

## BAB II KERANGKA TEORI

### A. Landasan Teori

#### 1. Haji

##### a. Pengertian Haji

Secara bahasa haji berasal bahasa Arab *haj* atau *hijj*, yang berarti menuju atau mengunjungi tempat yang agung.<sup>14</sup> Dalam pengertian agama, haji adalah perjalanan menuju Mekkah untuk melaksanakan ibadah *thawaf*, *sa'i*, *wukuf* di *Arafah*, dan seluruh rangkaian manasik ibadah haji sebagai bentuk pelaksanaan perintah Allah dan dalam kerangka mencari *ridha-Nya*.<sup>15</sup> Lafal "*haji*" memakai *fatha* awalnya dan boleh pula dengan *kasrah*, menurut *lughot* ialah *menyengaja* atau *banyak-banyak menyengaja* kepada sesuatu yang *diagungkan*.<sup>16</sup> Menurut Imam *Taqiyuddin* bahwa haji menurut bahasa adalah *bersengaja*, *Al-Kholil* mengatakan *banyak menyengaja*.<sup>17</sup>

Di dalam kamus bahasa Indonesia, bahwa haji adalah orang yang *berziarah* ke *Mekkah* untuk *menunaikan rukun Islam* yang kelima.<sup>18</sup> Pada pokoknya, definisi haji menurut *etimologi* adalah *bersengaja, menuju, atau ke sesuatu tempat yang suci, atau juga diartikan ke suatu tempat yang suci yang menjadi tujuan secara berulang-ulang*. Hal ini sesuai dengan

<sup>14</sup> Abd al-Rahman al-Jaziri, *Op.cit*, hlm. 324.

<sup>15</sup> Al-Sayyid Sabiq, *Op.cit*, hlm. 317.

<sup>16</sup> Ibnu Hajar Al-Haitaimi, *Syarah Fathul Mui'n*, (Semarang: Pustaka al-Amaliyah, t.th), hlm.60

<sup>17</sup> Imam Taqiyuddin, *Khifayatul Akhyar*, (Surabaya: Darul Kutub Islami, t.th), hlm. 218

<sup>18</sup> WJS Poerdarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN. Balai Pustaka, 1976), hlm.339

definsi menurut bahasa yang dikatakan oleh Prof. Hasby ash Shiddieqy yakni “ menuju ke suatu tempat berulang kali atau menuju kepada suatu yang dibesarkan.<sup>19</sup>

Sedangkan menurut syara’ Allah SWT telah menjadikan suatu tempat yang dituju manusia setiap tahun. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Baqoroh ayat:125 yang berbunyi:

وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى  
وَعَهْدَنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَن طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ  
وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ

Artinya: *Dan (ingatlah), ketika Kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. dan Jadikanlah sebahagian maqam Ibrahim tempat shalat. dan telah Kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail: "Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang thawaf, yang i'tikaf, yang ruku' dan yang sujud".<sup>20</sup>*

Baitullah adalah suatu tempat yang didatangi manusia pada setiap tahun. Lazimnya mereka yang sudah pernah mengunjungi Baitullah, timbul keinginan untuk kembali lagi yang kedua kalinya.<sup>21</sup> Maka makna haji menurut syara’ adalah ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi Baitullah (ka’bah) pada waktu tertentu dan syarat-syarat tertentu.<sup>22</sup> Di kalangan ulama fiqh mendefinisikan haji menurut syara’ adalah:

- 1) Menurut Abi al-Syuja didalam kitabnya Syarah Fath al-Qorib disebutkan bahwa haji adalah:

<sup>19</sup> Tengku Muhamad Hasby ash Shiddieqy, *Pedoman Haji*, (Semarang: PT Pustaka Rizki Putra, 2000), Cet Ke 9, hlm 2

<sup>20</sup> Depag RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Surya Cipta. 1993), hlm.23.

<sup>21</sup> Tengku Muhamad Hasby ash Shiddieqy, *op.cit.*, hlm 2

<sup>22</sup> Ihwan, et al, *Ekslopedi Haji dan Umroh*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), cet ke 1, hlm 84

## قصد البيت الحرام للنسك

"menuju ke Baitul Haram untuk ibadah."

- 2) Menurut Ali Yafie bahwa haji adalah ibadah yang sangat mulia sekaligus ibadah yang sangat berat.

Dari keterangan di atas, definisi haji menurut syara' disimpulkan mengunjungi tempat dimana ka'bah sebagai Baitullah berada untuk niat nusuk (Ibadah) dengan cara melaksanakan rangkian perbuatan yakni: ihram, wukuf, thawaf, sai' serta rangkian lainnya, sehingga sempurnalah segala rukun dan wajib haji. Dalam rangkian haji tersebut berkaitan dengan waktu tertentu, tempat tertentu, dan syarat-syarat tertentu juga. Sehingga sesuatu yang dikerjakan diluar ketentuan-ketentuan diatas tidak dapat dinamakan ibadah haji.

### b. Dasar Kewajiban Ibadah Haji

Ibadah haji diwajibkan bagi setiap Muslim dan Muslimah yang mampu (*istitha'ah*), sekali seumur hidup.<sup>23</sup> Kewajiban untuk melaksanakan ibadah haji ditetapkan berdasarkan al-Qur'an, Sunnah, dan Ijma'.<sup>24</sup> Dasar kewajiban haji dalam Al-Qur'an<sup>25</sup> adalah firman Allah yang artinya:

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ﴿١٦﴾ فِيهِ  
 ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ <sup>ط</sup> وَمَن دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا <sup>ط</sup> وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
 الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ج</sup> وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿١٧﴾

<sup>23</sup> Al-Jaziri, *Kitab al-Fiqh*, hlm. 324

<sup>24</sup> *Ibid.*,

<sup>25</sup> Al-Qadhi Abi al-Walid Muhammad bin Ahmad bin Muhammad bin Ahmad Ibn Rusyd al- Qurtubi al-Andalusi, *Bidayatul Mujtahid wa Nihayat al-Muqtashid* (Libanon: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 2007), hlm. 295.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Artinya: “Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekkah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia. padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah SWT, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>26</sup>*

Dari firman Allah di atas dapat diambil suatu pengertian bahwa, apabila seseorang mengingkari kefarduan haji, menjadi kufur dan dia murtad dari agama Islam.<sup>27</sup> Kewajiban pelaksanaan ibadah haji juga didukung oleh hadits Nabi<sup>28</sup> yang berbunyi:

عن ابن عمر رضي الله عنهما قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: بني الإسلامُ على خمس : شهادة أن لا إله إلا الله وأنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ , وَأَقَامَ الصَّلَاةَ , وَآتَى الزَّكَاةَ , وَالْحُجَّ , وَصَوْمَ رَمَضَانَ قَالَ [رواه البخارى ومسلم]

*Artinya: “Dari Ibnu Umar r.a berkata: Rasulullah Saw bersabda : Islam didirikan atas lima sendi: mengakui bahwasannya tiada Tuhan melainkan Allah SWT, dan bahwasannya Muhammad Saw utusan Allah Swt, dan mengerjakan shalat, dan membayar zakat, dan haji, dan berpuasa di bulan Ramadhan” (HR. Bukhori dan Muslim).<sup>29</sup>*

Al-Qur’an, as-sunnah dan ijma para ulama menetapkan bahwa haji itu, merupakan fardu ‘ain bagi muslim dan muslimat yang sanggup mengerjakannya. Di dalam fiqih wanita, An-Shori Umar mengatakan bahwa haji itu fardu ‘ain yang diwajibkan sekali seumur hidup atas setiap laki-laki

<sup>26</sup> Q.S. Ali Imran: 96-97

<sup>27</sup> Hasby ash Syiddieqy, *Op cit*, hlm 4

<sup>28</sup> Al-Jaziri, *Kitab al-Fiqh*, hlm. 324.

<sup>29</sup> Hadis Riwayat Bukhari dan Muslim

atau perempuan yang telah memenuhi syarat.<sup>30</sup> Ketentuan dari kewajiban haji para ulama bersepakat menetapkan hanya sekali saja dalam seumur hidup, tidak berulang-ulang diwajibkannya untuk seumur hidup kecuali kalau dinadzarkan. Selain satu kali diwajibkan, maka yang lebih dari satu dipandang sunnah. Diriwayatkan dari Ibnu Abbas:

وعن أبي عباس رضي الله عنهما قال حطبنا رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال: "إن الله كتب عليكم الحج" فقام الأقرع بن جابس فقال إني كل عام يا رسول الله فقال لو قلتها لوجبت الحج مرة فمن زاد فهو تطوع.<sup>31</sup>

Artinya: "Dari Ibnu Abbas r.a. berkata: Rosullah SAW berkotbah kepada kami beliau berkata: Sesungguhnya Allah telah mewajibkan atas kamu sekalian haji. Lalu Al-Aqra bin Ja'bis berdiri, kemudian berkata: Apakah kewajiban haji setiap tahun ya Rosullah? Nabi menjawab, dan sekiranya kukatakan ya, tentu menjadi wajib, dan sekiranya diwajibkan, engkau sekalian tidak akan melaksanakannya, dan pula tidak mampu, ibadah haji itu sekali saja. Siapa yang menambah itu berarti perbuatan sukarela saja.

Di dalam ibadah haji apakah kewajiban itu secara "faur" (seketika)

atau "tarkhi" (tertunda-tunda). dalam masalah ini para ulama berbeda pendapat. Imam Syafi'i, at-Tsuri, dan Muhammad Ibn Hasan, berpendapat bahwa haji itu tidak harus seketika. Artinya, boleh dikerjakan kapan saja. Demikian pula seperti yang dikutip Imam Mawardi dari Ibnu Abbas, Anas, Jabir, Atha', dan Tawus. Sedangkan menurut Imam Abu Hanifah, Malik, Ahmad bin Hambal, Al-Muzani dari madzhab Syafi'i, dan Abu Yusuf, bahwa haji itu harus seketika, maksudnya tidak boleh ditunda-tunda

<sup>30</sup> Anshori Umar, *Fiqh Wanita*, (Semarang: CV. Asy-Syifa, 1986), hlm 286

<sup>31</sup> Muhamad bin Ismail, *Subul As-Salam*, (Bairut: Dar Al-kutub Al-amaliah, Juz II, Cet Ke 1, 1988), hlm 374

sampai mati.<sup>32</sup>

### c. Syarat-syarat Haji

Maksud syarat wajibnya haji ialah seseorang yang diwajibkan melaksanakan ibadah haji jika memenuhi syarat-syarat tertentu, dasarnya adalah firman Allah SWT:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنْ أُسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٢٧﴾

Artinya: *Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*

Adapun syarat-syarat sahnya haji adalah sebagai berikut:

#### 1. Beragama Islam

Beragama Islam merupakan syarat mutlak bagi orang yang akan melaksanakan haji dan umroh. Oleh karena itu orang-orang kafir tidak mempunyai kewajiban haji dan umroh. Demikian pula orang yang murtad.<sup>33</sup>

#### 2. Berakal

Orang yang tidak berakal, gila dan dungu tidak wajib karena tidak mengerti apa yang harus dikerjakan.

<sup>32</sup> Said Ibnu Abdil Qodir Basyantar, *op cit*, hlm 8

<sup>33</sup> Dikrokrat Pembinaan Perguruan Tinggi Agama Islam, *Ilmu fiqh*, (Jakarta: Cet Ke 2, 1983), hlm 350

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 3. Baligh

Artinya sudah sampai umur dewasa. Seandainya ada anak yang belum baligh mengerjakan haji dengan memenuhi syarat, rukun dan wajibnya haji maka dianggap sah, namun hajinya tidak menggu gurkan kewajiban hajinya kalau sudah dewasa kelak jika ia mampu.

## 4. Merdeka

Pengertian merdeka adalah setiap orang Islam yang tidak dalam kekuasaan orang lain, misalnya budak. Seseorang budak tidak wajib melaksanakan ibadah haji dan umroh. Jika ia melaksanakannya, sah hukumnya, asal memenuhi syarat rukunnya karena budak juga merupakan ahli ibadah. Tetapi kalau setelah melaksanakan haji dan umroh kemudian ia merdeka, maka wajib melaksanakan haji sekali lagi.<sup>34</sup>

## 5. Istithoa' (mampu)

Maksudnya dapat mengerjakan sendiri tanpa bantuan (diwakilkan) kepada orang lain disamping beberapa hal yang harus dipenuhi seperti biaya pulang pergi dan menggunakan angkutan yang pantas. Sedang bagi seorang wanita diwajibkan pergi bersama suami, muhrim nya, atau wanita lain yang dapat dipercaya.<sup>35</sup> Terkait dengan dasar kewajiban haji di atas ada beberapa hal yang perlu dijelaskan lebih lanjut, yakni tentang *istitha'ah* (mampu), berhaji dengan biaya orang

<sup>34</sup> Mahmud Anwar, *Tuntunan Ibadah Haji dan Umroh*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, Cet ke 4, 2004), hlm 10

<sup>35</sup> R. Abdul Jamil, *Hukum Islam*, (Mandar Maju: Bandung: Cet ke 1, 1992), hlm 35

lain, berhutang untuk haji, berhaji dengan orang haram, serta keutamaan haji dan umrah. *Istitha"ah* (mampu) yang merupakan salah satu syarat wajib haji, meliputi beberapa hal sebagai berikut:

- a) Kemampuan fisik untuk perjalanan menuju Mekkah dan mengerjakan kewajiban-kewajiban haji. Seseorang yang tidak memiliki kemampuan fisik, karena lanjut bisa diharapkan kesembuhannya lagi, sedangkan ia mempunyai cukup harta untuk pergi haji, wajib mewakilkan orang lain (biasa disebut *badal*) untuk berhaji atas namanya. Namun harus diketahui bahwa seorang yang menjadi wakil orang lain untuk berhaji atas namanya, ia sendiri sebelum itu harus telah menunaikan wajib haji atas nama dirinya sendiri.
- b) Perjalanan yang aman ketika pergi dan pulang terhadap jiwa dan harta seseorang. Seandainya terdapat kekhawatiran adanya kerawanan perampok atau wabah penyakit dalam perjalanan, maka ia belum wajib haji karena belum dianggap berkemampuan untuk itu.
- c) Memiliki cukup harta selama perjalanan untuk keperluan makanan dan kendaraan untuk dirinya sendiri selama dalam perjalanan, maupun untuk keperluan keluarga yang ditinggalkan, sampai kembali lagi kepada mereka: termasuk makanan, pakaian, tempat tinggal, dan kendaraan; serta peralatan dan modal yang diperlukan bagi kelancaran pekerjaannya sepulangnya dari haji.<sup>36</sup>

<sup>36</sup> *Ibid.*, Bandingkan dengan al-Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, hlm. 420-421.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### d. Rukun dan Wajib Haji

Mengenai ibadah haji ini perlu diketahui, bahwa pengertian rukun dan wajib haji itu ada perbedaan. Perbedaan keduanya adalah bahwa rukun haji adalah sesuatu yang harus dilakukan dan haji tidak sah tanpa rukun itu, bila tertinggal salah satu rukun, tidak boleh diganti dengan dam (denda menyembelih binatang).<sup>37</sup> Sedangkan wajib haji adalah sesuatu yang perlu dikerjakan, dan haji tetap sah, bila tertinggal salah satu wajib haji itu. Sekiranya ada yang tertinggal salah satu diantaranya boleh diganti dengan dam.<sup>38</sup>

##### 1. Rukun Haji

Dalam rukun haji ada perbedaan antara ulama Safi'iyah dan ulama Hanafiyah tentang rukun haji. Ulama Safi'iyah membagi rukun haji menjadi enam yaitu:

- a. Ihram (niat ihram)
- b. Wukuf di Arafah
- c. Bercukur atau bergunting, yang dilakukan sesudah berlalu separoh malam dari malam hari raya.
- d. Thawaf (thawaf Ifadah)
- e. Sa'i antara Safa dan Marwah
  - i. Berurutan, yaitu melakukan ihram atas segala yang lainnya, mendahului wukuf atas thawaf Ifadhah

<sup>37</sup> Ali Hasan, *Tuntunan Haji*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Cet ke 2, 2001), hlm

<sup>38</sup> Ali Hasan, *Ibid*, hlm 21

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Wajib Haji

Bahwa wajibnya haji para ulama berbeda pendapat dalam menentukan amalan-amalan apa saja yang termasuk dalam katagori wajib haji. Di sini penulis akan menjelaskan wajibnya haji.

### 1. Ihram dan Miqot

Miqot adalah batas tempat atau waktu, miqot untuk ihram ada dua yaitu miqot Zamani dan miqot Makani.

#### a. Miqot Zamani

Miqot Zamani adalah batas waktu seseorang boleh melakukan ihram. Dimulai dari bulan Syawal dan berakhir pada terbit fajarnya tanggal 10 Dzulhijjah atau idul Adha.

#### b. Miqot Makani

Miqot makani adalah tempat atau batas seseorang memulai melakukan ihram. Miqot Makani dibagi dua:

- a) Bagi orang yang mukim (bertempat tinggal) di mekkah, miqotnya adalah kota Mekkah itu sendiri.
- b) Bagi orang yang bertempat tinggal di luar kota mekkah, seperti jama'ah haji Indonesia. Mereka yang tinggal di luar kota mekkah ini mempunyai kota miqot makani sesuai dengan asal negaranya masing-masing, yaitu Dzul Hulailah, Juhfah, Yalamlam, Dhul Irqin, dan Qornul Manazil.

## 2. Mabit di Muzdalifah

Mabit dilaksanakan dengan berhenti sejenak dalam kendaraan atau turun dari kendaraan dengan syarat sudah lewat tengah malam. Yaitu sesudah jam 12 malam. Namun jikalau memungkinkan disunnahkan untuk tetap tinggal di Muzdalifah sampai datangnya shalat Subuh.

## 3. Mabit di Mina

Apabila cahaya Subuh sudah datang, maka semua jamaah haji yang berada di Muzdalifah harus meninggalkan Muzdalifah untuk menuju ke Mina. Pada perjalanan ke Mina, hendaknya memperbanyak membaca talbiyah. Mabit di mina pada hari-hari Tasyriq, yaitu tanggal 11,12, 13, Dzulhijjah hukumnya wajib.

## 4. Melempar Jumrah

Salah satu kewajiban haji pada waktu di Mina adalah melempar Jumroh Ula, Wusto, dan Aqabah. Ada dua macam pelemparan Jumrah:

### a. Melempar pada hari nahar

Yaitu melempar jumrah Aqabah tujuh kali (dengan tujuh batu) pada tanggal 10 Dzulhijjah. Waktunya mulai dari lewat tengah malam sampai akhir hari tasriq, tetapi yang lebih utama setelah terbit matahari 10 Dzulhijjah tersebut.

### b. Melempar pada hari Tasyriq

Yaitu melempar tiga Jumrah Ula, Wusto, dan Aqabah dengan masing-masing Jumrah tujuh kali (tujuh batu), waktunya setelah tergelincirnya matahari tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah.

5. Menjahui hal-hal yang diharamkan ketika sedang ihram
6. Thawaf wada'

Thawaf yang dikerjakan setelah selesai semua urusan ibadah hajidan umroh, menjelang pulang meninggalkan kota Mekkah.

Seseorang yang dalam ibadah haji telah meninggalkan wajib haji maka diwajibkan membayar *dam* (tebusan). Istilah *dam* yang kita kenal dengan nama *denda*, disebut juga *fidyah* (tebusan) *kafarat* (penghapus) atau juga *hadyu* (penyembelihan seekor kambing yang sudah memenuhi syarat-syarat untuk dijadikan qurban).

Seseorang apabila telah meninggal wajibnya haji maka diwajibkan membayar *denda*, apabila dia tidak mampu untuk menyembelihnya maka bisa diganti dengan puasa 10 hari, 3 hari dilaksanakan pada saat mengerjakan ibadah haji dan 7 hari lagi dilaksanakan setelah kembali ke Rumah masing-masing.

#### e. Keutamaan-keutamaan Haji

Haji dan umrah memiliki keutamaan-keutamaan di antaranya sebagai mana diriwayatkan oleh Abu Hurairah r.a. bahwa Nabi saw pernah bersabda, “masa antara suatu ibadah umrah dan umrah lainnya, adalah masa kaffarah (penghapus) bagi dosa dan kesalahan yang terjadi di antara kedua-duanya surga.”<sup>39</sup> Bukhari dan Muslim juga meriwayatkan

<sup>39</sup> Haji mabrur menurut sebagian ulama, ialah yang tidak tercemar oleh perbuatan dosa selama pelaksanaannya. Menurut Hasan al-Basri, “Tanda haji mabrur ialah apabila sepulang dari haji hati menjadi zuhud (tidak dikuasai oleh kemewahan hidup duniawi dan bertambah keinginannya kepada akhirat. Dan menurut sebagian ulama lainnya, ialah yang disertai dengan memberi makan orang miskin serta bertutur kata lemah lembut. Lihat Muhammad Bagir al-Habsy, *Fiqh Praktis menurut al-Qur’an, hadis, dan pendapat ulama*

sabda Nabi saw dari Abu Hurairah, bahwa Nabi saw pernah bersabda, ”barang siapa yang melaksanakan ibadah haji seraya menjauhkan diri dari *rafatsa* dan *fushuk* maka ia kembali setelah itu (dalam keadaan suci bersih) seperti pada hari ketika dilahirkan oleh ibunya. Abu Hurairah meriwayatkan sabda Nabi SAW, ”orang-orang yang sedang berhaji dan berumrah adalah tamu-tamu Allah; apabila mereka berdoa kepada-Nya, niscaya Ia akan mengabulkan; dan apabila mereka memohon ampunan-Nya niscaya akan mengampuni mereka.

## 2. Konsep Pengelolaan Ibadah Haji

### a. Pengertian Pelayanan dan Pengelolaan Ibadah Haji

Ibadah haji, selain memuat ritual-ritual keagamaan seperti *thawaf* (mengelilingi Ka’bah) *sa’i* (lari-lari kecil antara bukit Shafa dan Marwah), *wukuf* di Arafah-Mina dan melontar jumrah. kemudian dilanjutkan dengan melaksanakan ritual-ritual sunnah di Kota Madinah, juga memuat sisi-sisi selain ritual, seperti pembinaan manasik haji sebelum jemaah haji berangkat ke tanah suci, pembinaan ritual-ritual ketika sudah berada di tanah suci, pelayanan kepada jemaah haji baik pelayanan dokumen karena mereka harus berdiam lama di luar negeri, pelayanan transportasi darat dan udara baik di tanah air maupun di tanah suci, pelayanan pemondokan, pelayanan kesehatan, dan perlindungan jemaah haji di luar negeri, sehingga para tamu Allah itu dapat melaksanakan rangkaian ibadahnya dengan nyaman serta menjadi haji *mabrur*.

(Bandung : Mizan, 1999), hlm. 381.

Seperti telah disebutkan di atas, kata pengelolaan merujuk pada kata manajemen. Kata ini berasal dari "to manage" yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola. Hamiseno mengemukakan bahwa manajemen berarti, "suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan sampai pengawasan dan penilaian." Stoner dan Winkel mengatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan-kegiatan anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ketika kegiatan diorganisir dengan pengelolaan yang baik akan berkorelasi positif terhadap pengefektifan dan efisiensi kegiatan secara teknis, begitu juga dalam pelayanan.<sup>40</sup>

Dalam pelaksanaan, pengelolaan memiliki fungsi-fungsi dan unsur-unsur. Jika fungsi dan unsur pengelolaan ini dijalankan dengan baik, maka akan menghasilkan *output* dan *outcome* yang baik pula. Fungsi pengelolaan tersebut antara lain, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendalian. Sementara unsur-unsur pengelolaan terdiri dari manusia sebagai pelaksananya, anggaran yang tersedia, alat yang menunjang kegiatan dan metode yang tepat.<sup>41</sup> Dalam kaitan dengan pengelolaan ibadah haji. Ada dua tugas utama organisasi pengelola ibadah haji yang perlu mendapat perhatian. *Pertama*, penyelenggaraan ibadah haji, dan *kedua* adalah pengelolaan keuangan haji. Dalam konteks

<sup>40</sup> Hadis riwayat Nasai dan ibn Majah

<sup>41</sup> Imam Syaukani (ed.), Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia (Jakarta, Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hlm. 11.

penyelenggaraan ibadah haji, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi pengelola ibadah haji itu melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan ibadah haji. Untuk menunjang fungsi-fungsi pengelolaan itu adalah penting diperhatikan unsur-unsur pengelolaan seperti tenaga, anggaran, peralatan yang tersedia dan metode yang memadai.

#### **b. Pengelolaan Ibadah Haji sebagai Bentuk Pelayanan Publik**

Pengelolaan ibadah haji pada hakikatnya merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan pengelolaan ibadah haji ada tiga bentuk pelayanan yang mesti diberikan, yakni pelayanan pembinaan manasik haji baik sebelum dan sesudah penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan transportasi, pelayanan pemonjakan, katering, dan kesehatan.

Sebagai bentuk pelayanan publik pengelolaan Ibadah Haji seyogyanya didasarkan pada asas: kepentingan umum, kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>42</sup>

Di samping itu, pengelolaan ibadah haji juga harus memperhatikan hak-hak jemaah haji sebagaimana dijamin dalam undang-undang perlindungan konsumen. Dalam undang-undang perlindungan konsumen, disebutkan bahwa hak konsumen itu adalah:

<sup>42</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>43</sup>

**c. Pengorganisasian: Keniscayaan Pembentukan Badan Khusus**

Secara ideal, pengelolaan ibadah haji seyogyanya diorganisasikan oleh satu badan yang secara khusus melayani penyelenggaraan ibadah haji dan

<sup>43</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pengelolaan keuangan haji. Badan ini hendaknya diberi wewenang yang cukup besar, karena akan mengelola pekerjaan yang cukup besar pula, yakni menyelenggarakan ibadah haji mulai dari pendaftaran jemaah haji, penentuan kuota, pelayanan administrasi keimigrasian, pemeriksaan kesehatan, pembimbingan manasik haji, pemberangkatan, pelayanan transportasi darat dari kota asal ke kota embarkasi, pemeriksaan kelengkapan administratif di asrama haji, pelayanan transportasi udara: penerbangan ke Saudi Arabia, pelayanan transportasi darat di Saudi Arabia, pelayanan pemondokan, dan pelayanan catering, pembimbingan ibadah di Saudi Arabia, pelayanan kesehatan, perlindungan jemaah haji di Saudi Arabia, dan terakhir pemu langan jemaah haji.

Lembaga penyelenggara ibadah haji adalah Badan Haji Indonesia, yang merupakan lembaga pemerintah, mempunyai perwakilan tetap, dibawah presiden, diawasi bersama oleh DPR, seperti halnya BNP2TKI (Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia). Badan Haji Indonesia sebaiknya memiliki pesawat sekitar 10-20 buah dalam rangka meminimalisir Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), yang dikelola secara profesional, dan diperuntukan bagi calon jemaah haji dan umrah<sup>44</sup>.

Pendapat di atas didukung oleh beberapa pendapat lainnya, yaitu pendapat dari Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI)<sup>45</sup>. IPHI menyatakan

<sup>44</sup> Sebagaimana disampaikan dalam Rapat Dengar Pendapat Umum Panja RUU tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dengan pakar pada tanggal 7 Februari 2012.

<sup>45</sup> Sebagaimana disampaikan dalam Rapat Dengar Pendapat Umum Panja RUU tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dengan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia pada tanggal 23 November 2011.

bahwa untuk penyelenggaraan ibadah haji yang baik, diperlukan adanya badan khusus dibawah Presiden sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) sebagai lembaga penyelenggara ibadah haji.

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Azyumardi Azra yang menyatakan bahwa penyelenggara Ibadah Haji dapat berupa sebuah Badan Khusus/lembaga negara, seperti Badan Otoritas Ibadah Haji (BOIH). Badan tersebut dibentuk pemerintah bersama dengan DPR RI dan memiliki hubungan koordinatif, evaluatif, dan supervisi dengan Kementerian Agama RI. Pendapat lain yang senada dengan pendapat- pendapat sebelumnya juga disampaikan oleh Ichsanuddin Noorsy. Menurutnya perlu ada restrukturasi kelembagaan berbentuk Badan penyelenggara Haji Indonesia (BPHI) yang terdiri atas (1) Pelaksana, (2) Bank Investasi Haji Syariah (3) Bank investasi Haji Syariah, (4) Dewan Pengawas Bank Investasi Haji Syariah, Menteri sebagai Ketua Dewan Pengawas BPHI.

Selain pendapat-pendapat di atas, Abdul Gani Abdullah juga memandang perlunya pembuatan cabang kekuasaan yang memisahkan peran eksekutor penyelenggaraan ibadah haji dari regulator atau *legal policy* penyelenggaraan ibadah haji serta peran evaluator akan efektif jika menyatu/melekat dengan regulator karena selama ini regulasi dan eksekusi serta evaluasi penyelenggaran ibadah haji dilakukan oleh Kementerian Agama RI/Pemerintah, di manahal ini akan memunculkan *abuse of power*. Abdul Gani juga mengusulkan adanya Badan Penyelenggara Haji Indonesia yang memiliki tugas menyiapkan perangkat penyelenggaraan, pembiayaan dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaporan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Badan Penyelenggara Haji Indonesia memiliki hubungan kontraktual dengan calon jemaah haji yang telah menyetor uang ke Bank Penerima Setoran ONH.<sup>46</sup>

Usulan terkait dengan kelembagaan yang tidak jauh berbeda selanjutnya juga dikemukakan oleh Abdul Kholiq Ahmad. Menurutnya permasalahan dalam penyelenggaraan ibadah haji lebih dilator belakangi oleh menyatunya fungsi regulasi dan operasi bagi penyelenggara ibadah haji, pelaksana PIH yang dilakukan oleh badan *ad hoc*, serta pengelolaan dana haji dan aset haji yang tidak transparan. Agar penyelenggara berbentuk Badan Khusus yang merupakan lembaga pemerintah non kementerian (LPNK), berada di bawah presiden, bertanggungjawab kepada presiden, serta mempunyai perwakilan tetap di provinsi, kabupaten/kota, dan di Arab Saudi. Badan Khusus ini merupakan lembaga pemerintah dan bukan swasta.

#### **d. Asas Pengelolaan Ibadah Haji**

##### **a) Amanah**

Yang dimaksud dengan “asas amanah” adalah bahwa dalam Pengelolaan Ibadah Haji harus dilakukan secara jujur dan dapat dipertanggungjawabkan.

##### **b) Keadilan**

Yang dimaksud dengan “asas keadilan” adalah bahwa Pengelolaan Ibadah Haji harus mencerminkan rasa adil secara

<sup>46</sup> Sebagaimana disampaikan dalam Rapat Dengar Pendapat Umum Panja RUU tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dengan pakar pada tanggal 7 Februari 2012.

proporsional bagi setiap Warga Negara.

c) Keselamatan

Yang dimaksud dengan “asas keselamatan” adalah bahwa pengelolaan Ibadah Haji harus dapat menjamin keselamatan Jemaah Haji selama persiapan, pelaksanaan, dan setelah melaksanakan Ibadah Haji.

d) Keamanan

Yang dimaksud dengan “asas keamanan” adalah bahwa Pengelolaan Ibadah Haji dapat menjamin rasa aman dan tenteram bagi Jemaah Haji selama persiapan, pelaksanaan, dan setelah melaksanakan Ibadah Haji.

e) Profesionalitas

Yang dimaksud dengan “asas profesionalitas” adalah bahwa Pengelolaan Ibadah Haji dilaksanakan secara professional dan dapat dipertanggungjawabkan.

f) Transparansi dan akuntabilitas

Yang dimaksud dengan “asas transparansi dan akuntabilitas” adalah bahwa Pengelolaan Ibadah Haji harus dilaksanakan secara tertib dan bertanggung jawab yang dilengkapi dengan pengauditan oleh akuntan publik.

### 3. Tugas dan Fungsi Petugas Haji

#### a. Pengertian

Istilah petugas berasal dari kata tugas berarti yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan. Sedangkan pengertian petugas adalah orang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang bertugas melakukan sesuatu.<sup>47</sup> Adapun istilah haji dalam ensiklopedia Islam berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Ia diambil dari etimologi Bahasa Arab diman kata haji mempunyai arti qasd, yakni tujuan, maksud, dan menyengaja.<sup>48</sup>

Dari masing-masing istilah ini digabungkan menjadi satu yaitu petugas haji. Istilah ini digunakan oleh Kementerian Agama untuk menyebutkan petugas yang melayani jamaah haji. Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengartikan petugas haji adalah “petugas yang di angkat oleh menteri agama yang diberi tanggung jawab untuk menjalankan tugas dan fungsi panitia penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi (Non Kloter), petugas yang menyertai jamah haji (kloter) dan tenaga musim.<sup>49</sup>

### **b. Macam-Macam Petugas Haji**

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI membagi petugas haji menjadi tiga bagian yaitu Petugas Kloter, Petugas Non Kloter, dan Tenaga Musim. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Petugas yang menyertai jamaah haji (kloter) terdiri dari:

a. Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) adalah petugas yang menyertai

<sup>47</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 1215

<sup>48</sup> Kemenag RI, *Dinamika dan Persepektif Haji Indonesia*, (Jakarta: CV. Duta Peraga, 2010), hlm. 87

<sup>49</sup> Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, *Pedoman Rekrutmen Haji Indonesia* (Jakarta, 2013), hlm.2.

- jamaah dalam bidang administrasi dan manajerial (ketua kloter).
- b. Tim Pembimbing Ibadah Haji (TPIHI) adalah petugas yang menyertai jamaah haji dalam bidang bimbingan ibadah (pembimbing ibadah).
  - c. Tim kesehatan Haji Indonesia (TKHI) adalah petugas yang menyertai jamaah haji dalam bidang pelayanan kesehatan baik dokter, perawat atau petugas kesehatan lainnya seperti ahli gizi, ahli rekam medik, tenaga farmasi ataupun sanitarian.
  - d. Tim Pemandu Haji Daerah (TPHID) adalah petugas haji yang ditetapkan oleh Gubernur/Walikota atau Bupati untuk melayani daerah masing-masing dalam bidang pelayanan umum dan ibadah.
  - e. Tim kesehatan Haji Daerah (TKHD) adalah petugas yang ditetapkan oleh Gubernur/Walikota atau Bupati untuk melayani daerah masing-masing dalam bidang kesehatan.
2. Panitia penyelenggara ibadah Haji (PPIH Non Kloter) terdiri dari:
    - a. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) adalah panitia yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan haji baik ditingkat pusat, Arab Saudi dan Embarkasih
    - b. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH Pusat) adalah panitia yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan perhajian yang ditempatkan di Kementerian Agama Republik Indonesia.
    - c. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH Arab Saudi) adalah panitia yang bertanggung jawab dalam pembinaan, pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan serta perlindungan jamaah haji di Arab

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Saudi. PPIH Arab Saudi ditugaskan di tiga daerah kerja, yaitu: Jeddah, Madinah, dan Makkah serta Kantor Misi Haji di Jeddah.

d. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH Embarkasi) adalah panitia yang bertanggung jawab dalam pembinaan, pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan serta perlindungan bagi calon jamaah haji di setiap Embarkasi.

3. Tenaga Musim yang disingkat Temus adalah petugas haji yang direkrut dari mahasiswa Arab Saudi dan sekitarnya serta WNI yang berdomisili di Arab Saudi ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

#### c. Uraian Tugas PPH

Dalam Keputusan Menteri Agama RI Tentang Pembentukan PPIH Arab Saudi 1425 H/2014 M tertera Uraian Tugas PPIH Arab Saudi sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan pelayanan umum yang meliputi pelayanan transportasi, akomodasi, katering, dokumentasi, administrasi dan perlindungan.
- b) Mewakili jamaah haji Indonesia pada pertemuan-pertemuan resmi dengan pemerintah Arab Saudi.
- c) Menyelenggarakan pengendalian pelayanan bimbingan ibadah.
- d) Melakukan pengawasan penyelenggaraan ibadah haji khusus.
- e) Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait di Arab Saudi.
- f) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Menteri Agama cq. Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah.<sup>50</sup>

<sup>50</sup> Keputusan Menteri Agama RI, Pembentukan PPIH Arab Saudi 1438 H/2017M , hlm.3

Untuk lebih jelasnya dapat di uraikan tugas petugas operasional yang menyertai Jamaah Haji (Petugas Kloter) di daerah, di Asrama Haji Embarkasih, dipesawat dan Airport King Abdul Aziss Jeddah/ Airport Amir Muhammad Bin Abdul Azis Madinah Pada saat Pada saat Pemberangkatan yaitu:

### **1. Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI)**

#### **a. Di Daerah Asal**

##### **1) Masa Pembinaan Jamaah haji di Daerah**

- a. Memperkenalkan diri kepada Ketua Regu/Rombongan jamaah haji dan Petugas
- b. Haji daerah pada waktu pembinaan manasik dan penataran Karu/Karom;
- c. Berperan dalam pembinaan manasik, pelaksanaan bimbingan ibadah selama di daerah;
- d. Bagi jamaah haji gelombang II diingatkan agar menyiapkan pakaian ihram di tas tentengan;
- e. Memberikan informasi dan penyuluhan tentang hak-hak jamaah haji, diantaranya uang bekal selama di Arab Saudi sebesar SR. 1.500,- setiap jamaah haji menempati pemondokan sesuai hasil qur'ah, mendapat jatah makan selama di
- f. Makkah, Madinah dan Arafah Mina seterusnya;
- g. Melakukan integrasi dengan seluruh perangkat petugas kloternya dan bersama- sama menyusun rencana kerja.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**2) Masa pemberangkatan ke Asrama Embarkasi**

- a. Membantu PPIH daerah dalam menyiapkan keberangkatan jamaah haji bersama-sama petugas, TPIHI, TKHI, TPHD, TKHD, dan Karu/Karom.
- b. Mengingatkan jamaah haji tentang kelengkapan dokumen haji (SPMA, bukti setor BPIH warna biru), buku kesehatan, pelaksanaan ibadah dan lain-lain.

**b. Di Asrama Embarkasi****1) Saat tiba di Asrama Embarkasi**

- a. Melapor kepada PPIH Embarkasi dalam hal ini Seksi Pendayagunaan Petugas dan minta penjelasan seperlunya;
- b. Membantu kelancaran penerimaan jamaah haji, penimbangan barang, pemeriksaan kesehatan dan penempatan jamaah haji di kamar-kamar Asrama Haji;
- c. Meminta daftar pramanifes jamaah haji kloternya kepada bagian dokumen;
- d. Memberitahukan Karu/Karom tentang jadwal pemantapan Karu/Karom;
- e. Memantau pelayanan catering bagi jamaah haji.

**2) Selama berada di Asrama Embarkasi**

- a. Mengadakan rapat dengan TPIHI, TKHI dan Karu/Karom;
- b. Membantu kelancaran pada waktu pemeriksaan ulang kesehatan;

- c. Mengajak jamaah haji untuk mengikuti ceramah-ceramah dan bimbingan manasik yang diselenggarakan oleh PPIH Embarkasi;
- d. Membantu kelancaran kegiatan pemantapan ketua regu dan ketua rombongan oleh PPIH Embarkasi;
- e. Menerima bendera merah putih dari seksi pemantapan petugas menjelang keberangkatan ke airport;
- b. Mengadakan rapat koordinasi dalam rangka pemantapan pembagian kerja petugas kloter termasuk ketua regu dan ketua rombongan;
- c. Membantu kelancaran pelaksanaan ceramah bimbingan ibadah haji dan peragaan manasik haji yang dilaksanakan oleh PPIH Embarkasi;
- d. Membantu kelancaran pembagian paspor, uang bekal (living cost), gelang identitas dan uang honor Karu/Karom;
- e. Menghubungi PPIH Embarkasi Cq. Bidang Pemberangkatan untuk mengetahui kepastian jadwal keberangkatan.

### 3) Persiapan keberangkatan

- a. Memberitahukan kepada jamaah haji tentang waktu dan persiapan keberangkatan dari Asrama Haji.
- b. Mengingatkan jamaah haji agar dokumen, uang dan barang bawaannya jangan sampai ada yang tertinggal. Paspor diletakkan di tas paspor dan dikalungkan di leher.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### c. Di Pesawat

- 1) Sebelum pesawat tinggal landas
  - a. Menertibkan jamaah haji pada waktu naik pesawat;
  - b. Membantu jamaah haji untuk mendapatkan tempat duduk;
  - c. Membantu jamaah haji menempatkan barang bawaan pada tempatnya;
  - d. Memperkenalkan diri kepada awak pesawat (puser).
- 2) Selama dalam penerbangan
  - a. Mencocokkan pramanifes jamaah haji dengan jumlah jamaah haji yang riil berangkat;
  - b. Membantu TKHI mengurus jamaah haji resiko tinggi dan sakit;
  - b. Bila ada jamaah haji yang meninggal dunia di pesawat, maka petugas TPHI dan TKHI melaporkan ke Puser dan proses selanjutnya menjadi tanggung jawab pilot pesawat;
  - c. Memberi penyuluhan kepada jamaah haji agar selalu mematuhi tata tertib selama dalam penerbangan;
  - d. Mengingatkan waktu shalat dan menjelaskan tata cara bertayammum di pesawat;
  - e. Bersama petugas kloter (TKHI, TPHD, TKHD, Karu dan Karom) **menyobek DAPIH lembar "D"** untuk diserahkan kepada petugas Sektor di bandara King Abdul Aziz
  - f. Jeddah/Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Menjelang pesawat mendarat
    - a. Mengingatkan jamaah haji tentang pemeriksaan paspor di Bandara King Abdul Aziz Jeddah/Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah;
    - b. Memberikan penerangan kepada jamaah haji tentang proses yang akan dilakukan selama berada di bandara dan tujuan perjalanan selanjutnya.
  - 4) Setelah pesawat mendarat
    - a. Membantu kelancaran jamaah haji turun dari pesawat dengan tertib;
    - b. Mengawasi jamaah haji sakit, lanjut usia dan barang bawaan jamaah haji.
- d. Di Bandara King Abdul Aziz Jeddah/Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah (Kedatangan)**
- 1) Di Bandara King Abdul Aziz Jeddah/AMMA Madinah.
    - a) Pada saat di ruang tunggu
      1. Mengatur dan memberi petunjuk kepada jamaah haji ketika masuk ruang tunggu dan memberikan penjelasan bahwa tempat duduk bagi jamaah haji wanita dan pria terpisah;
      2. Mengingatkan kembali kepada jamaah haji supaya menyiapkan paspor untuk diperiksa oleh petugas imigrasi Arab Saudi;
      3. Mengingatkan agar menyiapkan kunci kopernya masing-

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



asing guna memudahkan pemeriksaan barang bawaan.

- b) Pada saat pemeriksaan paspor dan pemeriksaan badan
  - Memberikan petunjuk kepada calon jamaah haji supaya antri dengan tertib menunggu giliran pemeriksaan (wanita antri sesama wanita dan pria sesama pria);
- c) Pada saat pemeriksaan barang
  - 1) Membantu dan mengawasi jamaah haji pada waktu pemeriksaan barang oleh petugas bea cukai Arab Saudi;
  - 2) Mengingatkan jamaah haji supaya keluar dari ruang pemeriksaan bersama-sama dengan barang bawaannya yang sudah diperiksa;
  - 3) Memberitahukan kepada jamaah haji bahwa barang bawaan akan diangkut dengan gerobak oleh petugas (kuli) bandara ke tempat istirahat dan tidak dipungut biaya;
- d) Pada saat istirahat di bandara
  - 1) Menyampaikan laporan kedatangan dan jumlah jamaah riil kepada Sektor Bandara King Abdul Aziz Jeddah dan menyerahkan sobekan lampiran DAPIH lembar D;
  - 2) Memberikan penjelasan tentang pembagian catering di tempat yang ditentukan setelah mendapat penjelasan dari Sektor;
  - 3) Menginformasikan kepada jamaah haji tentang fasilitas di bandara seperti kamar mandi, cara mempergunakan kran

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

air, musholla, arah kiblat, bank, pos dan lain-lain;

- 4) Mengingatkan jamaah haji untuk segera mandi, berpakaian ihram dan shalat sunnat ihram bagi jamaah haji gelombang II;

#### e. Persiapan keberangkatan ke Makkah

- 1) Mengadakan koordinasi dengan Seksi Pemberangkatan dan Ketua Regu/Ketua Rombongan untuk mempersiapkan keberangkatan ke Makkah termasuk mengatur kemungkinan pemecahan rombongan mengingat kapasitas bus yang berbeda-beda;
- 2) Memberikan penerangan/pengumuman mengenai waktu keberangkatan dari Jeddah ke Makkah untuk gelombang II;
- 3) Mengatur pembagian tugas kepada seluruh petugas kloter untuk pengawalan jamaah haji selama perjalanan;
- 4) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji bahwa selama berada di Arab Saudi
- 5) Paspor disimpan oleh Muassasah;
- 6) Mengatur pengelompokan jamaah haji sesuai dengan bus yang tersedia;
- 7) Mengatur jamaah haji menuju bus yang telah ditentukan sesuai kelompoknya, bersama petugas seksi pemberangkatan;
- 8) Mengingatkan jamaah haji untuk berniat ihram;
- 9) Mengingatkan Ketua Regu/Ketua Rombongan untuk membimbing pembacaan talbiyah di bus selama perjalanan dari Jeddah ke

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Makkah;

**f. Di Bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz Madinah**

- 1) Meminta jamaah haji untuk tertib dan mengatur mereka untuk antri secara berkelompok sesuai dengan rombongannya selama proses di Airport, dan selanjutnya diharapkan tetap mengelompok dalam rombongannya sampai naik bus menuju pondokan;
- 2) Melapor kepada Petugas Sektor Bandara jumlah jamaah haji riil dan menyerahkan laporan kedatangan serta sobekan DAPIH lembar D;
- 3) Meminta kepada jamaah haji agar antri dengan tertib ketika pemeriksaan paspor dan pemberian tiket bis dibagian wukala.
- 4) Meminta kepada jamaah haji untuk mencari dan mengambil koper masing-masing dan menyiapkan kuncinya untuk diperiksa oleh petugas bea cukai;
- 5) Meminta kepada jamaah haji untuk menyiapkan paspornya dan menyerahkannya kepada petugas Muassasah;
- 6) Membantu mengatur jamaah haji naik bus untuk diberangkatkan ke pemondokan dan diusahakan rombongan tidak terpisah, setiap rombongan satu bus;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**2. Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI)****a. Di Daerah asal**

- 1) Masa pembinaan di daerah
  - a. Memperkenalkan diri kepada Karu/Karom, jamaah haji dan PPIH daerah pada waktu pembinaan manasik haji dan penataran Karu/Karom;
  - b. Berperan aktif dalam kegiatan pembinaan manasik dan bimbingan ibadah;
  - c. Melakukan integrasi dengan petugas kloternya dan membuat rencana kerja.

**b. Di Asrama Embarkasi**

- 1) Melapor kepada PPIH Embarkasi dalam hal ini Seksi Pendayagunaan Petugas dan meminta penjelasan seperlunya;
- 2) Membantu TPIHI untuk kelancaran proses penerimaan jamaah haji oleh PPIH embarkasi.
- 3) Membantu kelancaran pemantapan Karu dan Karom;
- 4) Membantu kelancaran pemeriksaan ulang kesehatan jamaah haji bersama-sama petugas kloter lainnya;
- 5) Membantu kelancaran ceramah bimbingan ibadah haji dan peragaan manasik yang dilaksanakan oleh PPIH embarkasi.

**c. Di Pesawat**

- 1) Membantu dan menertibkan jamaah haji sewaktu naik pesawat;
- 2) Membantu jamaah haji untuk mendapatkan tempat duduk dan

penempatan barang bawaan;

- 3) Memperkenalkan diri kepada awak pesawat bersama-sama petugas kloter lainnya;
- 4) Memberitahukan waktu shalat dan tata cara tayamum di pesawat;
- 5) Memberikan ceramah bimbingan ibadah dan manasik haji;
- 6) Memimpin do'a keberangkatan.

**d. Di Bandara King Abdul Aziz Jeddah/AMAA Madinah**

- 1) Memberikan penjelasan tentang waktu shalat, tempat wudhu, tempat shalat dan arah kiblat;
- 2) Memberikan bimbingan tentang cara berpakaian ihram, shalat sunat ihram dan
- 3) umrah/haji bagi jamaah haji gelombang II yang mendarat di Jeddah;
- 4) Mengingatkan kembali jamaah haji yang belum melakukan niat umrah/haji;
- 5) Mengatur jamaah haji naik bus bersama-sama petugas kloter lainnya.

**e. Kesiapan Keberangkatan ke Makkah**

- 1) Membantu pengaturan jamaah haji sewaktu menaiki bus sesuai dengan regu dan rombongannya;
- 2) Mengingatkan kepada ketua rombongan untuk membimbing shalat;
- 3) Mengingatkan/mengecek kembali tentang kebenaran tata cara berpakaian ihram bagi jamaah haji gelombang II;
- 4) Mengingatkan kepada Karu dan Karom untuk memimpin doa sewaktu berangkat, memimpin talbiyah dan doa memasuki kota

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Makkah bagi jamaah haji gelombang II;

### 3. Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI)

#### a. Di Daerah Asal

- 1) Masa Pembinaan di Daerah
  - a) Memperkenalkan diri kepada Karu/Karom dan PPIH Embarkasi;
  - b) Melakukan integrasi dengan seluruh petugas kloternya dan membuat rencana kerja;
  - c) Berperan aktif dalam pembinaan kesehatan.
- 2) Masa pemberangkatan ke Asrama Embarkasi
  - a) Membantu proses keberangkatan jamaah haji ke Embarkasi bersama petugas kloter iainnya;
  - b) Mengingatkan jamaah haji tentang kelengkapan dokumen kesehatan (bukukesehatan haji).

#### b. Di Asrama Embarkasi

- 1) Melaporkan kepada PPIH Embarkasi dalam hal ini seksi pemantapan petugas dan meminta penjelasan seperlunya;
- 2) Membantu petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) dalam pemeriksaan akhir
- 3) kesehatan calon jamaah haji dan mencatat obat yang dibawa;
- 4) Memantau jamaah haji beresiko tinggi dan mengecek kelengkapan pengisian buku kesehatan;
- 5) Mengikuti rapat pemantapan Karu dan Karom yang diselenggarakan oleh PPIH Embarkasi;

- 6) Menginformasikan kepada jamaah haji tentang Balai Pengobatan yang disediakan oleh
- 7) PPIH Embarkasi;
- 8) Menganjurkan agar jamaah haji ikut menjaga kebersihan lingkungan asrama;
- 9) Melaksanakan pengamatan penyakit pada jamaah haji terutama kewaspadaan terhadap
- 10) Keadaan Luar Biasa (KLB);
- 11) Meminta manifest jamaah haji beresiko tinggi dari petugas KKP dan memantaunya;

**c. Di Pesawat**

- 1) Mengenalkan diri dengan kru pesawat terutama "Puser" dan mengecek persediaan/kelengkapan obat dan alat kesehatan di pesawat;
- 2) Memberikan penyuluhan terhadap jamaah haji tentang penggunaan toilet di pesawat terbang;
- 3) Memberikan pengobatan kepada jamaah haji yang sakit di pesawat dan mencatat di buku kesehatan;
- 4) Memantau jamaah haji berisiko tinggi;
- 5) Menginformasikan kepada "Puser" apabila ada jamaah haji gawat atau meninggal dunia di pesawat;
- 6) Mencatat obat-obatan/alat kesehatan yang dipakai dalam formulir untuk laporan kepada pihak penerbangan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Mencatat jamaah haji yang perlu berobat ke Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI) Jeddah/Madinah (Laporan penerbangan);
- 8) Membantu TPHI dalam mengumpulkan sobekan DAPIH lembar "D".

**d. Di Bandara King Abdul Aziz Jeddah/Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah (Kedatangan)**

- 1) Di ruang tunggu
  - a) Memantau keadaan kesehatan jamaah haji, terutama jamaah haji risti selama pemeriksaan dokumen oleh petugas imigrasi Arab Saudi;
  - b) Mendampingi petugas kesehatan Arab Saudi dalam pemeriksaan sertifikat vaksinasi (*certificate of vaccination*) apabila ada pemeriksaan;
- 2) Di tempat istirahat
  - a. Melaporkan keadaan kesehatan jamaah haji ke BPHI Jeddah/Madinah;
  - b) Mengambil obat-obatan dan alat kesehatan (tas kloter) di BPHI Jeddah/Sektor
    - a. Airport Madinah;
    - b. Memantau keadaan kesehatan jamaah haji dan menunjukkan letak Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI);
    - c) Melayani jamaah haji yang sakit atau merujuk ke BPHI;
    - d) Membekali obat-obatan ringan untuk pertolongan pertama bagi jamaah haji selama di perjalanan (bus) melalui ketua rombongan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Memberikan penyuluhan kesehatan kepada jamaah haji, terutama tentang kebersihan perseorangan dan lingkungan;
- f) Memantau kemungkinan terjadinya KLB.

#### **e. Persiapan keberangkatan ke Makkah**

- 1) Mengecek kesehatan jamaah haji melalui ketua rombongan dan ketua regu, terutama bagi jamaah haji risti;
- 2) Memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji yang sakit;

#### **4. Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD)**

Secara umum TPHD bertugas membantu tugas-tugas TPHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jamaah haji.

#### **5. Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD)**

Secara umum TKHD bertugas membantu tugas-tugas TKHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jamaah haji.

Uraian tugas petugas operasional yang menyertai Jamaah Haji di Madinah

#### **1. Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI)**

##### **a. Saat tiba di Madinah (pada gelombang II)**

- 1) Pada saat tiba di terminal Hijrah
  - a) Melaporkan kepada petugas Sektor di terminal Hijrah tentang jumlah dan kondisi jamaah haji kloternya serta bus yang digunakan;
  - b) Menanyakan kepada petugas Sektor di terminal Hijrah tentang majmu'ah/group dan gedung yang akan di tempati;
  - c) Menghimbau kepada jamaah haji untuk tidak meninggalkan bus jauh-jauh dan lama.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**2) Pada saat tiba di pemondokan**

- a) Membantu kelancaran penempatan jamaah haji di pemondokan;
- b) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji bahwa penempatan jamaah haji ada yang mendapatkan kamar di tingkat atas dan ada pula yang di bawah, dan menghimbau agar jamaah haji yang sudah tua ditempatkan di kamar lantai dasar;
- c) Menyampaikan hal-hal yang diperlukan jamaah haji pada saat selesai penempatan jamaah haji;
- d) Mengadakan koordinasi dengan Majmu'ah;
- e) Melaporkan kedatangannya kepada ketua Sektor yang mewilayahinya tentang jumlah jamaah haji riil dan petugas kloternya;
- f) Mengurus dan melayani jamaah haji sakit, sesat jalan, udzur dan wafat;
- g) Memberi pengertian kepada jamaah haji yang terpisah gedung;
- h) Mengatur pembagian tugas kepada seluruh petugas kloter untuk memberikan pelayanan secara adil walaupun terpisah pemondokan;
- i) Meminta kepada jamaah haji agar segera memulai shalat Arba'in di Masjid Nabawi setelah istirahat sejenak.

**b. Selama berada di Madinah**

- 1) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji sebelum meninggalkan pemondokan untuk shalat berjamaah di Masjid Nabawi antara lain;
  - a) Apabila akan keluar dari pemondokan pada saat musim dingin

- agar memakai pakaian tebal dan pada saat musim panas memakai payung;
- b) Untuk mengingat tempat pemondokannya antara lain nama hotel dan nomor teleponnya serta membawa kartu pengenalan dari Majmu'ah agar jangan tersesat jalan;
  - c) Melepaskan alat-alat yang tersambung dengan listrik untuk menghindari kebakaran.
- 2) Mengadakan kunjungan rutin bersama TPIHI, TKHI, TPHD dan TKHD ke kamar-kamar pemondokan yang di tempati jamaah haji kloternya;
  - 3) Mengatur jadwal pelaksanaan ceramah bimbingan ibadah;
  - 4) Membantu jamaah haji yang sesat jalan untuk diantarkan ke pemondokannya atau diantarkan kepada petugas Sektor;
  - 5) Menghubungi Majmu'ah dan mengumumkan kepada jamaah haji tentang pelaksanaan ziarah;
  - 6) Menyampaikan laporan ke Kepala Daerah Kerja Madinah tentang perhitungan shalat arba'in jamaah haji kloternya;
  - 7) Berkoordinasi dengan petugas pembimbing ibadah Sektor untuk pelaksanaan bimbingan ibadah;
  - 8) Memberikan bimbingan tentang shalat arba'in, ziarah dan manasik haji secara langsung atau bersama dengan petugas pembimbing ibadah dari Sektor/Kelompok Bimbingan;
  - 9) Memberikan bimbingan kepada jamaah haji secara langsung atau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- melalui kelompok bimbingan tentang tata cara melaksanakan umrah;
- 10) Mengurus jamaah haji yang sakit untuk diantar ke BPHI/RSAS bersama TKHI;
  - 11) Melaporkan jamaah haji yang meninggal kepada Majmu'ah;
  - 12) Menghadiri rapat-rapat yang diadakan oleh Ketua Sektor dan Kepala Daerah Kerja;
  - 13) Mengadakan koordinasi antar petugas kloter, Sektor, Daker dan Majmu'ah;
  - 14) Tiga hari sebelum meninggalkan Madinah bersama para Ketua Rombongan, dengan membawa surat dari Daker, mengecek seluruh paspor jamaah haji kloternya di Muassasah dan menanyakan kepastian keberangkatannya;
  - 15) Mengingatkan jamaah haji supaya menyiapkan barang-barangnya yang akan dibawa, sehari sebelum meninggalkan Madinah dan rencana penimbangan barang bagi jamaah haji yang akan kembali ke tanah air melalui bandara AMAA Madinah;
  - 16) Menyelesaikan keluhan jamaah haji dan melaporkan kepada Sektor/Daker;
  - 17) Mengumumkan kepada jamaah haji tentang kepastian waktu untuk meninggalkan Madinah.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### c. Pada saat menjelang keberangkatan ke Makkah (gelombang II)

- 1) Mengatur pengelompokan jamaah haji sesuai dengan bus yang tersedia bersama petugas Majmu'ah/Muassasah;
- 2) Memberikan pengarahan agar seluruh jamaah haji sudah mandi dan berpakaian ihram ketika akan meninggalkan pondokan di Madinah untuk bersiap-siap menuju ke Makkah;
- 1) Memberikan penerangan kepada jamaah haji kemungkinan terpisahnya dari regu/ rombongan akibat beragamnya kapasitas bus;
- 2) Membantu Muassasah dalam pengecekan paspor, kesesuaian nomor dan jumlah jamaah haji setiap bus;
- 3) Mengarahkan kepada semua supir bus agar singgah di Bir Ali untuk mengambil miqat;
- 4) Mandata dan melaporkan jumlah riil jamaah haji kepada Sektor;
- 5) Melaporkan keberangkatan kepada Sektor.

### d. Di Bir Ali

- 1) Mengatur ketertiban jamaah haji selama berada di Bir Ali;
- 2) Di Masjid Bir Ali:
  - a) Mengingatkan kembali kepada jamaah haji tentang pakaian ihramnya;
  - b) Mengingatkan jamaah haji untuk melaksanakan shalat sunnat ihram;
  - c) Mengingatkan jamaah haji untuk bersiap-siap niat ihram dan melaksanakan ihram umrah/haji;

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- 3) Mengecek jamaah haji jangan sampai ada yang tertinggal;
- 4) Meminta kepada para Ketua Rombongan untuk memimpin pembacaan talbiyah selama di perjalanan dari Bir Ali ke Makkah dan pembacaan do'a ketika masuk kota Makkah;

#### **e. Di Madinah bagi gelombang II**

Kegiatan gelombang II pada saat kedatangan dari Makkah selama di Madinah dan sampai pada persiapan keberangkatan ke Bandara Madinah sama dengan gelombang I.

### **2. Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI)**

#### **a. Pada saat tiba di Madinah (gelombang II)**

- 1) Bersama dengan TPIHI melapor kepada petugas Sektor di terminal Hijrah;
- 2) Membantu kelancaran penempatan jamaah haji di pemonudukan.

#### **b. Selama di Madinah**

- 1) Membantu mengurus jamaah haji yang sesat jalan, sakit dan wafat;
- 2) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji tentang pelaksanaan shalat arba'in;
- 3) Membimbing pelaksanaan shalat arba'in dan kegiatan ziarah;
- 4) Mengadakan kegiatan ceramah bimbingan ibadah dan ziarah di pemonudukan;
- 5) Membantu TPIHI menyelesaikan keluhan jamaah haji;
- 6) Memberikan bimbingan tata cara ihram dan niat umrah/haji;
- 7) Memberikan bimbingan tentang tata cara penyembelihan Dam dan

qurban;

8) Melaporkan kegiatannya kepada petugas Sektor;

**c. Pada saat berangkat ke Makkah (Gelombang I)**

1) Mengingatkan kembali agar jamaah haji berpakaian ihram sejak dari pemondokan;

2) Memberikan penjelasan kepada Karu/Karom agar singgah di Bir Ali untuk mengambil miqat dan niat umrah/haji.

**d. Pada saat berada di Bir Ali (Gelombang I)**

1) Mengingatkan kembali kepada jamaah haji tentang niat umrah/haji;

2) Menyampaikan pesan kepada Karom agar selama dalam perjalanan:

- a) Memimpin doa sewaktu berangkat;
- b) Memimpin talbiyah;
- c) Memimpin doa memasuki kota Makkah;

3) Menyelesaikan permasalahan yang menyangkut bimbingan ibadah;

4) Melaporkan kondisi jamaah haji kepada Ka. Sektor.

**e. Di Madinah bagi gelombang I**

1) Membantu penempatan jamaah haji di pemondokan;

2) Mengatur kegiatan ziarah dan shalat arba'in;

3) Membantu menyelesaikan keluhan jamaah haji bersama TPFI, TKHI, TPHD dan TKHD.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**3. Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI)****a. Saat tiba di Madinah**

- 1) Melapor kepada majmu'ah untuk mendapatkan tempat/ruang pelayanan kesehatan jamaah haji bersama TPHI dan petugas Sektor;
- 2) Melaporkan kondisi kesehatan jamaah haji kepada Sektor yang mewilayahi;
- 3) Menerima kembali sisa obat ringan yang dibawa oleh Karom.

**b. Selama berada di Madinah**

- 1) Membuat jadwal pembagian tugas untuk pelayanan kesehatan;
- 2) Melakukan pertolongan pertama/darurat dan selanjutnya merujuk pasien-pasien ke BPHI/RSAS;
- 3) Mengadakan kunjungan berkala ke kamar-kamar (pemondokan) jamaah haji untuk pemantauan kondisi kesehatan jamaah haji;
- 4) Memberikan penyuluhan kesehatan tentang musim dingin, frosblite, makanan bergizi, minum, kesehatan lingkungan dan menjaga kondisi kesehatan;
- 5) Menyampaikan laporan harian ke Sektor;
- 6) Mengajukan permohonan untuk mendapatkan formulir laporan obat-obatan ke Sektor;
- 7) Mengisi data kegiatan harian ke dalam buku laporan pelaksanaan tugas sebelum laporan dikirim ke Sektor;
- 8) Mengadakan pengamatan penyakit pada jamaah haji dan meningkatkan kewaspadaan terhadap KLB;

- 9) Membuat surat kematian (COD) apabila ada jamaah haji meninggal di pemonudukan;

**c. Pada saat berangkat ke Makkah (Gelombang I)**

- 1) Mengecek kesehatan jamaah haji;
- 2) Mengecek kelengkapan kesehatan dan obat-obatan;
- 3) Memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji yang sakit ringan.

**d. Di Bir Ali**

- 1) Memantau kondisi kesehatan jamaah haji;
- 2) Mengadakan penyuluhan kesehatan terutama menjaga kondisi kesehatan jamaah haji.

**e. Di Madinah bagi gelombang II**

- 1) Melaporkan tentang kondisi jamaah haji ke Sektor;
- 2) Menyampaikan laporan dan meminta obat-obatan ke Sektor;
- 3) Merujuk jamaah haji sakit yang tidak bisa di atasi di kloter ke BPHI/RSAS;
- 4) Mencatat jamaah haji sakit yang akan dipulangkan lebih awal;
- 5) Memantau kesehatan jamaah haji;
- 6) Mengobati jamaah haji sakit dan melakukan pencatatan serta membuat laporan harian;
- 7) Memberikan penyuluhan kesehatan;
- 8) Membuat surat kematian/Certificate of Date (COD) apabila terjadi jamaah haji meninggal di pemonudukan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD)

Secara umum TPHD bertugas membantu tugas-tugas TPHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jamaah haji.

#### 5. Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD)

Secara umum TKHD bertugas membantu tugas-tugas TKHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jamaah haji.

#### 2. Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI)

##### a. Di Makkah Sebelum Wukuf

- 1) Pada saat tiba di Makkah
  - a. Mengatur jamaah haji yang turun dari bus secara tertib untuk memasuki pemondokan berkoordinasi dengan petugas Sektor dan Pengurus Maktab;
  - b. Mengecek seluruh kamar-kamar yang di tempati oleh seluruh jamaah haji kloternya;
  - c. Mengatur penempatan jamaah haji pada pemondokan;
  - d. Membantu mencarikan barang bawaan jamaah haji yang belum ditemukan;
  - e. Berkoordinasi dengan petugas pembimbing ibadah di Sektor untuk pelaksanaan bimbingan ibadah bagi jamaah haji;
  - f. Mengatur Karu/Karom untuk melaksanakan bimbingan Thawaf dan Sa'i;

- g. Melaporkan kedatangan kepada Ka Sektor tentang keadaan dan jumlah riil jamaah haji serta petugas dalam kloternya;
  - h. Mengadakan koordinasi dengan petugas kloter lainnya pada Maktab yang di tempati.
- 2) Selama berada di Makkah
- a) Mengadakan pengecekan kelengkapan jumlah anggota kloternya ;
  - b) Memberikan bimbingan ibadah secara langsung kepada jamaah haji atau bersama petugas pembimbing ibadah dari Sektor tentang wukuf, mabit dan melontar jamrah;
  - c) Membuka konsultasi tentang bimbingan manasik haji;
  - d) Melaporkan kasus-kasus yang terjadi di kloter kepada Sektor;
  - e) Mencatat jamaah haji sakit yang harus segera dirujuk ke BPHI/RSAS bersama TKHI;
  - f) Mengurus jamaah haji yang meninggal dunia serta tirkahnya bersama TKHI;
  - g) Membuat laporan harian dan menyampaikan kepada Sektor tentang keadaan jamaah haji;
  - h) Mengikuti pertemuan atau rapat yang diadakan oleh Sektor dan Daerah Kerja (Daker);
  - i) Mengadakan koordinasi dengan Karu/Karom, Sektor, Maktab dan Daker dalam segala hal pelayanan dan bimbingan kepada jamaah haji;
  - j) Mendata dan mendaftarkan jamaah haji yang akan diikuti

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Safari Wukuf;

- k) Mengurus dan menyiapkan COD jamaah haji yang meninggal dunia untuk diberikan kepada keluarga ahli warisnya;
  - l) Mengadakan orientasi lapangan ke Arafah dan Mina sebelum Wukuf;
  - m) Memberi arahan kepada Karu/Karom tentang pembagian bus, barang bawaan dan bersiap-siap mandi dan berpakaian ihram menjelang ke Arafah;
  - n) Mengatur jamaah haji kloternya untuk bersiap-siap menuju Arafah bersama TPIHI,
  - o) TKHI, TPHD, TKHD, dan Karu/Karom.
- 3) Pada saat berangkat ke Arafah
- a. Memberikan penerangan atau pengumuman kepada jamaah haji mengenai waktu pemberangkatan ke Arafah;
  - b. Memberi arahan kepada Karu/Karom tentang pembagian bus, barang bawaan
  - b) dan kesiapan berpakaian ihram ;
  - c) Mengadakan pengecekan kelengkapan jumlah anggota kloternya ;
  - d) Mengatur jamaah haji kloternya untuk bersiap-siap menuju Arafah bersama TPIHI, TKHI, TPHD, TKHD dan Karu/Karom;
  - e) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji dan menentramkan mereka apabila transport ke Arafah diatur menjadi 2 (dua) trip;
  - f) Mengurus keberangkatan jamaah haji sakit ke BPHI Makkah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang ikut Safari

- g) Wukuf bersama-sama dengan TKHI;
- h) Mengatur jamaah haji untuk naik bus sesuai dengan regu/rombongan masing-masing dan berniat haji serta membaca talbiyah dan doa selama dalam
- i) perjalanan ke Arafah;
- j) Meminta kepada para ketua Rombongan atau Regu untuk memimpin pembacaan talbiyah selama perjalanan dari Makkah ke Arafah dan do'a ketika masuk Arafah.

#### **b. Di Arafah**

- 1) Pada saat Kedatangan
  - a) Membantu penempatan jamaah haji kloternya di kemah maktab;
  - b) Mengadakan koordinasi dengan seluruh petugas kloter yang berada dalam satu maktab dan petugas PPIH Arab Saudi di Arafah;
  - c) Menunjukkan tempat mandi, tempat wudhu dan WC kepada jamaah haji;
  - d) Mengingatkan jamaah haji supaya tidak keluar kemah apabila tidak ada kepentingan yang mendesak;
  - e) Meninjau kemah-kemah yang di tempati oleh jamaah haji kloternya dan berusaha mengatasi kesulitan yang dihadapi;
  - f) Membuat dan menyampaikan laporan kepada petugas PPIH Arab Saudi di Arafah tentang keadaan jamaah haji;

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g) Memberikan bimbingan kepada jamaah haji tentang wukuf, mabit dan melontar jamrah;
  - h) Mempersiapkan pelaksanaan wukuf termasuk menetapkan khotib dan petugas lain serta menyiapkan sarana dan prasarananya;
  - i) Menghubungi maktab apabila terjadi kekurangan kemah, air dan perlengkapannya.
- 2) Pada tanggal 9 Dzulhijjah dan waktu Wukuf
- a) Memberikan arahan kepada jamaah haji tentang kesiapan wukuf;
  - b) Mengatur pelaksanaan Wukuf;
  - c) Mencatat data kematian bersama dengan TKHI;
  - d) Mendatangi kemah-kemah untuk pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah;
  - e) Mengawasi pelaksanaan pelayanan kesehatan bekerjasama dengan TKHI.
- 3) Persiapan berangkat ke Mina
- a) Menyampaikan pengumuman tentang persiapan untuk meninggalkan Arafah menuju Muzdalifah dan Mina;
  - b) Mengadakan pengecekan tentang kelengkapan dan jumlah kloternya sebelum
    - b) meninggalkan Arafah;
    - c) Mengatur kelancaran pemberangkatan jamaah haji dari Arafah;
    - d) Mengatur jamaah haji untuk naik bus dan mengawasi selama dalam perjalanan menuju Mina;

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Mengingatkan sopir supaya berhenti mabit di Muzdalifah ;
- f) Mengadakan koordinasi dengan petugas PPIH di Arab Saudi dan Pengurus Maktab untuk kelancaran pengangkutan jamaah haji;
- g) Mengingatkan jamaah haji supaya tidak berdesak-desakan di dalam bus dan memberikan pengertian agar bersabar untuk menunggu giliran berangkat;
- h) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji dan menentramkan mereka apabila transport ke Mina dilakukan dengan 2 (dua) trip;
- i) Menghubungi Maktab apabila terjadi kekurangan bus;
- j) Mengingatkan jamaah haji melalui Ketua Rombongan untuk melakukan mabit di
- k) Muzdalifah dan mengumpulkan kerikil untuk melontar jamrah.

#### **c. Di Muzdalifah**

- 1) Membantu dan mengawasi jamaah haji yang turun dari bus untuk mabit dan mencari krikil;
- 2) Mengingatkan jamaah haji agar tidak ada yang tersesat jalan atau tertinggal dari regu/rombongan;
- 3) Membantu dan merawat jamaah haji yang udzur bersama TKHI;
- 4) Mengatur dan melanjutkan perjalanan jamaah haji dari Muzdalifah menuju Mina setelah mabit.

#### **d. Di Mina**

- 1) Pada saat tiba
  - a) Membantu penempatan jamaah haji di kemah-kemah maktab

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- sesuai dengan kelompoknya masing-masing;
- b) Melapor kepada maktab apabila terdapat kekurangan kemah, air dan lain-lain;
  - c) Mengadakan koordinasi dengan seluruh petugas kloter dan petugas PPIH di Arab
  - d) Saudi;
  - e) Mengatur jamaah haji kloternya untuk melakukan lontar jamrah aqobah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan secara berombongan bersama Karu/Karom;
  - f) Melaporkan keadaan jamaah haji kepada petugas di Pos Pelayanan di Mina;
  - g) Menghimbau jamaah haji untuk tidak melakukan Thawaf Ifadhah pada tanggal 10
  - h) Dzulhijjah agar Thawaf Ifadhahnya dilakukan setelah kembali dari Mina. Hal ini untuk menjaga kesehatan agar tidak terlalu lelah.
- 2) Selama di Mina
- a) Melakukan kunjungan ke kemah-kemah yang di tempati oleh jamaah haji kloternya;
  - b) Mengawasi pelaksanaan pembagian katering jamaah haji;
  - c) Mengurus jamaah haji yang meninggal beserta tirkahnya bersama TKHI;
  - d) Mengurus jamaah haji yang sesat jalan, sakit dan udzur serta yang dirawat di

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- e) RSAS bersama TKHI;
  - f) Mengatur jamaah haji untuk melontar jamrah sesuai jadwal yang ditetapkan dan secara berombongan atau kelompok pada tanggal 11, 12 dan 13 Dzulhijjah;
  - g) Mengingatkan jamaah haji agar tidak lepas dari rombongannya ketika melontar jamrah untuk menghindari tersesat jalan;
  - h) Menganjurkan jamaah haji untuk melontar jamrah pada sore atau malam hari untuk menghindari berdesakan;
  - i) Memberikan bimbingan tentang pembayaran Dam.
- 3) Berangkat ke Makkah
- a) Mengatur jamaah haji untuk kembali ke Makkah setelah selesai di Mina baik nafar awal maupun nafar tsani;
  - b) Mengadakan koordinasi dengan Pengurus Maktab untuk pengangkutan jamaah haji dari Mina ke Makkah baik yang nafar awal maupun nafar tsani;
  - c) Mengatur jamaah haji sewaktu naik bus;
  - d) Mengawasi jamaah haji supaya tidak ada yang tertinggal dari rombongannya.

#### **e. Di Makkah Sesudah Wukuf**

- 1) Saat datang dari Mina
  - a) Mengatur kembali penempatan jamaah haji di pemondokan;
  - b) Mengecek kembali jumlah jamaah haji kloternya.
  - c) Melaporkan kepada Sektor tentang kondisi jamaah haji setelah

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selesai pelaksanaan Wukuf;

- d) Memberikan bimbingan thawaf ifadhah, thawaf wada' dan pembayaran Dam.

2) Selama di Makkah

- a) Melaksanakan sebagaimana tugas-tugas di Makkah setelah Wukuf;
- b) Mengurus jamaah haji yang harus dipulangkan lebih dini;
- c) Mengatur pelaksanaan thawaf ifadhah dan thawaf wada'.

**f. Keberangkatan ke Jeddah / Madinah**

- 1) Dua hari sebelum meninggalkan maktab mengecek paspor jamaah haji di maktab;
- 2) Mengadakan koordinasi dengan Sektor dan maktab untuk kelancaran pengangkutan jamaah haji;
- 3) Menyesuaikan kapasitas bus masing-masing jamaah haji dengan jumlah paspor;
- 4) Melaporkan kepada Sektor, apabila ada jamaah haji yang masih ditinggal karena masih dirawat baik di BPHI maupun di RSAS dan memberi penjelasan kepada anggota keluarganya;
- 2) Mengurus jamaah haji yang paspornya hilang untuk dibuatkan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP);
- 3) Melaporkan kepada Sektor tentang keberangkatan ke Jeddah/Madinah;
- 4) Mengatur jamaah haji waktu naik bus;
- 5) Mengingatkan agar barang-barang jamaah haji di tempatkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bersamaan dengan bus rombongan jamaah haji.

#### 4. Pengawasan Jamaah Haji

Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji ada lembaga yang mengawasi segala kegiatan yang akan dilakukan. Lembaga tersebut adalah lembaga Komisi Pengawas Haji Indonesia. Komisi Pengawas Haji Indonesia atau yang sering disebut KPHI adalah suatu lembaga mandiri yang dibentuk untuk melakukan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji. penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. kedudukan KPHI itu berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. KPHI mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana diatas KPHI memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Memantau dan menganalisis kebijakan operasional
- b. Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.
- c. Menganalisis hasil pengawasan dari berbagai lembaga pengawas masyarakat.
- d. Menerima masukan dan saran masyarakat mengenai
- e. Penyelenggaraan Ibadah Haji
- f. Merumuskan pertimbangan dan saran penyempurnaan kebijakan operasional

### Penyelenggaraan Ibadah Haji.<sup>51</sup>

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, sesuai dengan Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 12 KPHI dapat bekerjasama dengan pihak-pihak terkait sesuai dengan peraturan perundang-undangan. KPHI melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara tertulis kepada Presiden dan DPR paling sedikit satu kali dalam setahun.

Tugas pokok dan fungsi ini mengharuskan KPHI benar-benar dapat berjalan sesuai asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas sejalan dengan pasal 2 Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji. sebagai institusi baru, KPHI merupakan lembaga mandiri yang bertanggung jawab kepada Presiden. Keanggotaannya bersifat Komisioner yang terdiri atas unsur masyarakat dan pemerintah. Setelah melalui tahapan seleksi administrasi, psikotes, wawancara, dan pertimbangan dari DPR, akhirnya pada awal 2013 Presiden menetapkan sembilan anggota KPHI. Sembilan anggota KPHI resmi menjadi anggota KPHI setelah menerima Keppres No. 13 P Tahun 2013 tanggal 13 Februari 2013. Selanjutnya, Menteri Agama melantik sembilan anggota KPHI pada 26 Maret 2013 di Aula Kantor Kementerian Agama. adapun anggota KPHI periode pertama yang akan bertugas selama 3 tahun (2013-2016)

<sup>51</sup> <http://PERPRES-NO-50-2014.pdf>

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5. Kepuasan Jamaah Haji

### a. Kepuasan Jamaah Haji

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka nasabah akan kecewa akan tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa sangat puas dengan kinerja karyawan. Kepuasan pelanggan telah menjadi bagian dalam misi dan tujuan sebagian perusahaan. Kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternative produk/jasayang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Kepuasan pelanggan dicapai lewat penetapan, pemahaman kebutuhan, dan pengharapan pelanggan serta memberikan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan pengharapan ini. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan, tetapi jika kinerja para karyawan dapat memenuhi harapan serta persepsi para pelanggan, maka yang terjadi adalah kepuasan.<sup>52</sup>

Kepuasan pelanggan adalah sebuah hal yang teramat penting. Meskipun tidak muncul dalam neraca, namun sebenarnya itu adalah asset bisnis yang sangat berharga bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan. Mereka menjadi sarana promosi ampuh bagi produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Pelanggan yang puas, akan

<sup>52</sup> Fandy Tjipto, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm.90

cenderung bercerita tentang kepuasan mereka mengkonsumsi produk dan jasa kita kepada kenalan, teman, sahabat dan sanak keluarga.

Tetapi menurut Cahyo Pramono mengatakan kepuasan pelanggan bukanlah segalanya.<sup>53</sup> Kepuasan pelanggan tidak bermakna si pelanggan akan loyal atau akan mengeluarkan uang banya demi pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang terus bergerak. Ia bersifat situasional, cenderung berubah setiap waktu. Bisa saja saat ini si konsumen puas, tetapi belum tentu besoknya puas. Atau sebaliknya, mengaku tidak puas, tetapi rutin menggunakan produk/jasa itu. Begitu pula dengan pelayanan yang diberikan oleh KBHI Briyan Makkah, apabila kinerja pembimbing memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan para jama'ah, maka jama'ah akan merasa puas atas kinerja pembimbing.

Kepuasan hanyalah indikasi awal yang menunjukkan hubungan antara produsen dan konsumen. Kesalahan yang dilakukan oleh banyak produsen dan pemasar adalah secara berlebihan fokus memburu kepuasan pelanggan saja, tanpa memperhatikan pola kepuasan pelanggan yang berkelanjutan sebagai bagian dari pembuka pintu keuntungan. Untuk bisa tetap mendapatkan keuntungan berkelanjutan, maka produsen dan pemasar pun harus bisa tetap mengikuti dan menyesuaikan perkembangan itu. Untuk itu, produsen atau pemasar sangat penting melakukan berbagai studi untuk memahami konsumennya. Harus ada proses pemahaman perilaku, kebiasaan, dan keinginan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<sup>53</sup> Cahyo Pramono, "Kepuasan Pelanggan Bukanlah Segalanya", *Harian Waspada*, 17 September 2007, hal. ekonomi, [www.cahyonopramono.com/2007/09/](http://www.cahyonopramono.com/2007/09/)

konsumen. Survey langsung kepada konsumen akan membantu produsen dan pemasar melihat sisi nyata produknya.<sup>54</sup>

Kualitas pelayanan sudah banyak di tulis oleh Para Ahli terutama dalam bidang pemasaran. Seperti yang dikatakan oleh Barrie Hopson dalam bukunya “12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan bermutu”, bahwa kualitas pelayanan yang sampai pada konsumen, dimulai dari kualitas pelayanan yang saling diberikan oleh staf kepada rekannya. Menurut Wyekof menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyempaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>55</sup>

Pada saat ini hampir setiap musim haji selesai, selalu diiringi dengan munculnya berbagai keluhan jama'ah berkaitan pelayanan petugas, akomodasi dan konsumsi selama di Arab Saudi dan kegiatan bimbingan manasik yang dirasakan belum memadai. Tuntutan masyarakat, khususnya para calon jama'ah haji setelah BPIH 2017 mengalami kenaikan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada jama'ah haji, baik selama mereka di Tanah Air, maupun ketika melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999, pasal 5, penyelenggaraan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, sehingga

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<sup>54</sup> Barrie Hopson dan Mike Scally terjemahan Danuyasa A, *Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu*, (Jakarta:Arcan, 1995)hlm. 77

<sup>55</sup> Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*,(Malang: Banyumedia Publishing, 2007) hlm. 118

jama'ah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri dan memperoleh haji mabrur.

Prioritas peningkatan pelayanan jama'ah haji yang intesitasnya perlu ditingkatkan dengan model penyajian yang menarik dan mudah dipahami. Selain paket buku manasik yang ada, kemajuan teknologi informasi juga dapat dimanfaatkan untuk penyajian visual manasik dan penyuluhan dalam bentuk yang dikemas secara menarik, lengkap dan sesuai dengan kebutuhan jama'ah.

Selain melibatkan ormas Islam, Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), kegiatan manasik haji dapat mengoptimalkan peran dan fungsi KUA sebagai unit pelayanan Departemen Agama terdepan. Personel KUA dilibatkan sebagai tutor bimbingan manasik haji bagi calhaj di wilayahnya, karena secara psikologis dan sosial, merka paling dekat dan memahami karakter dan budaya calon haji. Pola perekrutan petugas haji pun harus diperbaiki, dengan menekankan pada profesionalisme, berdedikasi, amanah, dan berakhlak karimah. Petugas haji yang dibutuhkan di Tanah Air maupun di Arab Saudi adalah petugas haji yang penuh ikhlas dan bersedia melayani jama'ah dengan baik.

Pelayanan yang baik bukan hanya tersenyum kepada konsumen anda, tetapi membuat konsumen tersenyum dengan anda dan pelayanan yang istimewa selalu berusaha menunjukkan dan mengembangkan kepercayaan, dengan menunjukkan ketulusan dari pemberi pelayanan ini. Barrie juga

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah seni, bukan ilmu pengetahuan.<sup>56</sup> Pendapat Mrs. Field, Inc dalam buku “Pelanggan selalu Benar” mengatakan bahwa, layanan pelanggan bukan berasal dari buku petunjuk melainkan dari dalam hati. Dalam hal memelihara pelanggan, anda tidak pernah dapat melakukan terlalu banyak dan tidak ada cara yang keliru, jika hal itu muncul dari dalam hati.<sup>57</sup> Ia menginginkan para karyawannya untuk bergairah dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bukan terpaut dalam materi secara teoritis saja, tapi dibutuhkan keahlian penuh untuk melayani secara insentif serta penuh keikhlasan dari dalam hati dan bukan karena paksaan semata. Pernyataan itu juga didukung oleh Dr. Patricia Patton dalam bukunya *Service With Emotional Quotient* menyebutkan bahwa pelayanan sepenuh hatilah yang bisa membedakan kualitas pelayanan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Pendapat tersebut juga dikemukakan oleh Hermawan Kartajaya dalam bukunya Seri 9 Elemen *Marketing Tentang Service*, bahwa *Customer Service*, *Loyalty Program* dan bahkan *Customer Relationship Manajement* pun tidak cukup lagi tanpa adanya menumbuhkan antusiasme pelanggan lewat *Emotionalization, Buzz-ing dan Comunitisation*.<sup>58</sup>

Perusahaan harus bisa menjalin hubungan emosional dengan pelanggan, membuat program-program yang bisa membuat pelanggan bicara tentang

<sup>56</sup> Barrie Hopson dan Mike Scally terjemahan Danuyasa A, *Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu*, hlm. 173

<sup>57</sup> Armen J. Kabodian terjemah A. Hadyana Pudjaatmaka, *Pelanggan Selalu Benar*, (Jakarta: Arcan, 1998) hlm. 100

<sup>58</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 90

produk perusahaan kepada orang lain tanpa diminta, serta bisa mewadahi para pelanggan dalam sebuah komunitas, sehingga ikatan antar pelanggan semakin erat dan perusahaan akan lebih mudah memasarkan produknya serta pelanggan mendapat kepuasan.

Kualitas pelayanan yang diberikan harus terpadu harmonis dengan keinginan customer. Para peneliti telah menemukan lima unsur yang menentukan kualitas jasa salah satunya dari Philip Kotler yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), kepedulian (*Empathy*), berwujud (*Tangible*).

Kepuasan pelanggan telah menjadi bagian dalam misi dan tujuan sebagian besar perusahaan. Kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Kepuasan pelanggan dicapai lewat penetapan, pemahaman kebutuhan, dan pengharapan pelanggan serta memberikan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan pengharapan ini. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang akan terjadi adalah ketidakpuasan, tetapi jika kinerja para karyawan dapat memenuhi harapan serta persepsi para pelanggan, maka yang terjadi adalah kepuasan.

Kepuasan pelanggan adalah sebuah hal yang teramat penting. Meskipun tidak muncul dalam neraca, namun sebenarnya itu adalah asset bisnis yang sangat berharga bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan. Mereka menjadi sarana promosi ampuh

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bagi produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Pelanggan yang puas, akan cenderung bercerita tentang kepuasan mereka mengkonsumsi produk dan jasa kita kepada kenalan, teman, sahabat dan sanak keluarga.

Tetapi menurut Cahyo Pramono mengatakan kepuasan pelanggan bukanlah segalanya.<sup>59</sup> Kepuasan pelanggan tidak bermakna si pelanggan akan loyal atau akan mengeluarkan banyak uang demi pelayanan kita. Tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang terus bergerak. Ia bersifat situasional, cenderung berubah setiap waktu. Bisa saja saat ini si konsumen puas, tetapi belum tentu besoknya puas. Atau sebaliknya, mengaku tidak puas, tetapi rutin menggunakan produk/jasa itu. Begitu pula dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bryan Makkah, apabila kinerja pembimbing memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan para jama'ah, maka jama'ah akan merasa puas atas kinerja pembimbing.

Kepuasan hanyalah indikasi awal yang menunjukkan hubungan antara produsen dan konsumen. Kesalahan yang dilakukan oleh banyak produsen dan pemasar adalah secara berlebihan fokus memburu kepuasan pelanggan saja, tanpa memperhatikan pola kepuasan pelanggan yang berkelanjutan sebagai bagian dari pembuka pintu keuntungan. Untuk bisa tetap mendapatkan keuntungan berkelanjutan, maka produsen dan pemasar pun harus bisa tetap mengikuti dan menyesuaikan perkembangan itu. Untuk itu, produsen atau pemasar sangat penting melakukan berbagai studi untuk memahami

<sup>59</sup> Cahyo Pramono, "Kepuasan Pelanggan Bukanlah Segalanya", Harian Waspada, 17 September 2007, hal.ekonomi, [www.cahyopramono.com/2007/09](http://www.cahyopramono.com/2007/09)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumennya. Harus ada proses pemahaman perilaku, kebiasaan, dan keinginan konsumen. Survey langsung kepada konsumen akan membantu produsen dan pemasar melihat sisi nyata produknya.

## b. Pelayanan Pengelolaan Ibadah Haji

### a) Pengertian Pelayanan Pengelolaan Ibadah Haji

Ibadah haji, selain menurut ritual-ritual keagamaan seperti *thawaf* (mengelilingi Ka'bah) *sa'i* (berlari-lari kecil antara bukit Shafa dan Marwah), *wukuf* di Arafah-Mina dan melontar jumrah, kemudian dilanjutkan dengan melaksanakan ritual-ritual sunnah di kota Madinah, juga memuat sisi-sisi selain ritual, seperti pembinaan manasik haji sebelum jama'ah haji berangkat ke tanah suci, pembinaan ritual-ritual ketika sudah berada di tanah suci, pelayanan kepada jama'ah haji baik pelayanan dokumen karena mereka harus berdiam lama di luar negeri, pelayanan transportasi darat dan udara baik di tanah air maupun di tanah suci, pelayanan pemondokan, pelayanan kesehatan, dan perlindungan jama'ah haji di luar negeri, sehingga para tamu Allah itu dapat melaksanakan rangkaian ibadahnya dengan nyaman serta menjadi haji *mabrur*.

Seperti telah disebutkan di atas, kata pengelolaan merujuk pada kata manajemen. Kata ini berasal dari “to manage” yang berarti mengatur, mengurus dan mengelola. Hamiseno mengemukakan bahwa manajemen berarti, “suatu tindakan dimulai dari penyusunan data, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan sampai pengawasan

dan penilaian.” Stoner dan Winkel mengatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan-kegiatan anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ketika kegiatan diorganisir dengan pengelolaan yang baik akan berkolerasi positif terhadap pengefektifan dan efisiensi kegiatan secara teknis, begitu juga dalam pelayanan.<sup>60</sup>

Dalam pelaksanaan, pengelolaan memiliki fungsi-fungsi dan unsur-unsur. Jika fungsi dan unsur pengelolaan ini dijalankan dengan baik, maka akan menghasilkan *output* dan *outcome* yang baik pula. Fungsi pengelolaan tersebut antara lain, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dan pengendalian. Sementara unsur-unsur pengelolaan terdiri dari manusia sebagai pelaksanaannya, anggaran yang tersedia, alat yang menunjang kegiatan dan metode yang tepat.<sup>61</sup>

Dalam kaitan dengan pengelolaan ibadah haji. Ada dua tugas utama organisasi pengelolaan ibadah haji yang perlu mendapat perhatian. *Pertama*, penyelenggaraan ibadah haji, dan *kedua*, adalah pengelolaan keuangan haji. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi pengelolaan ibadah haji itu melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi

<sup>60</sup> Hadis Tarbawi Nasai Ibn Majah

<sup>61</sup> Imam Syaukani(ed.), Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia (Jakarta, Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hlm. 11

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggaraan ibadah haji. Untuk menunjang fungsi-fungsi pengelolaan itu adalah penting diperhatikan unsur-unsur pengelolaan seperti tenaga, anggaran, peralatan yang tersedia dan metode yang memadai.

Ajaran Islam didasarkan dan ditujukan untuk membentuk akhlak yang luhur. Dengan akhlak yang luhur, manusia diharapkan melakukan perbuatan yang baik, indah, serasi dan harmonis. Dengan demikian prinsip manajemen dan pelaksanaannya wajib dijiwai, dipimpin dan diarahkan untuk mencapai kebaikan (kemaslahatan), berdasarkan konsepsi dan norma-norma yang ditetapkan oleh Allah dan Rasulnya. Terdapat firman Allah SWT yang memberi petunjuk untuk berbuat kebaikan:<sup>62</sup>

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتَنِكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿١٠١﴾

Artinya : *Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.*

Adapun kiat-kiat membangun citra di mata pelanggan menurut Uswah Rosulullah Saw. dalam sebuah perusahaan yaitu:

<sup>62</sup> Muhammad, Manajemen Bank Syariah, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN) hlm. 169

- a. Penampilan. Tidak membohongi pelanggan, baik mencakup besaran kuantitas maupun kualitas. Terdapat firman Allah SWT :

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ  
الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتَوْا فِي الْأَرْضِ  
مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya : Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan; Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.

- b. Pelayanan. Pelanggan yang tidak sanggup membayar kontan hendaknya diberi tempo untuk melunasinya. Selanjutnya, pengampunan (bila memungkinkan) hendaknya diberikan, jika ia benar-benar tidak sanggup membayarnya.
- c. Persuasi. Menjauhi sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang
- d. Pemuasaan. Hanya dengan kesepakatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, penjualan akan sempurna.<sup>63</sup> Firman Allah SWT :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ  
رَحِيمًا ﴿٢٣﴾

Artinya :. Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil,

<sup>63</sup> Muhammad Ismail Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: gema insani press, 2003) hlm. 168

*kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

b) Pengelolaan Ibadah Haji sebagai Bentuk Pelayanan Publik

Pengelolaan ibadah haji pada hakikatnya merupakan bentuk pelayanan kepala masyarakat. Dalam kaitan pengelolaan ibadah haji ada tiga bentuk pelayanan yang mesti diberikan, yakni pelayanan pembinaan manasik haji baik sebelum dan sesudah penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan transportasi, pelayanan pemondokan, katering dan kesehatan.

Menurut Kotler, kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Pelayanan diartikan sebagai alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud, prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan atau kebutuhan pihak lain.<sup>64</sup> Pelayanan adalah bagian dari sebuah organisasi yang berkaitan dengan penanganan keluhan yang memerlukan penggantian atau perbaikan yang bijaksana untuk menghindari hilangnya reputasi yang baik untuk sementara atau tetap.<sup>65</sup>

Menurut Wyekof, kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan yang diharapkan atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi

<sup>64</sup> Komarudin, Ensiklopedia Manajemen, hlm 793

<sup>65</sup> Norman A. Hart dan John Stapleton, Kamus Marketing, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995) hlm. 191

keinginan pelanggan. Jadi, kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan sifat suatu jasa yang tidak terwujud, yang berkaitan dengan pemberian jasa kepada para pelanggan, terlibat dengan penanganan keluhan untuk memuaskan permintaan atau kebutuhan pelanggan.

Begitu juga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga independent dalam membimbing calon jama'ah haji yang bertujuan untuk memberikan pembinaan dan pelayanan sebaik-baiknya, melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik, seperti dengan adanya bimbingan manasik haji yang intensitasnya perlu ditingkatkan dengan model penyajian menarik yang mudah dipahami oleh para jama'ah haji meliputi:

- a) Buku manasik haji
- b) Penyuluhan bimbingan manasik haji melalui audio/visual (VSD/DVD) manasik haji) yang dikemas secara menarik, lengkap dan sesuai kebutuhan jama'ah.<sup>66</sup>

Dari semua itu agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, sehingga jama'ah dapat melaksanakan ibadah dengan mandiri dan memperoleh haji mabrur. Oleh sebab itu bentuk pelayanan yang dapat diberikan jama'ah haji adalah:

- a) *Competence* (Kemampuan Petugas)
- b) *Courtesy and Emphaty* (Sikap, Keramahan dan Kepedulian)
- c) *Information & Communication* (Informasi dan komunikasi)
- d) *Assurance & Security* (Jaminan dan Keamanan)

- e) *Responsiveness & Timelines* (Kesiapan, Cepat Tanggap dan Tepat Waktu)
- f) *Tangible* (Bukti Nyata)
- g) *Access* (Akses)
- h) *Realibity & Credibility* (Kemudahan Memperoleh Pelayanan dan Dapat Dipercaya)
- i) Pembinaan/Pembimbingan
- j) Perlindungan

Sebagai bentuk pelayanan publik pengelolaan Ibadah Haji seyogyanya didasarkan pada asas : kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionala; partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak deskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>67</sup>

Di samping itu, pengelolaan ibadah haji juga harus memperhatikan hak-hak jama'ah haji sebagaimana dijamin dalam undang-undang perlindungan konsumen. Dalam undang-undang perlindungan konsumen, disebutkan bahwa hak konsumen itu adalah:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>66</sup> Toto Sugiarto, BPIH Naik, Kualitas Pelayanan ?(<http://www.suara merdeka.com/harian/0507/05/opi4.htm>)

<sup>67</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan Publik

- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>68</sup>
- j) Pengorganisasian: Keniscayaan Pembentukan Lembaga/Badan Khusus

Secara ideal, pengelolaan ibadah haji seyogyanya diorganisasikan satu badan secara khusus melayani penyelenggaraan ibadah haji dan pengelolaan keuangan haji. Badan ini hendaknya diberi wewenang yang cukup besar, karena akan mengelola pekerjaan yang cukup besar pula, yakni

<sup>68</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

menyelenggarakan ibadah haji mulai dari pendaftaran jama'ah haji, penentuan kuota, pelayanan administrasi keimigrasian, pemeriksaan kesehatan, pembimbingan manasik haji, pemberangkatan, pelayanan transportasi darat dari kota asal ke kota emberkasi, pemeriksaan kelengkapan administratif di asrama haji, pelayanan transportasi udara: penerbangan ke Saudi Arabia, pelayanan transportasi darat di Saudi Arabia, pelayanan pemondokan, dan pelayanan catering, pembimbingan ibadah di Saudi Arabia, pelayanan kesehatan, perlindungan jama'ah haji di Saudi Arabia, dan terakhir pemulangan jama'ah haji.

Lembaga penyelenggara ibadah haji adalah Badan Haji Indonesia, yang merupakan lembaga lembaga pemerintah, mempunyai perwakilan tetap, di bawah presiden, diawasi bersama oleh DPR, seperti halnya BNP2TKI (Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia), Badan Haji Indonesia sebaiknya memiliki pesawat sekitar 10-20 buah dalam rangka meminiisir Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), yang dikelola secara profesional, dan diperuntukkan bagi calon jama'ah haji dan umrah.<sup>69</sup>

Pendapat di atas didukung oleh beberapa pendapat lainnya, yaitu pendapat dari Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI).<sup>70</sup> IPHI menyatakan bahwa untuk penyelenggaraan ibadah haji yang baik, diperlukan adanya badan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>69</sup> Sebagaimana disampaikan dalam Rapat Dengar Pendapat Umum Panja RUU tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dengan pakar pada tanggal 7 Februari 2012.

<sup>70</sup> Sebagaimana disampaikan dalam Rapat Dengar Pendapat Umum Panja RUU tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dengan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia pada tanggal 23 November 2011

khusus di bawah Presiden sebagai Lembaga Pemerintahan Non Kementerian (LPNK) sebagai lembaga penyelenggara ibadah haji.

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Azyumardi Azra yang menyatakan bahwa penyelenggara Ibadah Haji dapat berupa sebuah Badan Khusus/lembaga negara, seperti Badan Otoritas Ibadah Haji (BOIH). Badan tersebut dibentuk pemerintah bersama dengan DPR RI dan memiliki hubungan koordinatif, evaluatif, dan supervisi dengan Kementerian Agama RI. Pendapat lain yang senada dengan pendapat-pendapat sebelumnya juga disampaikan oleh Ichsanuddin Noorsy, menurutnya perlu ada restrukturisasi kelembagaan berbentuk Badan Penyelenggara Haji Indonesia (BPHI) yang terdiri atas (1) Pelaksana, (2) Bank Investasi Haji Syariah, (3) Bank Investasi Haji Syariah (4) Dewan Pengawas Bank Investasi Haji Syariah, Menteri sebagai Ketua Dewan Pengawas BPHI.

Selain pendapat-pendapat di atas, Abdul Gani Abdullah juga memandang perlunya pembuatan cabang kekuasaan yang memisahkan peran eksekutor penyelenggara ibadah haji dari regulator atau legal *policy* penyelenggara ibadah haji serta peran evaluator akan efektif jika menyatu/melekat dengan regulator karena selama ini regulasi dan eksekusi serta evaluasi penyelenggara ibadah haji dilakukan Kementerian Agama RI/Pemerintah, dimana hal ini akan memunculkan *abuse of power*. Abdul Gani juga mengusulkan adanya Badan penyelenggara Haji Indonesia yang memiliki tugas menyiapkan perangkat penyelenggaraan, pembiayaan dan laporan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Badan Penyelenggara Haji Indonesia memiliki hubungan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kontraktual dengan calon jama'ah haji yang telah menyetor uang ke Bank Penerima Setoran ONH.<sup>71</sup>

Usulan terkait dengan kelembagaan yang tidak jauh berbeda selanjutnya juga dikemukakan oleh Abdul Kholiq Ahmad. Menurutnya permasalahan dalam penyelenggaraan ibadah haji lebih dilatarbelakangi oleh menyatunya fungsi regulasi dan operasi bagi penyelenggara ibadah haji, pelaksana PIH yang dilakukan oleh badan *ad hoc*, serta pengelolaan dana haji dan aset haji yang tidak transparan. Agar penyelenggara berbentuk Badan Khusus yang merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK), berada di bawah presiden, bertanggungjawab kepada presiden, serta mempunyai perwakilan tetap di provinsi, kabupaten/kota dan Arab Saudi, Badan Khusus ini merupakan lembaga pemerintah dan bukan swasta.

#### k) Asas Pengelolaan Ibadah Haji

##### 1. Amanah

Yang dimaksud dengan “asas amanah” adalah bahwa dalam Pengelolaan Ibadah Haji harus dilakukan secara jujur dan dapat dipertanggungjawabkan.

##### 2. Keadilan

Yang dimaksud dengan “asas keadilan” adalah bahwa Pengelolaan Ibadah Haji harus mencerminkan rasa adil secara proposional bagi setiap Warga Negara.

<sup>71</sup> Sebagaimana disampaikan dalam Rapat Dengar Pendapat Umum Panja RUU tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dengan pakar pada tanggal 7 Februari 2012.

### 3. Keselamatan

Yang dimaksud dengan “asas keselamatan” adalah bahwa Pengelolaan Ibadah Haji harus dapat menjamin keselamatan jama’ah haji selama persiapan, pelaksanaan, dan setelah melaksanakan ibadah haji.

### 4. Keamanan

Yang dimaksud dengan “asas keamanan” adalah bahwa Pengelolaan Ibadah Haji harus dapat menjamin rasa aman dan tentram bagi jama’ah haji selama persiapan, pelaksanaan, dan setelah melaksanakan ibadah haji.

### 5. Profesionalitas

Yang dimaksud dengan “asas profesionalitas” adalah bahwa Pengelolaan Ibadah Haji dilaksanakan secara profesionalitas dan dapat dipertanggungjawabkan.

### 6. Transparansi dan Akuntabilitas

Yang dimaksud dengan “asas transparansi dan akuntabilitas ” adalah bahwa Pengelolaan Ibadah Haji harus dilaksanakan secara tertib dan bertanggungjawab yang dilengkapi dengan pengauditan oleh akuntan public.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 6. Strategi Pelayanan Jama'ah Haji

Masalah strategi juga merupakan unsure kepuasan yang sangat penting.

Adapun strategi kualitas jasa/layanan, yaitu:

### a. Atribut layanan pelanggan

Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting karena jasa tidak berwujud fisik (*Intangible*) dan merupakan fungsi dari persepsi. Jasa juga bersifat tidak tahan lama (*Perishable*), sangat variatif (*Variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*Inseparable*). Atribut-atribut layanan pelanggan ini dapat dirangkum dalam *COMFORT*, yaitu *Caring* (kepedulian), *Observant* (suka memeperhatikan), *Mindful* (hati-hati/cermat), *Friendly* (ramah), *Obliging* (bersedia membantu), *Responsible* (bertanggung jawab), dan *Tactful* (bijaksana).

### b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh pelayanan pelanggan.

### c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem responitif terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Pengukuran umpan balik dibedakan menjadi dua jenis, yaitu :

- a) Kepuasan pelanggan, tergantung pada transaksi
- b) Kualitas jasa/layanan yang tergantung pada hubungan actual (actual relationship).

d. Implementasi

Manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijaksanaan organisasi. Manajemen juga harus menentukan rencana implementasi. Rencana tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas dan siklus pelaporan. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada jama'ah haji ada lima determinasi kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- a) Fasilitas fisik (*tangible*) : penampilan, fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
- b) Keandalan (*reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, cekatan dalam melayani serta tidak menunda-nunda pekerjaan.
- c) Realibilitas (*reability*) : keterandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dapat dipercaya. Hal ini perusahaan memberikan jasanya secara tepat sejak awal.
- d) Responsivitas (*responsivences*) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Membiarkan pelanggan menunggu untuk alasan yang tidak jelas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas. Dalam hal ini terjadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Service Failure, kemampuan untuk melakukan perbaikan secara cepat dan profesional dapat menciptakan persepsi kualitas yang positif.

- e) Kompetensi (*competency*) : kemampuan setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi: pengetahuan pegawai tentang produk/jasa yang ditawarkan, keterampilan petugas dalam melayani konsumen dan kecepatan pelayanan.
- f) Tatakrama (*courtesy*) : kesopanan meliputi sikap sopan santu, perhatian dan keramahan.
- g) Kredibilitas (*credibility*) : sifat jujur yang dapat dipercaya.
- h) Keamanan (*security*) : aman dari bahaya, resiko atau keraguan.
- i) Akses (*acsess*) kemudahan untuk ditemui atau dihubungi.
- j) Komunikasi (*comunikasi*) : memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami oleh para pelanggan, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- k) Perhatian terhadap pelanggan (*understanding the coustumer*) : usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang meliputi; memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi pelanggan, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan perhatian khusus terhadap pelanggan.<sup>72</sup>

<sup>72</sup> Mts. Arief, *Op.cit*, hlm. 125-128

## 7. Faktor-faktor Kepuasan Jama'ah Haji

Ada dua faktor kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan jama'ah haji yaitu:

- a. Jasa yang diharapkan/dirasakan (*expeceted service*) : perasaan senang dalam merasakan pelayanan yang baik atau harapan-harapan nasabah terpenuhi. Terdapat sepuluh faktor utama yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap suatu jasa yaitu (1) *enduring service intensifiers*, berupa harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai suatu jasa; (2) kebutuhan pribadi, meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis; (3) *transitory service intensifiers*, terdiri atas situasi darurat yang membutuhkan jasa tertentu (seperti asuransi kesehatan dan asuransi kecelakaan) dan jasa terakhir yang pernah dikonsumsi pelanggan; (4) persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain; (5) *self-perceived service role*, yaitu persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam proses penyampaian jasa; (6) faktor situasional yang berada diluar kendali penyedia jasa; (7) janji layanan eksplisit, baik berupa iklan, personal selling, perjanjian maupun komunikasi dengan karyawan penyedia jasa; (8) janji layanan implisit, yang tercermin dari harga dan sarana pendukung jasa; (9) *word of mouth*, baik dari teman, keluarga, rekan kerja, pakar, maupun publikasi media massa; dan (10) pengalaman masa lampau.
- b. Jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) : pandangan atau pemikiran nasabah tentang apa yang dilihat dan dirasakan. Sebagai pihak yang

membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Sayangnya, jasa memiliki karakteristik *variability* sehingga kinerja acapkali tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan isyarat intrinsic (output dan penyampaian jasa) dan isyarat ekstrinsik (unsur-unsur pelengkapan jasa) sebagai acuan atau pedoman dalam mengevaluasi kualitas jasa.<sup>73</sup>

Dalam hal ini, kepuasan nasabah mengadopsi dari defenisi kepuasan pelanggan yaitu hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa.

## B. Penelitian yang Relevan

Untuk melihat keaslian penelitian telah dilakukan penelusuran penelitian pada berbagai referensi dan hasil penelitian serta dalam media cetak maupun elektronik. Sudah banyak karya ilmiah yang membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen, namun penulis belum pernah menjumpai adanya penelitian secara khusus mengenai “Kepuasan Jama’ah Haji Dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus Di Kabupaten Singingi)”. Ada karya ilmiah yang sejenis yang membahas mengenai perlindungan hukum jama’ah haji sebagai konsumen tetapi berbeda penekanannya dan objeknya. Karya ilmiah tersebut dalam bentuk tesis yang berjudul. Dalam penelitian ini, terdapat para peneliti yang relevan yang meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu :

<sup>73</sup> Fandy Tjipyono, *Op.cit*, hlm. 52

Pertama, Yeni, Tahun 2001, jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Hubungan Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di PT. Trimitra (penyelenggara umroh dan haji) Surabaya”. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa:

- a. Pelayanan (X1) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan konsumen (Y) dengan tingkat korelasi bernilai 0,796.
- b. Fasilitas (X2) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan konsumen (Y) dengan tingkat korelasi yang bernilai 0,427.
- c. Harga (X3) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan konsumen (Y) dengan tingkat korelasi yang bernilai 0,427.
- d. Dari ketiga variabel di atas ternyata variabel fasilitas (X2) yang paling dominan mempunyai hubungan dengan kepuasan konsumen pada PT. Trimitra karena mempunyai tingkat korelasi yang lebih tinggi yaitu 0,842.
- e. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah fasilitas haji (perlengkapan haji dan umroh, buku manasik, VCD/DVD haji dan tempat) dan tingkat kepuasan pelanggannya, indikator pelayanan peneliti terdahulu yaitu; bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), keyakinan (*confifdence*) dan empati (*empaty*). Sedangkan indikator dari hasil

<sup>74</sup> Yeni, “Analisis Hubungan Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di PT. Trimitra (penyelenggara umroh dan haji) Surabaya” (Skripsi, Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2001)

penelitian lapangan saya yakni; bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), koresponsifan (*responsivenees*), jaminan (*asurance*), perhatian terhadap (*understanding the coustomer*), komunikasai (*comunication*), dan tatakrama (*courtesy*).

*Kedua*, Nuriyatus Sobhaka, Tahun 2005, jurusan Manajemen Dakwah, Fakulyas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya. Melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Al-Andalus Nusantara travel (penyelenggara umroh) Surabaya”. Pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa:

- a. Dengan menggunakan program statistik ditemukan bahwa hasil dari pengujian regresi linier sederhana dirumuskan  $Y = 2,153 + 0,446 X$ , dari hasil perhitungan tersebut ditemukan koefisien korelasi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dipengaruhi determine ( $R^2$ ) sebesar 0,161, hal ini menunjukkan bahwa kuatnya pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar 0,161 atau 1,16 %.
- b. Uji signifikan yang menggunakan Uji-t untuk variabel kualitas layanan mempunyai nilai t hitung sebesar 3,072. Jadi t hitung sebesar  $3,072 > t \text{ table } 0,05 \text{ (df } 44) = 1,671$ .

*Ketiga*, penelitian yang berjudul “*Pelayanan Jama’ah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008)*” ditulis oleh Dimas Priyono, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang tahun 2004. Penelitian ini berfokus pada (1) untuk mengetahui muatan yang terkandung dalam undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 (2) untuk mengetahui pelayanan

jama'ah haji KEMENAG kota Semarang tahun 2009 dilihat dari implementasi undang-undang Nomor 13 tahun 2008 (3) untuk mengetahui hambatan yang dihadapi KEMENAG kota Semarang dalam memberikan pelayanan jama'ah haji dilihat dari implementasi undang-undang nomor 13 tahun 2008. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan jama'ah haji kota Semarang tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama kota Semarang sudah sesuai dengan undang-undang nomor 13 tahun 2008 dengan perubahannya.

*Keempat*, penelitian yang berjudul “*Penerapan Fungsi Perencanaan pada PT Fatimah Zahra Semarang Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2012*” ditulis oleh Siti Roikhatul Dhillah, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan PT Fatimah Zahra serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam upaya peningkatan kualitas bimbingan haji tahun 2012. Hasil penelitian ini adalah adanya perencanaan dalam pelaksanaan bimbingan haji di PT Fatimah Zahra Semarang dalam upaya peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji tahun 2012. Faktor pendukung dari perencanaan bimbingan ibadah haji di PT Fatimah Zahra Semarang antara lain: adanya kerja sama yang sangat sinergis antara para staf maupun pihak-pihak terkait yang ada di PT Fatimah Zahra Semarang. Sedangkan faktor pengahambat meliputi : probelem internal dan eksternal, yaitu dari pihak staf pelaksana haji dan calon jama'ah haji. Dipihak pegawai adalah tumpang tindihnya pembagian pekerjaan yang ada pada PT Fatimah Zahra Semarang. Sedangkan calon jama'ah haji yaitu kurangnya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pemahaman informasi yang diberikan oleh pihak PT Fatimah Zahra Semarang sehingga menimbulkan salah tafsir dan kesimpangsiuran pada calon jama'ah.

*Kelima*, penelitian yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes*” ditulis oleh Jamaluddin, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang tahun 2009. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan jama'ah haji yang dilakukan oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes yaitu meliputi: Pendaftaran Haji, Pelayanan Ibadah Haji atau tabungan haji, Pelayanan pengantar kesehatan tahap I, Pelayanan BPIH, Pelayanan pengantar kesehatan II, Pelayanan pembentukan regu rombongan dan kloter, Pelayanan manasik haji masing-masing kecamatan, Pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jama'ah haji, Pelayanan seragam pakaian haji. Dari bentuk-bentuk pelayanan yang ada Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen pelayanan yang optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan jama'ah terhadap pelayanan yang ada.

*Keenam*, penelitian yang berjudul “*Manajemen Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005*”, ditulis oleh Siti Suhartatik, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang Tahun 2006. Hasil penelitian ini bahwa, di dalam pelaksanaan penyelenggaraan bimbingan haji Departemen Agama Kota Semarang selalu memanfaatkan dan memperhatikan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *planning, organizing, actuating dan controlling* agar dapat mempermudah dalam pelayanan bimbingan pada jama'ah. Meskipun fungsi-fungsi manajemen telah diterapkan dengan baik, tetapi dalam pelaksanaannya masih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

ditemukan hambatan atau kendala selama proses bimbingan manasik haji. Adapun masalah yang sering muncul adalah dalam pengelompokan kelompok yang dikarenakan sikap kurang disiplin dari jama'ah haji dan juga karena fasilitas yang kurang memadai.

Karya-karya di atas merupakan karya-karya yang ada relevansinya dengan tesis ini. Karya-karya tersebut mempunyai fokus permasalahan yang berbeda-beda sama halnya dengan tesis ini. Dari karya di atas belum ada yang membahas tentang manajemen pelayanan manasik haji di KBIH relevansinya dengan peningkatan jumlah jama'ah haji. Oleh karena hal itu tesis ini berbeda dengan karya-karya di atas dan termasuk penelitian baru. Dengan demikian penulis, menyatakan bahwa penulisan hukum yang ditulis oleh penulis asli dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan orang lain.

### C. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk menjabarkan atau memberi batasan terhadap konsep teoritis. Sesuai dengan yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Kepuasan Jama'ah Haji dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus di Kabupaten Kuantan Singingi), maka konsep operasionalnya sebagai berikut:

#### Indikator-indikator pelayanan jama'ah haji

1. *Competence* (Kemampuan Petugas)
2. *Courtesy and Emphaty* (Sikap, Keramahan dan Kepedulian)
3. *Information & Comunication* (Informasi dan Komunikasi)
4. *Assurance & Security* (Jaminan dan Keamanan)

5. *Responsiveness & Timelines* (Kesiapan, Cepat Tanggap, dan Tepat Waktu)
6. *Tangible* (Bukti Nyata)
7. *Access* (Akses)
8. *Realibility & Credibility* (Kemudahan Memperoleh Pelayanan dan Dapat Dipercaya)
9. Pembinaan/Pembimbingan
10. Perlindungan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.