

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji adalah berkunjung ke baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain : wukuf, mabit, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridhonya. Ibadah haji diwajibkan Allah kepada kaum muslim yang telah mencukupi syarat-syaratnya.¹

Menunaikan ibadah haji dilakukan seumur hidup sekali. Bagi yang menjalankannya lebih dari satu kali hukumnya sunnah. Allah Swt berfirman dalam surah Ali Imran ayat 97, artinya yaitu:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ^ص وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ ^ط
الْبَيْتِ مَنْ أُسْتِطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ج وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^{٩٧}

Artinya: “Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh Alam”. (Q.S, Ali Imran 3:97)²

Haji menjadi begitu penting dalam syariat islam, mengingat pelaksanaan haji dapat membentuk manusia menjadi manusia yang memiliki pandangan hidup yang luas baik duniawi maupun ukhrawi, meyakini mereka terhadap agamanya semakin kuat, rasa sosialnya semakin tinggi, rasa

¹ Rajak Abdul, *Fiqih Haji*, Pekanbaru.6

²Q.S Ali Imran 3:97

kesetiaan kawannya semakin akrab sehingga melahirkan ukhwh islamiyah yang hakiki.³

Ibadah haji sangat di idamkan oleh seluruh umat islam. Apalagi jika menunaikannya sesuai dengan harapan dan keinginannya. Harapan setiap jamaah dalam menjalankan ibadah haji pasti dengan pelayanan yang sangat baik, aman, nyaman, biaya terjangkau dan ibadahnya pun sempurna. Seperti yang dijelaskan dalam surat Al Baqarah :197 :

أَحْجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُوا يَأْتُوا إِلَى الْأَلْبَابِ ۚ

Artinya: “(Muslim) Haji adalah beberapabulan yang dimaklumi, barang siapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan didalam masa mengerjakan haji. Dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah taqwa dan bertaqwalah kepada ku hai orang-orang yang berakal.” (QS. Al Baqarah:197)

Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hulu sebagai satuan kerja Kementrian Agama yang sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama di tingkat Kabupaten Rokan Hulu telah melaksanakan kegiatan pembangunan bidang agama sesuai dengan 9 program Prioritas Kementrian Agama yang meliputi program dukung manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya kementrian agama, program peningkatan sarana dan prasarana aparatur Negara, Program Pendidikan Agama Islam,

³Departemen Agama RI, *Bimbingan Masyarakat Islam dan urusan Haji*, Jakarta, 1989-1990. 27

Program Bimbingan Masyarakat Islam, Program Bimbingan Masyarakat Kristen, Program Bimbingan Masyarakat Khatolik, dan Program Penyelenggaraan Pembinaan dan Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Pada tahun 2017.⁴

Pembangunan dibidang Agama dan keagamaan merupakan agenda yang penting dalam peningkatan kesejahteraan rakyat melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pemahaman agama serta kehidupan beragama. Selain itu pembangunan keagamaan juga mencakup bidang peningkatan saling percaya dan harmonis antarkelompok masyarakat.

Aktivitas pelayanan haji di Kementerian Agama Rokan Hulu yaitu melayani para calon jamaah haji untuk mendaftar haji, membuat surat rekomendasi umroh, dan membuat surat pembatalan haji dengan alasan sakit atau wafat. Pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan cara kepercayaan pihak pelanggannya(konsumen). Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.⁵ Pelayanan di Kemenag memakai tiga bentuk pelayanan yaitu pelayanan dengan tulisan, pelayanan dengan tulisan, pelayanan dengan perbuatan.

B. Penegasan Istilah

Penelitian berjudul “Aktivitas Kementerian Agama Rokan Hulu Dalam Pelayanan Jamaah Haji” ini, Penulis perlu ditegas, terutama pada beberapa

⁴ Laporan Akuntabilitas Kinerja, Kementerian Agama Rokan Hulu, Tanggal 4 Maret 2019

⁵Ruslan, Rosady, 2008. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)279

kata kunci yang penulis anggap penting. Maksudnya untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang terdapat dalam judul penelitian, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah-istilah berikut :

1. Aktivitas

Aktivitas adalah keaktifan, kegiatan, salah satu kegiatan kerja yang dilaksanakan dalam tiap bagian didalam perusahaan.⁶

2. Pelayanan

Pelayanan adalah berupa jasa dari seseorang kepada oranglain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia.⁷

Peneliti menyimpulkan bahwa aktivitas itu adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan aktif dalam suatu perusahaan. Sedangkan pelayanan adalah membantu seseorang untuk menyiapkan keperluannya.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijelaskan pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Aktivitas Kementerian Agama Rokan Hulu dalam Pelayanan Jamaah haji?”.

⁶ MK. Abdullah, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Sandro Jaya.22

⁷ Jasfar Farida. *Manajemen Jasa*, (Bogor: PT. GhaliaIndonesia)15

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji Aktivitas Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Rokan Hulu

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan dari penelitian ini yaitu untuk memberikan sumbangan ilmiah dibidang Manajemen Dakwah bagi penulis, Mahasiswa, maupun masyarakat umum dan menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang dipelajari, hingga akan berguna dalam pengembangan pemahaman, penalaran. Dan pengalaman penulis juga berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Dakwah hingga dikembangkan lebih lanjut dalam penelitian-penelitian berikutnya.
- b. sebagai syarat guna meraih gelar strata satu (SI) pada jurusan Manajemen akwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau
- c. hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang bekepentingan, sebagai bahan kajian bagi pihak yang terkait dengan permasalahan ini.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : Bab ini berisikan Latar Belakang, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Sistematika Penulisan.

BAB II : Bab ini berisikan tentang Kajian Teori, Kajian Terdahulu, dan Kerangka berfikir.

BAB III : Bab ini berisikan tentang Metode Penelitian.

BAB IV : Bab ini berisikan tentang Gambaran Umum Subjek Penelitian.

BAB V : Bab ini berisikan tentang Laporan Penelitian Meliputi Hasil dan Pembahasan Penelitian.

BAB VI : Berisikan tentang kesimpulan dan saran.

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA