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo Tahun 2022?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dengan hal ini tujuan penelitian diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo pada Tahun 2022.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagaimana berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Meningkatkan pengetahuan peneliti tentang apa yang sudah dipelajari pada masa perkuliahan.
 - b. Memberikan informasi serta pengetahuan bagi orang yang membutuhkan. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang manajemen pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai sarana evaluasi kegiatan penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo untuk lebih baik lagi dalam melaksanakan dan meningkatkan pelayanan di Bidang Akomodasi.
 - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemikiran dan pengetahuan bagi peneliti dan penelitian selanjutnya mengenai bagaimana Bidang Akomodasi penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo dalam memberikan pelayanan.
 - c. Memberikan gambaran lebih detail mengenai informasi tentang bagaimana manajemen pelayanan di bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji, serta bagaimana pelaksanaannya.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dirancang untuk memperoleh gambaran penelitian secara menyeluruh.

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari: halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstrak, halaman daftar isi, halaman daftar gambar, halaman daftar tabel.

2. Bagian Isi

Bagian isi ini terdapat beberapa bagian yang berisikan lima bab,

BAB I : Pendahuluan

Bab pertama berisikan latar belakang masalah, focus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab kedua ini membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ketiga ini berisikan jenis pendekatan, setting penelitian, subyek penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan Teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab keempat ini berisikan pembahasan mengenai gambaran obyek penelitian, deskripsi data penelitian, dan analisis data penelitian.

BAB V : Penutup

Bab kelima yang merupakan bab terakhir ini berisikan simpulan dan saran-saran.

3. Bagian Akhir

Bagian terakhir ini terdiri dari: Daftar Pustaka dan Lampiran-Lampiran yang meliputi transkrip wawancara, catatan observasi, dokumentasi, dan daftar riwayat hidup penulis.