

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara arti kata, lafaz haji yang berasal dari bahasa Arab , berarti “bersengaja”/ dalam artian terminologis diantara rumusannya adalah menziarahi ka’bah dengan melakukan serangkaian ibadah di Masjidil Haram dan sekitarnya, baik dalam bentuk haji maupun umroh.¹

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka’bah) 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 yaitu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijah setiap tahun, sebagaimana dapat dipahami dari ayat berikut :

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ
وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمَهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ
الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا إِلَى الْأَلْبَابِ ﴿١٢٧﴾

“(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan Sesungguhnya sebaik-baik bekal

¹ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2003) h. 58-59

adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang berakal”.(QS. Al-Baqarah :197)²

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban setiap muslim yang mampu (*istitho'ah*) mengerjakan sekali seumur hidup. Pelaksanaan ibadah haji merupakan bentuk dari kesadaran seseorang serta bentuk pengakuan terhadap agamanya, untuk itulah setiap umat Islam punya kecenderungan dan keinginan untuk melaksanakan ibadah haji.

Ali Syari'ati menjelaskan bahwa esensi ibadah haji adalah ibadah haji mencerminkan kepulauan kepada Allah SWT yang mutlak yang tidak memiliki keterbatasan dan yang tidak menyerupai dengan sesuatu apapun jua.³ Lebih lanjut dijelaskan juga bahwa sebagai sebuah kewajiban, ibadah haji merupakan jalan menuju pemenuhan nilai keagamaan untuk menjadi muslim yang kaffah.⁴

Ibadah haji adalah ibadah fisik yang memerlukan baik kesehatan maupun ketahanan stamina agar kekuatan mentalis, kekuatan tersebut diperlukan dalam seluruh profesi ibadah haji semenjak dari Tanah Air, menuju Arab Saudi, berda di Arab Saudi maupun kembali ke Tanah Air, dalam pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan oleh ummat islam dari seluruh dunia setiap tahunnya mengandung makna dan nilai-nilai moral yang tinggi yang diperlukan dalam rangka membangun sumber daya manusia yang ideal dan unggul.

² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya :CV Alfatih Berkah Cipta, 2002) hal. 31

³ Ahmad Nidjam dan A. Latief Hanan, *Manajemen Haji*, (Jakarta : Zikral Hakim, 2003) cet ke II. h 3

⁴ Ibid, h.2

Hal ini tergantung kepada orang yang melaksanakannya dan manusia yang mampu menangkap makna yang substansial dan seluruh rangkaian ibadah haji dari mulai mengenakan pakaian ihram, wukuf, melontar jumroh, tahalul, thawaf, sa'i dan lain sebagainya. Terdapat tiga aspek yang mempengaruhi keberhasilan operasional haji sehingga pembinaan, pelayanan dan perlindungan berlangsung lancar dan sukses.

Pertama legalitas, *UU No. 13 Tahun 2008*. *Kedua* adalah fasilitas yang ada baik 10 asrama haji embarkasi yang ada serta kesiapan kementerian agama dan departemen kesehatan dalam penyiapan atau penyediaan fasilitas pendukung maupun fasilitas lainnya di Arab Saudi. Dalam *UU No. 13 Tahun 2008* tentang penyelenggaraan ibadah haji diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus-menerus oleh pemerintah. Dalam hal ini kantor Kementerian agama sebagai *Leading sector* penyelenggaraan ibadah haji yaitu :

1. Pembinaan yang mencakup bimbingan, penyuluhan dan penerangan.
2. Pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi dan lain-lainnya.
3. Perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta Asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah.⁵

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik agar dapat dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi jamaah, memberikan sumber daya manusia yang profesional, sarana dan prasarana yang baik, serta bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai pemberangkatan, dan mampu

⁵ Kamil, *Media Indonesia*, Edisi Selasa, 9 Juli 2002

melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah haji.⁶

Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang baik perlu adanya strategi dalam suatu lembaga, yang dimaksud dengan strategi adalah pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan. Perumusan strategi meliputi menentukan misi perusahaan, menentukan tujuan-tujuan yang dapat dicapai, pengembangan strategi, dan penetapan pedoman kebijakan.⁷

Sedangkan menurut **Strainer** dan **Minner** dalam bukunya *Manajemen Strategic* mengatakan bahwa strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dalam mengingat kekuatan eksternal maupun internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.⁸

Sebagaimana Allah berfirman didalam Al-Qur'an, sebagai berikut:

فَإِذَا لَقِيتُمْ الَّذِينَ كَفَرُوا فَضَرْبَ الرِّقَابِ حَتَّىٰ إِذَا أَخْنَتُمْهُمْ فَشُدُّوا
الْوَثَاقَ فَمَا مَتًّا بَعْدُ وَإِمَّا فِدَاءً حَتَّىٰ تَضَعَ الْحَرْبُ أَوْزَارَهَا ۚ ذَٰلِكَ وَلَوْ
يَشَاءُ اللَّهُ لَانتَصَرْنَا مِنْهُمْ وَلَٰكِن لِّيَبْلُوَ بَعْضَكُمْ بِبَعْضٍ ۗ وَالَّذِينَ قُتِلُوا فِي
سَبِيلِ اللَّهِ فَلَنْ يُضِلَّ أَعْمَالُهُمْ

⁶ Kamsir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta : PT Raja Grapindo Persada, 2005) h. 9

⁷ J. David Hunger, Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta : ANDI, 2003)

⁸ George Stainer dan Minner, *Manajemen Strategik*, (Jakarta : Erlangga) h. 20

“Apabila kamu bertemu dengan orang-orang kafir (di medan perang) Maka pancunglah batang leher mereka. sehingga apabila kamu telah mengalahkan mereka Maka tawanlah mereka dan sesudah itu kamu boleh membebaskan mereka atau menerima tebusan sampai perang berakhir. Demikianlah apabila Allah menghendaki niscaya Allah akan membinasakan mereka tetapi Allah hendak menguji sebahagian kamu dengan sebahagian yang lain. dan orang-orang yang syahid pada jalan Allah, Allah tidak akan menyia-nyiakan amal mereka”. (QS. Muhammad:4)

Ayat di atas menjelaskan bagaimana cara menyikapi orang-orang kafir dalam berperang, dengan cara menjadikan mereka orang-orang yang kamu tawan sebagai tawanan perang. Kemudian sesudah perang usai kamu boleh memilih untuk menentukan nasib mereka. Jika kamu suka, kamu boleh membebaskan mereka dengan Cuma-Cuma atau dengan tebusan yang kamu terima dari mereka sesuai dengan apa yang kamu persyaratkan terhadap mereka.

Strategi merupakan bagian dari sebuah manajemen, yang dimaksud dengan manajemen adalah sebuah seni, ilmu dan proses untuk mengatur sesuatu baik orang ataupun pekerjaan. Dalam penerapannya manajemen memilih subyek dan obyek. Subyek adalah orang yang mengatur sedangkan obyek adalah yang diatur. Sebagaimana Allah berfirman didalam Al-Qur'an, sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرصُومٌ



“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”.(QS. As-saff: 4)

Ayat di atas menjelaskan bahwa suatu organisasi atau lembaga memiliki beberapa cirri diantaranya, masing-masing komponen didalamnya bias menguatkan satu dengan yang lain, bersinergi dalam bekerja serta memiliki program yang jelas, termasuk pembagian pelaksanaan program. Dalam hal ini diperlukan adanya ketepatan didalam penempatan orang. Siapa yang haru jadi tiang, jendela, atap dan sebagainya.

Kantor Kementerian Agama Kota Solok merupakan suatu instansi pemerintah yang berusaha keras memberikan pelayanan terbaik untuk jamaah calon haji, serta memberikan perhatian akan kebutuhan jamaah calon haji dalam menjalankan ibadah ke tanah suci

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) di Kemenag Kota Solok mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan ibadah haji. Seksi PHU di Kementerian Agama Kota Solok juga mempunyai strategi-strategi pelayanan untuk mempermudah jamaah calon haji yang ingin melakukan ibadah haji. Dalam menetapkan strategi, Kementerian Agama Kota Solok khususnya seksi PHU mempunyai kendala mengenai sarana dan prasarana yang tidak memadai, tetapi hal ini tidak menghambat pelayanan yang diberikan kepada jamaah calon haji, seksi PHU masih memberikan pelayanan yang memuaskan melalui strategi-strategi yang ditetapkan, walaupun petugas seksi PHU harus bekerja pada waktu istirahatnya.

Salah satu strateginya adalah Kementerian Agama Kota Solok memberikan pra pelayanan terpadu satu pintu dimana seluruh kegiatan pengadministrasian dilakukan dalam satu tempat, serta dalam pelayanan pemberangkatan dan pemulangan haji Kementerian Agama bekerja sama dengan Pemerintah Kota Solok.

Pelayanan yang baik adalah berupaya untuk menyediakan fasilitas, keamanan dan kenyamanan yang diperlukan oleh setiap warga negara. Kementerian Agama Kota Solok memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji seperti, administrasi, dokumentasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan manasik haji. Kantor Kementerian Agama Kota Solok merupakan instansi yang dinaungi oleh Menteri Agama RI, yang dimana seksi PHU di Kantor Kemenag Kota Solok berupaya untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat setempat yang ingin berangkat ke tanah suci.

Dari fenomena di atas, penulis ingin melihat lebih jauh dalam bentuk penelitian bagaimana strategi pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Solok. Untuk itu diberi judul penelitian : “ **Strategi Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Solok**”.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana strategi pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Solok?

2. Batasan Masalah

- a. Strategi yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Solok dalam melakukan Pelayanan haji.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Solok terhadap jamaah calon haji.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Ingin mengetahui strategi yang diterapkan seksi penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Solok dalam pelayanan jamaah calon haji
- b. Ingin mengetahui jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Solok kepada jamaah calon haji.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk melengkapi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam rangka menyelesaikan program S1 pada fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.
- b. Sebagai bahan masukan bagi lembaga, khususnya karyawan/karyawati penyelenggaraan haji dan umroh.
- c. Sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa pada perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

D. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami judul, maka penulis menjelaskan istilah yang ada pada judul :

Strategi : Prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi: strategi adalah pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi.⁹ Kantor Kementerian Agama Kota Solok mempunyai strategi-strategi yang dapat memudahkan jamaah calon haji haji, agar dalam pelayanannya jamaah calon haji haji merasa puas dan betah dengan pelayan yang diberikan.

Pelayanan : Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang lain yang melayani maupun yang dilayani.¹⁰ Kantor Kementerian Agama Kota Solok berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada jamaah calon haji haji yang mendaftar maupun masyarakat yang belum

⁹ Michael Allison dan Jude Kaye, *Perencanaan Strategis bagi organisasi nirlaba*, (Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2004), h. 3

¹⁰ Endar Sugiarto, , *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*,(Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002) h. 36

mendaftar, agar jamaah calon haji paham dan mengerti bagaimana proses haji tersebut.

Haji : Secara arti kata, lafaz haji yang berasal dari bahasa Arab , berarti “bersengaja”/ dalam artian terminologis diantara rumusannya adalah menziarahi ka’bah dengan melakukan serangkaian ibadah di Masjidil Haram dan sekitarnya, baik dalam bentuk haji maupun umroh.¹¹

Kemenag : Kantor Kementerian Agama merupakan nama dari sebuah institusi pemerintahan Kementerian Agama yang penulis teliti di Kota Solok yang disingkat dengan Kemenag.

Jadi, yang dimaksud dengan judul penelitian ini secara menyeluruh adalah bagaimana strategi pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Solok.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, dengan susunan sebagai berikut :

¹¹Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2003) h. 58-59

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat latar belakang, rumusan dan batasan masalah, penjelasan judul, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Terdiri dari beberapa hal diantaranya pengertian strategi, proses strategi, pengertian pelayanan, unsur-unsur pelayanan, hubungan publik, pelayanan publik dan layanan umum, pelayan prima, strategi pelayanan, pengertian pelayanan penyelenggaraan haji, tujuan penyelenggaraan haji, unsur penyelenggaraan haji, organisasi penyelenggaraan haji.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Terdiri dari : Gambaran umum Kementerian Agama Kota Solok, Strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Solok dalam melakukan pelayanan haji, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Solok kepada jamaah calon haji.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai akhir dari karya ilmiah yang diteliti yaitu berisi tentang kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran serta lampiran-lampiran yang diperlukan.



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**