

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA JAMBI TERHADAP MABRURNYA JAMA'AH HAJI  
TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu (S.1) dalam Ilmu (Manajemen Dakwah)  
Fakultas Dakwah



Oleh :

**NAMA: HERI ZULKIFLI**

**NIM: 604180006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
2023**



**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA JAMBI TERHADAP MABRURNYA JAMA'AH HAJI  
TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu (S.1) dalam Ilmu (Manajemen Dakwah)  
Fakultas Dakwah



Oleh :

**NAMA: HERI ZULKIFLI**

**NIM: 604180006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
2023**

## NOTA DINAS

Pembimbing I :  
Pembimbing II :

Jambi, 16 Maret 2023

Alamat : Fakultas Dakwah UIN STS Jambi  
Jl. Raya Jambi-Ma. Bulian  
Simp. Sungai Duren  
Muaro Jambi

Kepada Yth.  
Bapak Dekan  
Fak. Dakwah  
UIN STS Jambi  
di-  
JAMBI

### NOTA DINAS

Assalâmu'alaikum Wr. Wb.

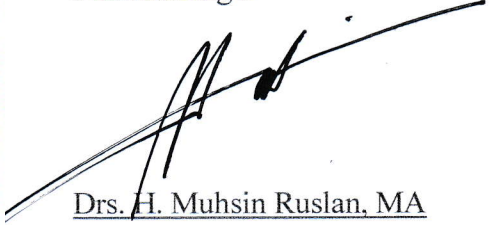
Setelah **membaca dan mengadakan perbaikan** sesuai dengan persyaratan yang berlaku di Fakultas Dakwah UIN STS Jambi, Maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara Heri Zulkifli dengan judul "Manajemen Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota Jambi Terhadap Maburnya Jama'ah Haji Tahun 2022" telah dapat diajukan untuk dimunaqashahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan/ Program Studi (Manajemen Dakwah) dalam Ilmu (Manajemen Dakwah) pada Fakultas Dakwah UIN STS Jambi.


Demikianlah yang dapat kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa, dan bangsa.

Wassalâmu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Drs. H. Muhsin Ruslan, MA  
NIP.196105121990011001

  
Dra. Jamilah, M.Pd.I  
NIP.196406122014112002

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HERI ZULKIFLI  
Nim : 604180006  
Tempat/Tanggal Lahir : Jambi, 10 Desember 1999  
Konsentrasi : Manajemen Dakwah  
Alamat : Jl. Fatahilah Rt. 40 Lrg.Mulyo 1 Kel. Talang Bakung  
Kec. Paal Merah Kota Jambi, Jambi.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota Jambi Terhadap Mabruhnya Jama’ah Haji Tahun 2022”** adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya sepenuhnya bertanggung jawab sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia dan ketentuan di Fakultas Dakwah UIN STS Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh melalui Skripsi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Jambi, 15 Maret 2023



Nama : Heri Zulkifli

NIM. 604180006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
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 Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS DAKWAH

Jln. Lintas Jambi-Muara Bulian KM.16 Simpang Sei Duren Muaro Jambi 36363

**PENGESAHAN**

Skripsi yang ditulis oleh HERI ZULKIFLI NIM 604180006 dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota Jambi terhadap Mabruhnya Jama’ah Haji Tahun 2022” yang dimunaqashah oleh sidang Fakultas Dakwah UIN STS Jambi.

Hari : Selasa  
Tanggal : 23 Mei 2023  
Jam : 08.00 – 09.30 WIB  
Tempat : Fakultas dakwah

Telah diperbaiki sebagaimana hasil sidang Munaqashah dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah, Konsentrasi Manajemen Haji pada Fakultas Dakwah UIN STS Jambi.

Jambi, 31 Juli 2023

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zulqarnin, M.Ag  
Sekretaris Sidang : Burhanuddin  
Penguji I : Dr. Abdullah Yunus, M.Pd.I  
Penguji II : Drs. Abdul Kholiq, M.Pd  
Pembimbing I : Drs. H. Muhsin Ruslan, MA  
Pembimbing II : Dra. Jamilah, M.Pd.I

Dekan Fak. Dakwah,



Dr. Zulqarnin, M.Ag

NIP. 196409081993031002



## MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ  
عَمِيقٍ (سورة الحج ٢٧)

*“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.” (QS. Al hajj: 27)<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup>Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Pustaka Alfatih,2009), hal 335.

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Manajemen pelayanan haji kementerian agama kota jambi terhadap Maburnya Jama'ah Haji Tahun 2022. kurangnya pengetahuan tentang syarat dan rukun haji sering kali menjadi penyebab tidak mabrurnya haji, sedangkan manasik haji yang dilaksanakan waktunya juga terbatas. Ketua regu / kelompokpun juga dipilih dari jama'ah berdasarkan umur, bukan berdasarkan pengetahuannya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah: Manajemen dan psikologi adapun sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji, Staf-staf bagian Analisis Kepegawaian Kementerian Agama Kabupaten Kota Jambi. Selanjutnya, metode pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Lalu, tehnik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan melalui empat tahapan, yaitu: reduksi data, display data, analisis perbandingan, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Jambi memberikan pelayanan yang cukup baik yang meliputi administrasi, pendaftaran haji, bimbingan manasik haji, transportasi, akomodasi, kesehatan, proses pemberangkatan dan pemulangan. Faktor pendukung Kementerin Agama Kota Jambi yaitu adanya koordinasi dan kerjasama yang baik dan ulet kepada pihak atau instansi terkait sehingga dapat mempermudah kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji, sarana dan prasana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, adanya subsidi dari pemerintah, keramahan yang diberikan dari petugas yang melayani calon jama'ah haji, adanya petugas yang ahli dalam bidang pelayanan jama'ah haji.

**Kata Kunci :** *Haji, Karakter Sosial, Jama'ah*



## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Teriring rasa syukur kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Dengan segala kebahagiaan dan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku yang ter-Istimewa Bapak (Edi Sumanto) dan Ibu (Sri Rahayu) yang telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan untuk membukakan jalanku menuju masa depan yang lebih baik serta do'a yang selalu mengalir utukku.
2. Untuk kedua saudaraku (Yudi Azmaja dan Ulin Ni'mah), walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan, terimakasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan ku ini dapat membanggakan kalian.
3. Untuk keluarga besarku tersayang Kakek dan Nenek (Juman & Siti Aisyah), Mbah Lanang dan Mbah Wedok (Mujiono & Almh. Nur Aini), adik dan kakak sepupu, paman dan bibik yang telah membuat hari-hariku bersemangat, dilalui dengan penuh canda dan tawa terimakasih untuk dukungan dan nasihat kebaikan selama ini.
4. Untuk Dosen Pembimbing I (Drs. H. Muhsin Ruslan, MA) dan Pembimbing II (Dra. Jamilah, M.Pd.I) yang dengan sabar membimbing skripsi ku hingga selesai.
5. Untuk bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd. , Tesi Maiva Yeni, Ibu Sri Rodiah Rahmata, Ibu Jamilah, dan Ibu Atika yang sudah membantu selama penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.





6. Untuk seseorang yang selalu memberikan semangat agar tetap kuat menghadapi masalah selama mengerjakan skripsi ini, terimakasih untuk waktu dan semua pembelajaran yang diberikan dalam menyelesaikan study ini.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2018, teman-teman KKN di Desa Lopak Alai dan mohon maaf untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Almamater kebanggaan ku Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Kementerian Agama Kota Jambi terhadap Mabruhnya Jama’ah Haji Tahun 2022”. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Manajemen adalah seni dan ilmu penyusunan, penerapan, dan pengevaluasian keputusan-keputusan, manajemen strategi berfokus pada proses penetapan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan dan perencanaan untuk mencapai sasaran, serta mengalokasikan sumber daya untuk menerapkan kebijakan dan merencanakan pencapaian tujuan organisasi. Makna haji secara istilah adalah mengunjungi baitullah untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan. Kurangnya pengetahuan tentang syarat dan rukun haji sering kali menjadi penyebab tidak mabrurnya haji, sedangkan manasik haji yang dilaksanakan waktunya juga terbatas. Ketua regu / kelompokpun juga dipilih dari jama’ah berdasarkan umur, bukan berdasarkan pengetahuannya.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

1. Bapak Drs. H. Muhsin Ruslan, MA. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Jamilah, M.Pd.I., selaku Dosen Pembimbing II, yang selalu meluangkan waktu dalam membimbing dan memotivasi demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Jamaluddin, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik.



3. Ibu Neneng Hasanah, S.Ag., M.Pd.I selaku ketua Jurusan/Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi
4. Ibu Dra. Jamilah M.Pd.I selaku Sekjur jurusan/prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Bapak Dr. Zulqarnin, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi.
6. Bapak Dr. D.I Ansusa Putra, Lc, M.A.Hum, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Dakwah.
7. Bapak Dr. Jamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi.
8. Bapak Dr. Samin Batubara, M.H.I, selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi.
9. Bapak Prof. Dr.H. Su'aidi Asyari, M.A., Ph.D, selaku Rektor Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi.
10. Ibu Dr. Rofiqoh Ferawati, S.E., M.EL, selaku wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Universitas Islam Negeri Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi
11. Bapak Dr. As'ad Ismai, M.Pd, selaku wakil Rektor II Bidang Administrasi Perencanaan Dan Keuangan Universitas Islam Negeri Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi.
12. Bapak Dr. Bahrul Ulum, S.Ag., MA, selaku wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Universitas Islam Negeri Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi
13. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi, terimakasih atas ilmu yang diberikan selama di bangku perkuliahan.

Penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan ridho dan karunianya kepada kita semua. Amin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN</b> .....	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan masalah .....	4
D. Tujuan dan penggunaan penelitian.....	4
E. Kerangka teori .....	5
F. Metode penelitian .....	19
G. Studi relevan .....	26
<b>BAB II PROFIL KEMENAG KOTA JAMBI</b>	
A. Sejarah Kementerian Agama .....	29
B. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Jambi .....	34
C. Tugas dan Fungsi .....	34
D. Struktur Organisasi .....	35
E. Lokasi, Sarana dan Prasarana.....	37
F. Piagam Penghargaan .....	38
G. Wilayah Oprasional.....	39

### **BAB III RAGAM HAJI DI JAMBI**

A. Sejarah Haji di Indonesia .....	41
B. Perkembangan Haji di Jambi .....	43
C. Tipe-tipe Haji di Jambi.....	46

### **BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN HAJI KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAMBI TERHADAP MABRURNYA JAMA'AH HAJI TAHUN 2022**

A. Manajemen Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota Jambi terhadap Maburnya Jama'ah Haji Tahun 2022.....	50
B. Pengorganisasian Pelayanan Haji diKEMENAG Kota Jambi .....	54
C. Faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Jama'ah Haji Kementerian Agama Kota Jambi.....	75

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	80
B. Implikasi Penelitian.....	81

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA**

### **JADWAL PENELITIAN**

### **DOKUMENTASI**

### **CURRICULUM VITAE**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel III. I Jumlah KBIH di Kota Jambi.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel III. II Jumlah Pendaftaran Haji di KENAG Kota Jambi .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel III. III Jumlah Pemberangkatan Haji di KENAG Kota Jambi..</b>	<b>46</b>



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II. I Struktur Organisasi KEMENAG Kota Jambi.....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar II. II Gambar lokasi KEMENAG Kota Jambi .....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar II. III Gambar Piala Penghargaan .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar II. IV Gambar Peta Oprasional .....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar II. V Gambar Brosur Haji Reguler .....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar II. VI Gambar Brosur Haji Khusus .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar II. VII Gambar Bank Syari'ah di KEMENAG .....</b>	<b>57</b>



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988. Adapun secara garis besar uraiannya sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba´	B	Be
ت	Ta´	T	Te
ث	Sa´	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha´	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha´	KH	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zat (dengan titik di atas)
ر	Ra´	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ص	Syin	SY	Es dan Ye
ش	Sád	Ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta´	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za´	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)



ع	Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha´	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya´	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah di tulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'adiddah</i>
عدة	Ditulis	<i>'Iddah</i>

### C. Ta' Marbutah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan tulis h

حكمة	Ditulis	Hikmah
علة	Ditulis	'illah

Ketentuan ini tidak diperlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia, seperti sholat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya.

2. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	Karamatul al-auliya'
---------------	---------	----------------------

Bila ta' marbutah hidup atau harakat, fathah, kasrah dan dommah ditulis t

زكاة الفطر	Ditulis	Zakatul fitri
------------	---------	---------------



#### D. Vokal Pendek

اَ	Ditulis	A
اِ	Ditulis	I
اُ	Ditulis	U

#### E. Vokal Panjang

Fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis Ditulis	Ā Jāhiliyyah
Fathah + ya' mati يَسْعَى	Ditulis Ditulis	Ā yas'ā
Kasrah + ya' mati كَرِيم	Ditulis Ditulis	Ī Karīm
Dammah + wawu mati فُرُوض	Ditulis Ditulis	Ū Furūd

#### F. Vokal Rangkap

Fathah + alif بَيْنَكُمْ	Ditulis Ditulis	Ai Bainakum
Fathah + wawu mati قَوْل	Ditulis Ditulis	Au Qaul

#### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

الْتَمُّ	Ditulis	A'antum
اَعْدَات	Ditulis	U'iddat
لَنْنُ شَكَرْتُمْ	Ditulis	La'in syakartum

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti Huruf Qamariyyah

الْقُرْآن	Ditulis	Al-Qur'an
الْقِيَّاس	Ditulis	Al-Qiyas

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf/ (el) nya.

السماء	Ditulis	As-Sama'
الشمس	Ditulis	Asy-Syams

### I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi pengucapannya dan menulis penulisannya

ذوي الفروض	Ditulis	Zawi al-furud
اهل السنة	Ditulis	Ahl as-sunnah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kata manajemen dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata “*manage*” yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu perusahaan besar. Pengelolaan atau pengaturan dilaksanakan oleh seorang *manajer* (pengatur/pemimpin) berdasarkan urutan manajemen.<sup>2</sup> Manajemen adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.<sup>3</sup>

Ibadah haji termasuk ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun Islam. Sebagaimana diketahui bahwa rukun Islam yang pertama adalah bersaksi bahwa tidak ada tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad itu adalah Rasul Allah, mendirikan sholat, membayar zakat, puasa ramadhan dan haji ke Baitullah bagi yang mampu melakukannya.<sup>4</sup> Haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu.<sup>5</sup> Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, maka dia berdosa dan apabila ia melakukannya, maka dia mendapatkan pahala. Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup.<sup>6</sup> Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji sekali saja, maka selesailah kewajibannya.

---

<sup>2</sup> Afifudidin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015), hal. 1.

<sup>3</sup> Prof. Dr. Sondang P. Siagian, MPA., *Manajemen Strategik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), hal. 15.

<sup>4</sup> Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), hal. 58.

<sup>5</sup> Abdurahmat, Fathoni, *Hikmah Ibadah Haji* (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), hal. 4.

<sup>6</sup> Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel*, Skripsi (Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010), hal. 11.



Sedangkan haji yang berikutnya, hanyalah merupakan ibadah sunnah. Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik dan ekonomi bagi muslim yang melaksanakannya. Oleh karena itu, Allah SWT. Mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.<sup>7</sup>

Telah dijelaskandalam Al-Qur'an :

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى  
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ  
الْعَالَمِينَ (سورة آل عمران ٩٧)

Terjemahnya :

*“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) makam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruhalam” (Q.S.Ali Imran:97).*<sup>8</sup>

Kegiatan inti ibadah haji dimulai pada tanggal 8 Dzulhijjah ketika umat Islam bermalam di Mina, *wukuf* (berdiamdiri) di Padang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah, bermalam di Muzdalifah, dan berakhir setelah melempar *jumrah* (melempar batu simbolisasi setan) pada tanggal 10, 11 dan 12 Dzulhijjah.<sup>9</sup> Jama'ah di Indonesia dimana setiap tahunnya berganti orang, tentunya akan sangat berpengaruh terhadap pengetahuan tentang haji atau pun manasik haji yang pada akhirnya dapat mempengaruhi Mabrur atau tidaknya haji tersebut. Kenyamanan jama'ah haji tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan tersebut. Karena semua Jama'ah Haji tentunya menginginkan pelayanan yang baik.

<sup>7</sup>Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah* (Studi Kasusdi Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)Skripsi (Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2015), hal. 55.

<sup>8</sup>Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013), hal. 62.

<sup>9</sup> Gus Arifin, *Peta Perjalanan Haji dan Umrah* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), hal. 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

2. Dilarang diperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi



UNIVERSITAS ISLAM KEBER  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A S I

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jama'ah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jama'ah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jama'ah.<sup>10</sup> Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang di harapkan semua jama'ah. Apabila pelayanan yang di berikan kepada para jama'ah memuaskan, maka kualitas pelayanan bias dikatakan berhasil atau baik, tetapi jika sebaliknya maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk dan memberikesan yang negatif.

Pelayanan ibadah haji juga sangat mempengaruhi nama lembaga, maka dari itu untuk menjaga nama baik lembaga tersebut salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada jama'ah haji. Sehingga jama'ah haji merasa nyaman selama melaksanakan ibadah haji. Kantor Kementerian Agama Kota Jambi merupakan salah satu lembaga yang mengurus perjalanan haji dan terus berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam pelaksanaan ibadah haji. Setiap jama'ah haji pasti mengharapkan pelayanan yang terbaik, sehingga calon jama'ah haji merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.

Kurangnya pengetahuan tentang syarat dan rukun haji sering kali menjadi penyebab tidak mabrurnya haji, sedangkan manasik haji yang dilaksanakan waktunya juga terbatas. Ketua regu / kelompokpun juga dipilih dari jama'ah berdasarkan umur, bukan berdasarkan pengetahuannya. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pelayanan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kota Jambi, sertakeberhasilan dan kekurangannya dalam memberikan pelayanan pelaksanaan ibadah haji, maka penulis menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah skripsi dengan judul "Manajemen pelayanan haji kementrin agama kota jambi terhadap Mabrurnya Jama'ah Haji Tahun 2022".

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 9.



## B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan suatu pokok permasalahan yakni:

Bagaimana Manajemen Strategi Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota Jambi Terhadap Maburnya Jama'ah Haji dan kemudian menyajikan sub permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana Manajemen pelayanan jama'ah haji Kementerian Agama Kota Jambi terhadap maburnya jama'ah haji Tahun 2022?
2. Bagaimana pengorganisasian dalam pelayanan jama'ah haji Kementerian Agama Kota Jambi Tahun 2022?
3. Apasaja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan jama'ah haji Kementerian Agama Kota Jambi Tahun 2022?

## C. Batasan Masalah.

Mengingat luasnya masalah dalam penelitian ini, maka diperlukan suatu batasan masalah yang diteliti maupun dibahas agar tidak terjadi kesimpang siuran dalam penelitian ini. Sehubungan dengan banyaknya pegawai dikementrian agama kota jambi, Maka penelitian ini dibatasi pada lingkup bahasan yang terkait dengan **Manajemen Pelayanan Haji Terhadap Maburnya Jama'ah Haji Tahun 2022.**

## D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Tujuan Penelitian
  - 1) Untuk mengetahui penyelenggaraan Manajemen pelayanan jama'ah haji kementerian agama kota Jambi Tahun 2022.
  - 2) Untuk mengetahui pengorganisasian dalam pelayanan jama'ah haji Kementerian Agama Kota Jambi Tahun 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 3) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan jama'ah haji kementerian agama kota Jambi Tahun 2022.

b. Manfaat Penelitian

Secara umum, manfaat penelitian ini meliputi dua aspek, yaitu secara akademis dan secara praktisi.

1) Manfaat akademis

Secara akademis, hasil penelitian diharapkan bias bermanfaat dan memberikan sumbangsi pengetahuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen haji pada jurusan manajemen dakwah.

2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi praktisi Manajemen Haji secara umum sebagai referensi pengetahuan dan meningkatkan penghayatan dan pengamalan nilai-nilai luhur di Indonesia baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam kehidupan social masyarakat, dimasa sekarang maupun yang akan datang.

## E. Kerangka Teori

1. Kata Tinjauan Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>11</sup> Pengertian tersebut dalam skala aktivitas dapat diartikan sebagai aktivitas menertibkan, mengatur, dan berpikir yang dilakukan oleh seseorang, sehingga ia mampu mengemukakan, menata, dan merapikan segala sesuatu yang ada disekitarnya, mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya.

<sup>11</sup> Yunan Yusuf, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana, 2006), hal. 9





Secara terminology pengertiannya, yaitu kekuatan yang menggerakkan suatu usaha yang bertanggung jawab atas suksesnya dan kegagalannya suatu kegiatan atau usaha mencapai tujuan tertentu melalui kerjasama dengan yang lain.<sup>12</sup>

Dengan demikian, secara keseluruhan definisi manajemen tersebut dapat diaplikasikan sebagai berikut:

- 1) Ketatalaksanaan proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran tertentu.
- 2) Kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangkapan capaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.
- 3) Seluruh perbuatan menggerakkan sekelompok orang dan menggerakkan fasilitas dalam suatu usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>13</sup>

b. Fungsi Manajemen

G.R. Terry mengemukakan bahwa di dalam aktivitas manajemen ada empat fungsi, yaitu: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (penggerakan), dan *Controlling* (pengawasan). Untuk penjelasan lebih terperinci berikut ini diuraikan beberapa pokok manajemen yaitu:

1) *Planning* (perencanaan)

Perencanaan meliputi kegiatan menetapkan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, berapa yang diperlukan, dan berapa banyak biayanya. Perencanaan ini dibuat sebelum tindakan dilaksanakan.

2) *Organizing* (pengorganisasian)

Defenisi pengorganisasian ialah keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, serta

<sup>12</sup> Yunan Yusuf, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana, 2006), hal. 10.

<sup>13</sup> Ahmad Fadli Hs, *Organisasi dan Administrasi* (Kediri: ManhalunNasiin Press, 2002), hal. 26



wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

### 3) *Actuating* (penggerakan)

Fungsi ketiga manajemen adalah pelaksanaan atau penggerakan (*actuating*), yang dilakukan setelah sebuah organisasi memiliki perencanaan dan melaksanakan pengorganisasian dengan memiliki struktur organisasi termasuk tersedianya personil sebagai pelaksana sesuai kebutuhan unit atau satuan kerja yang dibentuk.

### 4) *Controlling* (pengawasan)

Pengawasan merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>14</sup>

## 2. Tinjauan Tentang Pelayanan

### a. Pelayanan

#### 1) Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pada pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Menurut Philip Kotler pelayanan didefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengikatkan

<sup>14</sup> Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011),hal.125.



kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>15</sup>

## 2) Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Di samping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan dapat ditularkan kepada yang lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut kemulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan *image* perusahaan di mata jama'ahnya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.<sup>16</sup>

*Service* (pelayanan) bukan hanya sebuah kata, melainkan memiliki makna sebagaimana uraian berikut ini:

- a) *Self Awareness and Self Esteem*, menanamkan kesadaran diribah wamelayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga martabat diri sendiri dan orang lain.
- b) *Empathy and Enthusiasm*, lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang penuh antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang dilayani.
- c) *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
- d) *Victory and Vision*, melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama. Dalam sikap melayani harus memiliki

<sup>15</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2006). hal.86

<sup>16</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hal. 117



pandangan kedepan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.

- e) *Impressive and Improvement*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusahalah selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan.
- f) *Care, Cooperativenss, and Communication*, tunjukan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu membuka kerjasama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.
- g) *Evaluation and Empowerment*, lakukanlah penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan aset yang ada.<sup>17</sup>

Maka pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan. Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi yang dimaksud pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hamper seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang di kordinasikan oleh Kementerian Agama.

Pada bagianini, pelayanan ibadah haji dilakukan oleh Direktorat penyelenggaraan haji yang mempunyai fungsi mempersiapkan perumusan kebijakan teknis dan tata cara pelaksanaan bidang penyelenggaraan (perjalanan) haji meliputi pembekalan, menyiapkankontrak, pengangkutan orang dan barang, dokumen perjalanan dan pengasramaan.

Kebijakan pemerintah mengenai pelayanan jama'ah haji dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembalike Tanah Air agar ibadah Haji dapat



<sup>17</sup>Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*(Jakarta: Gemalnsani Press2002) Hal.96- 100

terlaksana dengan baik sehingga tujuan Haji tercapai. Kegiatan pelayanan tersebut meliputi:

- a) Persyaratan
  - b) Pendaftaran
  - c) Paspor
  - d) Menentukan rombongan
  - e) Bimbingan haji
  - f) Pemberangkatan
  - g) Pemulangan
- 3) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebagai system manajemen dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan. Untuk mencapai pelayanan yang maksimal harus ada kualitas pelayanan diantaranya :

- a) *Transparansi*, yaitu sifat yang terbuka.
  - b) *Akuntabilitas*, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - c) *Kondisional*, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan.
  - d) *Partisipatif*, yaitu dapat mendorong peranserta jama'ah dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan jama'ah.
  - e) Kesamaan hak, yaitu tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya SARAB.
  - f) Keseimbangan dan hak kewajiban, yaitu mempertimbangkan aspek keadilan pemberi dan penerima pelayanan.<sup>18</sup>
- 4) Standar pelayanan minimal

Standar pelayanan adalah mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh ketentuan lembaga pelayanan dalam melayani.

<sup>18</sup> Lijan PoltakSinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan implementasi*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2010), Hal.6



Yang termasuk dalam standar pelayanan adalah standar sikap dan perilaku petugas pelayanan ketika berhubungan dengan para konsumen sehingga dapat memuaskan pelanggan, pelanggan pun akan merasa diperhatikan, dan dipentingkan.<sup>19</sup> Standar pelayanan meliputi:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu yang dibakukan bagi jama'ah dan petugas pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian, yaitu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan, yaitu tarif pelayanan termasuk rinciannya.
- d) Produk pelayan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetisi petugas pemberi pelayanan, yaitu harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>20</sup>

Standar pelayanan minimal cukup mulai dari perilaku, cara berkomunikasi dan sopan santun. Setelah itu mengatur tata cara pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga itu sendiri.

3. Tinjauan tentang haji
  - a. Pengertian Haji

Haji secara *lughawi (etimologis)* berasal dari bahasa *al-hajj*, berarti tujuan, maksud, dan menyengaja untuk perbuatan besar dan agung, selainitu, *al-hajj* berarti mengunjungi atau mendatangi. Makna ini sejalan dengan aktivitas ibadah haji, di mana umat islam dari

<sup>19</sup>Agus Wiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta :GadjaMada University Press, Hal.87)

<sup>20</sup>Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta :Grahallmu, 2013), Hal.89



berbagai negara mengunjungi dan mendatangi *Baitullah* (Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini dianggap mulia dan agung.

Makna haji secara istilah (*terminologis*) adalah mengunjungi baitullah untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan. Sayyid Sabiq, ahli fikih kontemporer Mesir (lahir 1915), mendefinisikan haji, yakni; “Dengan sengaja pergi ke Makkah untuk melaksanakan *tawaf*, *sa’I*, *wukuf* di Arafah, dan rangkaian manasik haji lainnya, dalam rangka memenuhi panggilan (kewajibandari) Allah dan mengharapkan keridhaan Allah.<sup>21</sup>

Secara spiritual, haji merupakan akhir perjalanan manusia dalam memenuhi kewajibannya sebagai hamba Allah SWT. Yang memerlukan kesiapan fisik dan mental, kematangan lahir dan bathin, pemahaman manasik haji secara substansial, dukungan materi dan financial, serta keikhlasan menjadi seorang hamba yang sejati.

UU NO 8 Tahun 2019 Membahas tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Penyelenggaraan haji dan umrah adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan ibadah haji dan umrah yang bertujuan :

- a) Memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jama’ah sehingga dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan syari’at.
  - b) Mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.<sup>22</sup>
- b. Syarat-syarat haji

Ibadah haji adalah bentuk ibadah tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (materi, jasmani dan rohani) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim

<sup>21</sup> Al Munawar, Said Agil Husein, Abdul Halim, *Fikih Haji : Menuntun Jama’ah Menuju Haji Mabrur* (Jakarta: Ciputat Press, 2003), hal. 1

<sup>22</sup> UU no 8 Tahun 2019.



haji (bulan Dzulhijjah). Dengan syarat dan tata cara yang tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan Ridho Allah adapun syarat-syarat haji adalah sebagai berikut:

- 1) Islam
- 2) Berakal
- 3) Baligh
- 4) Merdeka
- 5) Mampu, mampu yang dimaksudkan yaitu:
  - Badan yang sehat
  - Aman di perjalanan
  - Memiliki bekal.<sup>23</sup>

c. Rukun Haji

Rukun haji adalah rangkaian perbuatan yang dilakukan dalam ibadah haji yang tidak bias diwakili oleh orang lain dan tidak bias diganti dengan membayar dam. Jika salah satu dari rukun itu ditinggalkan, maka ibadah hajinya tidak sah. Adapun Rukun haji sebagai berikut:

- 1) *Ihram* adalah memulai manasik haji dengan mengucapkan niat. Ihram merupakan hal yang pertama dilakukan ketika melaksanakan ibadah haji. Mulai dari mikat dan disertai dengan larangan melakukan hal yang tertentu.
- 2) *Wuquf* dilakukan di padang arafah dengan berdiam pada tanggal 9 *Zulhijjah*, sejak matahari menunjukkan waktu Zuhur hingga matahari terbenam atau magrib.
- 3) *Thawaf* dilakukan setelah wukuf dan mabit di Muzdalifah. Tawaf bisa dilaksanakan pada tanggal 10-11-12-13 *Zulhijjah* atau dihari lainnya. Apabila belum melakukan tawaf, maka ibadah haji dianggap tidak sah. Macam-macam Tawaf:
  - a) *Tawaf Ifadah*: *tawaf* sebagai rukun haji (*tawaf* ziarah atau *tawaf shadr*).

<sup>23</sup> Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqh Lima Mazhab*, (Jakarta: Lenter, 2011). hal.230





- b) *Tawaf Umrah* : *tawaf* sebagai rukun umrah.
  - c) *Tawaf Qudum* : *tawaf* kehormatan bagi yang berhaji *ifrad dan kiran* pada saat sampai di Makkah.
  - d) *Tawaf sunnah* : *tawaf* yang tidak berkaitan dengan haji dan umrah.
  - e) *Tawaf wadak* : dilakukan ketika jama'ah akan meninggalkan Makkah.
- 4) *Sa'i* yaitu berjalan di Bukit Safa ke Bukit Marwa sebanyak tujuh kali.
  - 5) *Tahallul* disimbolkan dengan mencukur minimal tiga helai rambut. *Tahalul* merupakan salah satu rukun haji sebagai penghalal terhadap hal yang diharamkan dalam haji.
  - 6) Tertib dan berurutan rukun haji dilakukan secara tertib dan berurutan dari awal sampai akhir. Apabila ada yang terlewat maka ibadah hajinya dianggap tidak sah.
- d. Wajib dan Sunnah Haji
- 1) Wajib Haji

Wajib haji adalah rangkaian amalan yang harus dikerjakan saat melaksanakan ibadah haji. Namun, apabila tidak dikerjakan, ibadah hajinya tetap sah dengan syarat membayar dam atau denda. Beberapa wajib haji diantaranya adalah:

- a) Melakukan niat *Ihram di MIQAT* (tempat yang ditentukan oleh syara' atau aturan agama untuk memulai niat ihram (tempat bukan ihramnya).
- b) Membaca *Talbiyah* setelah niat ihram minimal sekali. Mengulang-ulangnya sunnah.
- c) Tinggal di Arafah hingga terbenam matahari (waktu bukan wukufnya).
- d) *Mabit di Muzdalifah*
- e) Melempar *Jumrah Aqabah* dan 3 *Jumrah* lainnya pada hari-hari *Tasyri'*.



f) *Mabit di Mina* selama dua malam (dikenal dengan *afarawal*) atau tiga malam (dikenal dengan *nafartsani*).

g) *Tawaf Wada'* atau *tawaf* selamat tinggal untuk tanah haram.<sup>24</sup>

Penulis menyimpulkan bahwa wajib haji berkonsekuensi *dam*, yang artinya ketika melanggar wajib haji tersebut, haji tetap sah akan tetapi diwajibkan membayar *dam* (denda).

## 2) Sunnah Haji

sunnah adalah melaksanakan suatu pekerjaan yang mendatangkan pahala dan jika ditinggalkan tidak berdosa. Jadi pengertian sunnah haji disini adalah sesuatu yang jika kita lakukan akan mendatangkan pahala dari Allah, dan jika kita tinggalkan haji kita tidak batal. Sunnah haji diantaranya adalah:

- a) Mandi sunnah menjelang *ihram*.
- b) Shalat sunnah *ihram* sebanyak dua rakaat.
- c) Membaca *talbiyah*, shalawat Nabi dan doa.
- d) Mencium *Hajar Aswad*.
- e) Shalat sunnah di *Hijir Ismail*.
- f) Shalat sunnah di *Maqam Ibrahim*.
- g) Berdoa di *Multazam*.
- h) Minum air *Zamzam*.<sup>25</sup>

## e. Hukum Haji

Menunaikan ibadah haji adalah wajib bagi orang Islam yang mampu mengadakan perjalanan ke-*baitullah*. Allah berfirman :

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى  
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ  
الْعَالَمِينَ (سورة آل عمران ٩٧)

<sup>24</sup>Wajib Haji, <https://kalam.sindonews.com/berita/1428116/69/7-wajib-haji-ini-perlu-diketahui-umat-muslim> Diakses Tanggal 19 Desember 2021 Jam 20.00 WIB.

<sup>25</sup> H. Abdurachman Rochimi, *Segala tentang Haji dan Umrah* (Jakarta: Erlangga, 2010), hal.12.



*Terjemahnya: “Di sanater dapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim; barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah Dia; Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu (bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana.. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, Maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari seluruhalam” QS. Ali-Imran : 97.<sup>26</sup>*

Diatas sudah jelas bahwasannya Allah SWT mewajibkan manusia terhadap Allah yaitu melaksanakan ibadah haji ke Baitullah. Wajib disini terkhusus bagi manusia yang mampu, dikarenakan jarak yang berbeda-beda. Jika ia mampu dalam fisik, ekonomi dan persiapan lainnya tapi ia tidak melaksanakan haji maka ia akan berdosa.

#### 4. Tinjauan tentang Mabrur

Menurut bahasa, kata Mabrur, berasal dari kata al Barra, artinya kebaikan atau berbuat baik<sup>7</sup> Mabrur dapat berarti haji yang baik atau menjadikan pelakunya menjadi baik. Menurut istilah, mabrur ialah ibadah haji yang sesuai dengan ketentuan Allah swt. dan RasulNya dilaksanakan dengan ikhlas, semata mata mengharap RidhaNya<sup>27</sup>, tidak dicampuri dosa dan menggunakan biaya yang halal serta setelah melaksanakan haji menjadikan perbuatannya lebih baik dari sebelumnya.

Haji Mabrur dapat pula diartikan dengan istilah Haji Makbul (haji yang diterima). Dari pengertian ini, ibadah haji dapat dibagi dua, adalah ibadah haji yang tidak dicampuri dengan dosa, jauh dari riya, tidak dinodai dengan rafats,( kata dan perbuatan yang sis-sia), fusuq (memperlihatkan dan bangga akan perbuatan dosanya), jidal (pertengkaran dan perselisihan). Sedangkan haji yang mardud terkait dengan dosa dan keharaman.<sup>28</sup> Mabrur adalah haji yang mampu mengantarkan pelakunya dapat lebih baik amal nya, dibanding sebelum melaksanakan ibadah haji.

<sup>26</sup> Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013), hal. 62.

<sup>27</sup> Bulletin al Mabrur, No.i (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Haji, 2003), h. 25

<sup>28</sup> Depag RI, *Panduan Pelestarian Haji Mabrur* (Jakarta: Dirjen Bimas Islam da Haji, 2003).h.19



Haji Mabrur menjadi dambaan setiap umat Islam karena beberapa keutamaan dan kemuliaan yang terhimpun. Di antaranya :

- a. Haji yang mabrur menghapuskan dosa-dosa sebelumnya, sabda Rasulullah saw : Ibadah Haji menghapus dosa-dosa yang telah dikerjakan.
- b. Melaksanakan haji adalah jihad di jalan Allah swt. Sabda Rasulullah saw : Apabila engkau telah meletakkan pelana kuda, berniat untuk pergi haji dan umrah, maka termasuk jihad. (HR. Abu Zar al Harwiy)
- c. Orang berhaji, doanya dikabulkan, Sabda Rasulullah saw : Ada lima doa yang tidak akan tertolak : doa orang haji sampai kembali, orang yang berperang sampai pulang, orang teraniaya sampai tertolong, orang sehat sampai sembuh dan doa seseorang kepada saudaranya yang gaib. (HR Said bin Jubair)
- d. Orang yang berhaji dapat memberikan syafaat, Sabda Rasulullah saw : Siapa yang haji karena Allah swt. maka diampuni dosanya dan diberi hak untuk memberikan syafaat. (HR. Abu Munzir)
- e. Haji Mabrur mendapat pahala surga Sabda Rasulullah saw: Haji Mabrur tidak ada balasannya kecuali surga. (HR. Ahmad)<sup>29</sup>

#### Ciri-ciri Haji Mabrur

1. Apabila orang yang selesai melaksanakan ibadah haji semakin zuhud (hidupnya)
2. Tidak tergoda dengan gelimang dunia
3. Lebih mengedepankan kehidupan akhirat

Sementara itu, dalam salah satu hadits yang berasal dari Jabir secara marfu dan dengan sanad hasan dikatakan, “sesungguhnya wujud dari haji mabrur adalah (tertanamnya sifat asih) dengan memberi makanan (kepada yang berhak) dan ucapannya lembut”. (HR. Ahmad dalam Musnad Ahmad)

Mengenai hadits tersebut, syarif Hidayatullah dalam buku 65 Kultum Kamtibmas menarik kesimpulan bahwa ciri-ciri haji mabrur adalah.

<sup>29</sup> Andi Muhammad Akmal, *Fiqh Haji Mabrur : Makna, Implementasi dan Implikasinya*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Hal.45



1. Santun dalam bertutur kata (thayyibul kalam)
2. Menebarkan kedamaian (Ifsya`us salam)
3. Memiliki kepedulian sosial yaitu mengenyangkan orang lapar (Ith'amut Tha'am)<sup>30</sup>

#### Cara mencapai Haji Mabruur

1. Niat karena Allah SWT
 

Seseorang berhaji harus memiliki niat yang tulus semata-mata karena Allah SWT dan mengharap ridhanya.
2. Itikad dan keyakinan yang benar
 

Sebelum berangkat ke Tanah Suci, Seorang Jama'ah Haji perlu memiliki I'tikad atau keyakinan yang benar.
3. Memperhatikan Halalnya harta
 

Jama'ah harus memastikan bahwa dana yang mereka gunakan untuk membiayai perjalanan mereka ke tanah suci tidak berasal dari harta yang syubhat (meragukan) atau yang haram. Menggunakan harta yang halal adalah persyaratan penting untuk menjaga kesucian ibadah haji dan memastikan bahwa perjalanan ke tanah suci diterima Allah SWT.
4. Mengeluarkan Kewajiban Zakat
 

Jama'ah perlu memastikan bahwa ongkos naik haji tersebut telah memenuhi kewajiban zakt atau infak. Dalam mengeluarkan biaya perjalanan, jama'ah harus memastikan bahwa telah memenuhi tanggung jawab keagamaan mereka dengan membayar zakat mal atau memberikan infak yang sesuai.
5. Membersihkan diri dari dosa
 

Jama'ah harus membersihkan diri dari dosa, baik dosa yang timbul dari hati, lidah, maupuntingkah laku mereka. Baik itu dosa yang berkaitan dengan hubungan mereka dengan Allah maupun hubungan dengan sesama manusia. Membersihkan dosa untuk mencapai haji

<sup>30</sup><https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-6811822/3-ciri-haji-mabrur-menurut-rasulullah-saw/amp> di akses tanggal 20 Juli 2023 jam 08.00 Wib



yang mabrur ini melibatkan tindakan taubat, istighfar(memohon ampun Allah), dan saling memaafkan sesama.

#### 6. Melaksanakan seluruh rangkaiannya

Cara mencapai haji mabrur adalah paham dan melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji di tanah suci. Seperti memahami syarat, rukun, dan kewajiban haji yang mutlak diperlukan. Termasuk perlu mengetahui larangan-larangan dalam pelaksanaan ibadah haji.<sup>31</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif, yaitu pengumpulan data dari responden. Penelitian kualitatif adalah penelitian secara holistic bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dan secara dekskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>32</sup>

Diantaranya adalah penggunaan studi kasus dekskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkap atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh dan mendalam. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan suatu gejala social dapat dikatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala sosial. Dapat dikatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang sedang berlangsung saat penelitian.

Terutama pada penjelasan metode deskriptif ini adalah menggunakan data lisan yang memerlukan informan. Pendekatan yang

<sup>31</sup><https://www.liputan6.com/hot/read/5297584/6-cara-mencapai-haji-mabrur-diampuni-segala-dosa-dan-dijanjikan-surga> di akses pada tanggal 20 juli 2023 jam 10.30 WIB

<sup>32</sup> Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Kerta Karya, 1998),

hal. 6.



mengarahkan informan ini diarahkan pada latar dan individu yang bersangkutan secara keseluruhan sebagai bagian dari satu kesatuan yang utuh. Dengan menggunakan metode deskriptif ini, maka data yang diperoleh dari hasil penelitian dipaparkan dalam sebuah tulisan ilmiah.<sup>33</sup>

## 2. Lokasi Penelitian

Terdapat tiga unsure penting yang perlu dipertimbangkan dalam menetapkan lokasi penelitian yaitu: tempat, pelaku, dan kegiatan. Yang dijadikan tempat/lokasi penelitian adalah Kantor Kementerian Agama Kota Jambi dibidang Haji yang bertempat di wilayah JL.Profesor Doktor Hamka No.5, Beringin, Kec. Pasar Jambi, Kota Jambi, Jambi 36124.

## 3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan manajemen dan komunikasi yaitu secara langsung mendapat informasi dari informan. Peneliti akan menggunakan metode pendekatan komunikasi ini kepada pihak-pihak yang dianggap relevan dijadikan narasumber untuk memberikan keterangan terkait penelitian yang akan dilakukan. Pendekatan manajemen pada hakikatnya sangatlah komplis karena di dalamnya sudah ada unsur-unsur manajemen yang secara garis besar sudah membahas semuanya.

## 4. Sumber Data

### a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan yang erat berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah hasil wawancara dengan Kasi Haji dan beberapa pegawai serta beberapa jama'ah yang sudah menunaikan Ibadah Haji sebagai informan mengenai Manajemen strategi pelayanan haji dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan supaya jama'ah yang akan datang merasa nyaman dan terbantu.

<sup>33</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 35.



## b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu pustaka-pustaka yang memiliki relevansi dan bias menunjang penelitian ini, yaitu dapat berupa: buku, majalah, Koran, internet, sertasember data lain dapat dijadikan sebagai data pelengkap.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Untuk dapat memperoleh data yang diharapkan, maka diperlukan metode yang relevan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagaiberikut:

### a Metode observasi

Adalah metode pengumpulan pengamatan dan pencatatan data yang sistematis terhadap gejala-gelaja yang diselidiki yang tampak pada objek penelitian yang pelaksanaanya langsung pada tempat yang di selidiki.<sup>34</sup> Observasi tentang gambaran umum mengenai Pelayanan haji dikantor kementerian agama kota jambi, selain itu untuk mengetahui manajemen Pelayanan haji oleh Pegawai terhadap Jama'ah dalam meningkatkan kuantitas pelayanan haji.

### b Metode wawancara

Yaitu suatu metode dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan secara lisan dari seorang responden secara langsung atau bertatapan muka untuk menggali informasi dari responden untuk mendapatkan keterangan masalah penelitian. Wawancara itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (Interview) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (Interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.

Adapun data yang diungkapkan dalam metode wawancara ini tentunya data yang bersifat valid terhadap penelitian di bawah ini: Dengan teknik wawancara peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada sumber informasi yang terdiri dari KASI Haji , pegawai

<sup>34</sup>Cholid Narbuko dan abuachmadi, *metode penelitian* (Jakarta : PT. Bumi Aksar, 2007), hal. 70





sesuai bidangnya masing-masing, dan jama'ah haji guna mendapatkan informasi mengenai manajemen pelayanan jama'ah haji Kementerian Agama Kota Jambi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Haji.

c. Metode dokumentasi

Adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa informasi, buku-buku, transkrip agenda dan pendukung lainnya melalui dokumen-dokumen penting seperti dokumen lembaga yang di teliti. Di dalam penelitian ini penulis juga menggunakan foto, dan catatan hasil wawancara untuk mendukung kelengkapan data.

6. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto, Instrumen penelitian merupakan alat bantu dalam mengumpulkan data.<sup>35</sup> Pengumpulan data pada prinsipnya merupakan suatu aktivitas yang bersifat operasional agar tindakannya sesuai dengan penelitian yang sebenarnya. Data merupakan perwujudan dari beberapa informasi yang sengaja di kaji dan dikumpulkan guna mendeskripsikan suatu peristiwa atau kegiatan lainnya. Data yang diperoleh melalui penelitian diolah menjadi suatu informasi yang merujuk pada hasil penelitian nantinya. Oleh karena itu maka dalam pengumpulan data dibutuhkan beberapa instrument sebagai alat untuk mendapatkan data yang cukup valid dan akurat.

Tolak ukur keberhasilan penellitian juga tergantung pada instrument yang digunakan. Oleh karena itu penelitian lapangan (*field research*) yang meliputi observasi dan wawancara dengan daftar pertanyaan yang telah disediakan, dibutuhkan kamera, alat perekam (*recorde*) dan alat tulis menulis berupa buku catatan dan pulpen.

<sup>35</sup>SuharsimiArikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal.68.



## 7. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang disajikan dalam bentuk narasi kualitatif yang dinyatakan dalam bentuk verbal yang diolah menjadi jelas akurat dan sistematis.<sup>36</sup> Penulis melakukan pencatatan dan berupaya mengumpulkan informasi mengenai keadaan suatu gejala yang terjadi saat penelitian dilakukan.

Analisis data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan bagi orang lain.<sup>37</sup> Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar.<sup>38</sup>

Tujuan analisis adalah untuk menyederhakan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun di jelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian. Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses menggambarkan keadaan sasaran yang sebenarnya, penelitian secara apa adanya, sejauh ini yang penelitian dapatkan dari hasil observasi wawancara maupun dokumentasi,<sup>39</sup>

Analisis data menurut Miles dan Huberman, bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.<sup>40</sup>

Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

<sup>36</sup>Pawinto, *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: PT Lkis, 2008), hal. 89

<sup>37</sup> Neon Muhajirin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Reka Sarasin 1998), hal. 108

<sup>38</sup> Lexy. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda Karya 2007), hal. 103

<sup>39</sup>Tjetjep Rohendi Rohidi, *Analisis data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), hal 15

<sup>40</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hal. 85-89.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- a. Reduksi Data yang diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data dimulai dengan membuat ringkasan, menelusuri tema, menulis memo dan lain sebagainya, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverifikasi.
- b. Penyajian Data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian dan kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.
- c. Penerikan Kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi. Kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan.

#### 8. Keabsahan Data

Untuk memperoleh data yang terpercaya dan dapat dipercaya, maka penulis melakukan teknik pemeriksaan keabsahan data yang didasarkan atas sejumlah kriteria. Dalam penelitian kualitatif, upaya pemeriksaan keabsahan data dapat dilakukan lewat beberapa cara yaitu:

##### a. Perpanjang Pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali kelapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali kelapangan data



sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.<sup>41</sup>

b. Triangulasi

*Triangulasi* dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi, Teknik pengumpulan data, dan waktu.<sup>42</sup>

1) *Triangulasi Sumber*

*Triangulasi sumber* untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

2) *Triangulasi Teknik*

*Triangulasi Teknik* ini menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data ke sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda.

3) *Triangulasi Waktu*

*Triangulasi waktu* untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi, atau Teknik lain dalam waktu dan situasi berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang benar, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

c. Pengecekan Melalui Diskusi

Diskusi dengan berbagai kalangan yang memahami masalah penelitian, akan memberi informasi yang berarti kepada penulis, sekaligus sebagai upaya untuk menguji keabsahan hasil penelitian. Cara ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara

<sup>41</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendidikan Kualitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2001), hal.271.

<sup>42</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendidikan Kualitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2001), hal.274.



dan hasil akhir untuk didiskusikan secara analitis. Diskusi bertujuan untuk menyingkapkan kebenaran hasil penelitian sertamen cari titik-titik kekeliruan interpretasi dengan klarifikasi penafsiran dari pihak lain.

Meleong mengatakan bahwa diskusi dengan kalangan sejawat akan

menghasilkan:

- 1) pandangan kritis hasil penelitian,
- 2) temuan teori substantif,
- 3) membantu mengembangkan langkah berikutnya,
- 4) pandangan lain sebagai pembanding.<sup>43</sup>

## G. Studi Relevan

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti terdapat beberapa literature terdahulu, penulis menemukan adanya beberapa referensi yang dapat menunjang penelitian ini untuk dapat ditindak lanjuti dari literature yang penulistemukan, terdapat titik persamaan dan perbedaan dengan peneliti yang akan peneliti lakukan. Literatur-literatur tersebut adalah sebagai berikut:

Peneliti Selviana dengan NIM UK.1112053100008 dengan judul “PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN TAHUN 2015 ” membahas bagaimana Manajemen Pelayanan jama’ah haji di kantor tersebut untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan pelayanan terhadap calon jama’ah. Dalam penelitian ini Selviana menyimpulkan bahwa kantor KEMENAG telah memberikan bentuk-bentuk pelayanan jama’ah haji yaitu pelayanan administrasi, bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan, transportasi, konsumsi, perlindungan dan keamanan.<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, kebijakan politik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2007), hal.258.

<sup>44</sup> Selviana, *Pelayanan jamaah haji di kantor kementerian agama kota Jakarta selatan tahun 2015*, (Jakarta : Manajemen dakwah fakultas ilmu dakwah dan ilmu komunikasi universitas negeri syarif hidayyahtullah, 2016)

Peneliti Tira Wulandari dengan NIM NIM : 1516330005 dengan judul “MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAGAR ALAM PROVINSI SUMATERA SELATAN” dalam hal ini Rahmadhani menyimpulkan Manajemen pelayanan haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dimulaidari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.<sup>45</sup>

Peneliti Nur Andriani dengan NIM 50400114114 dengan judul “MANAJEMEN PELAYANAN JAMA’AH HAJI (STUDI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BIMA)” dalam hal ini Nur Andriani menyimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Bima yang telah dilakukan sudah cukup baik bagi para jama,ah haji.<sup>46</sup>

#### a) Persamaan Studi Relevan

Persamaan penelitian saya dan penelitian Silviana adalah tentang pelayanan haji di Kementerian Agama untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan pelayanan terhadap calon jama’ah dari mendaftar hingga berangkat.

Persamaan penelitian saya dan penelitian Tira Wulandari yaitu meneliti tentang Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji dan membahas tentang perencanaan , dan pengorganisasian.

Persamaan penelitian saya dan penelitian Nur Adriani yaitu tentang Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji dan membahas tentang pelayanan yang diberikan pegawai kepada jama’ah sehingga jama’ah merasa puas atas pelayanan.

#### b) Perbedaan Studi Relevan

Perbedaan penelitian saya dan penelitian Selviana yaitu penelitian Selviana membahas tentang administrasi, bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan,

<sup>45</sup> Wulandari Tira, *Manajemen pelayanan jamaah haji di kantorkementerian agama kotapagaralam*, (bengkulu :Manajemen dakwah jurusan dakwah fakultas ushuluddin, adab dan dakwah institut agama islam negeri, 2019)

<sup>46</sup>Nur Andriani, *Manajemenpelayananjamaah haji (studi pada kantorkementerian agama kotabima)*, (makasar :Fakulsdakwa dan komunikasi universitas islam negeri alauddin, 2018)



transportasi, konsumsi, perlindungan dan keamanan. Sedangkan penelitian saya membahas tentang administrasi, dokumen, manasik haji, pembatalan haji, pelimpahan haji, dan pelaksanaan haji.

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian Tira Wulandari yaitu penelitian saya tidak terlalu mendalam membahas tentang perencanaan, pengawasan dan pelaksanaan. Lebih mendalam membahas mengenai pengorganisasian di KASI Haji dan saya membahas tentang mabrur.

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian Nur Andriani yaitu terletak pada pembahasan mabrur. Dimana Nur Andriani lebih terfokus membahas Manajemen Pelayanan.



## BAB II

# GAMBARAN UMUM KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAMBI

### A. Sejarah Kementerian Agama

Kementerian Agama Republik Indonesia (disingkat Kemenag RI, dahulu Departemen Agama Republik Indonesia, disingkat Depag RI) adalah Kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Kementerian Agama dipimpin oleh seorang Menteri Agama (Menag) yang sejak tanggal 23 Desember 2020 dijabat oleh Yaqut Cholil Qoumas. Kementerian Agama adalah instansi vertikal. Kementerian Agama perwakilan Provinsi yang disebut Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kementerian Agama perwakilan Kabupaten/Kota yang disebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, dan Kementerian Agama perwakilan Kecamatan yang disebut Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Sejarah Kementerian Agama Kota Jambi tentunya tidak terlepas dari sejarah Kementerian Agama Republik Indonesia. Sebelum kita kupas sejarah Kementerian Agama Kota Jambi, kita kupas sejarah Kementerian Agama Republik Indonesia.

Realitas politik menjelang dan masa awal kemerdekaan menunjukkan bahwa pembentukan Kementerian Agama memerlukan perjuangan tersendiri. Dalam rapat besar (sidang) Badan Penyelidik Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI), tanggal 11 Juli 1945 Mr. Muhammad Yamin mengusulkan perlu diadakannya kementerian yang istimewa, yaitu yang berhubungan dengan agama yakni Kementerian Islamiyah yang menurutnya memberi jaminan kepada umat Islam (masjid, langgar, surau, wakaf) yang di tanah Indonesia dapat dilihat dan dirasakan artinya dengan kesungguhan hati. Tetapi usulnya tentang ini tidak begitu mendapat sambutan.

Pada waktu Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI) melangsungkan sidang hari Minggu, 19 Agustus 1945 untuk membicarakan





pembentukan kementerian/departemen, usulan tentang Kementerian Agama tidak disepakati oleh anggota PPKI. Hanya enam dari 27 Anggota PPKI yang setuju didirikannya Kementerian Agama. Beberapa anggota PPKI yang menolak antara lain: Johannes Latuharhary mengusulkan kepada rapat agar masalah-masalah agama diurus Kementerian Pendidikan. Abdul Abbas seorang wakil Islam dari Lampung, mendukung usul agar urusan agama ditangani Kementerian Pendidikan. Iwa Kusumasumatri, seorang nasionalis dari Jawa Barat, setuju gagasan perlunya Kementerian Agama tetapi karena pemerintah itu sifatnya nasional, agama seharusnya tidak diurus kementerian khusus. Ki Hadjar Dewantara, tokoh pendidikan Taman Siswa, lebih suka urusan-urusan agama menjadi tugas Kementerian Dalam Negeri. Dengan penolakan beberapa tokoh penting ini, usul pembentukan Kementerian Agama akhirnya ditolak.

Keputusan untuk tidak membentuk Kementerian Agama dalam kabinet Indonesia yang pertama, menurut B.J. Boland, telah meningkatkan kekecewaan orang-orang Islam yang sebelumnya telah dikecewakan oleh keputusan yang berkenaan dengan dasar negara, yaitu Pancasila, dan bukannya Islam atau Piagam Jakarta. Ketika Kabinet Presidensial dibentuk di awal bulan September 1945, jabatan Menteri Agama belum diadakan. Demikian halnya, di bulan November, ketika kabinet *Presidential* digantikan oleh Kabinet *Parlementer* di bawah Perdana Menteri Sjahrir.

Usulan pembentukan Kementerian Agama pertama kali diajukan kepada BP-KNIP (Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat) pada tanggal 11 Nopember 1946 oleh K.H. Abudardiri, K.H. Saleh Suaidy, dan M. Sukoso Wirjosaputro, yang semuanya merupakan anggota KNIP dari Karesidenan Banyumas. Usulan ini mendapat dukungan dari Mohammad Natsir, Muwardi, Marzuki Mahdi, dan Kartosudarmo yang semuanya juga merupakan anggota KNIP untuk kemudian memperoleh persetujuan BP-KNIP.

Usulan tersebut kembali dikemukakan dalam sidang pleno BP-KNIP tanggal 25-28 November 1945 bertempat di Fakultas Kedokteran UI



Salemba. Wakil dari KNIP Daerah Karesidenan Banyumas dalam pandangan umum atas keterangan pemerintah kembali mengusulkan, antara lain; Supaya dalam negara Indonesia yang sudah merdeka ini janganlah hendaknya urusan agama hanya disambillalukan dalam tugas Kementerian Pendidikan, Pengajaran & Kebudayaan atau departemen-departemen lainnya, tetapi hendaknya diurus oleh suatu Kementerian Agama tersendiri.

Usul tersebut mendapat sambutan dan dikuatkan oleh tokoh-tokoh Islam yang hadir dalam sidang KNIP pada waktu itu. Tanpa pemungutan suara, Presiden Soekarno memberi isyarat kepada Wakil Presiden Mohamad Hatta, yang kemudian menyatakan, bahwa Adanya Kementerian Agama tersendiri mendapat perhatian pemerintah. Sebagai realisasi dari janji tersebut, pada 3 januari 1946 pemerintah mengeluarkan ketetapan NO.1/S.D. yang antara lain berbunyi: Presiden Republik Indonesia, Mengingat: Usul Perdana Menteri dan Badan Pekerja Komite Nasional Pusat, memutuskan: Mengadakan Departemen Agama.

Pengumuman berdirinya Kementerian Agama disiarkan oleh pemerintah melalui siaran Radio Republik Indonesia. Haji Mohammad Rasjidi diangkat oleh Presiden Soekarno sebagai Menteri Agama RI Pertama.H.M. Rasjidi adalah seorang ulama berlatar belakang pendidikan Islam modern dan di kemudian hari dikenal sebagai pemimpin Islam terkemuka dan tokoh Muhammadiyah. Rasjidi saat itu adalah menteri tanpa portofolio dalam Kabinet Sjahrir. Dalam jabatan selaku menteri negara (menggantikan K.H.A.Wahid Hasjim), Rasjidi sudah bertugas mengurus permasalahan yang berkaitan dengan kepentingan umat Islam.

Kementerian Agama mengambil alih tugas-tugas keagamaan yang semula berada pada beberapa kementerian, yaitu Kementerian Dalam Negeri, yang berkenaan dengan masalah perkawinan, peradilan agama, kemasjidan dan urusan haji; dari Kementerian Kehakiman, yang berkenaan dengan tugas dan wewenang Mahkamah Islam Tinggi; dari Kementerian Pengajaran,



Pendidikan dan Kebudayaan, yang berkenaan dengan masalah pengajaran agama di sekolah-sekolah.

Keputusan dan penetapan pemerintah ini dikumandangkan di udara oleh RRI ke seluruh dunia, dan disiarkan oleh pers dalam, dan luar negeri, dengan H. Rasjidi BA sebagai Menteri Agama yang pertama Pembentukan Kementerian Agama segera menimbulkan kontroversi di antara berbagai pihak. Kaum Muslimin umumnya memandang bahwa keberadaan Kementerian Agama merupakan suatu keharusan sejarah dan merupakan kelanjutan dari instansi yang bernama Shumubu (Kantor Urusan Agama) pada masa pendudukan Jepang, yang mengambil *preseden* dari *Het Kantoor voor Inlandsche Zaken* (Kantor untuk Urusan Pribumi Islam pada masa kolonial Belanda). Bahkan sebagian Muslim melacak eksistensi Kementerian Agama ini lebih jauh lagi, ke masa kerajaan-kerajaan Islam atau kesultanan, yang sebagiannya memang memiliki struktur dan fungsionaris yang menangani urusan-urusan keagamaan.

Kota Jambi berdiri pada tanggal 28 Mei 1401 dan dibentuk sebagai pemerintah daerah otonom kotamadya berdasarkan ketetapan Gubernur Sumatra nomor 103/1946, tanggal 17 Mei 1946. Kemudian Kota Jambi resmi menjadi ibukota provinsi Jambi pada tanggal 6 Januari 1957 berdasarkan Undang-undang nomor 61 tahun 1958.<sup>47</sup>

Kantor Kementerian Agama Kota Jambi adalah instansi vertikal Kementerian Agama Republik Indonesia, utusan untuk Kabupaten/Kota. Kantor Kementerian Agama Kota Jambi berdiri adalah untuk membantu pekerjaan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi untuk menangani masyarakat yang berada di Lingkungan Kota Jambi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI No. 91 tahun 1967 tentang Struktur Organisasi Tugas dan Wewenang Instansi Departemen Agama Daerah, maka untuk daerah kotamadya Jambi (sekarang bernama

<sup>47</sup> Sejarah Kota Jambi, <https://histori.id/sejarah-kota-jambi/> Diakses Tanggal 18 November 2022 Jam 20.00 WIB.



Kota Jambi) telah di bentuk Perwakilan Departemen Agama Kota madya Jambi pada tahun 1968 dengan dinas-dinasnya sebagai berikut:

1. Dinas Urusan Agama Kotamadya Jambi
2. Dinas Pendidikan Agama Kotamadya Jambi
3. Dinas Penerangan Kotamadya Jambi
4. Dinas Urusan Haji Kotamadya Jambi
5. Dinas Pengadilan Agama Kotamadya Jambi

Pada saat itu Perwakilan Departemen Agama Kota madya Jambi yang di kepalai oleh RD. HASANUDDIN belum mempunyai gedung kantor yang tetap. Dan pada bulan Desember 1971 barulah Departemen Agama Kotamadya Jambi menempatin Komplek Ex. Perwakilan Departemen Agama Propinsi Jambi yg berada pada jalan Mayang Mengurai sekarang ini bernama Jalan Prof. DR. Hamka Nomor 05, Kelurahan Beringin, Kecamatan Pasar Jambi Kode Pos 36112.

Departemen Agama Kota Jambi bertukar namanya menjadi Kementerian Agama Kota Jambi pada tanggal 28 Januari Tahun 2010, berdasar Keputusan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2010 tentang Perubahan Penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama.

Adapun Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Jambi dari tahun 1974 – sekarang (November 2021)

1. ISMAIL HANAFIE, bertugas Tahun 1974 – 1977
2. Drs. H. ANIS HUSEIN, bertugas Tahun 1977 – 1989
3. H.M. THABRANI KASMA, BA, bertugas Tahun 1989–1994
4. Drs. H. BAIHAQI MAHIDIN, bertugas Tahun 1994 – 2000
5. Plh. Drs. BAHRUL HAMID,S.Ag, bertugas Tahun 2000–2002
6. Drs. H. ABDUL KADIR HUSEIN, bertugas Tahun 2002–2007
7. Drs. H. MARYADI, M.Pd, bertugas Tahun 2007 – 2010
8. H. AR. SAYUTI, S.Ag, bertugas Tahun 2011 – 2013
9. Muhammad Iqbal, S.Ag, MH, bertugas Tahun 2013 –2017
10. Drs. H. Rusli, M.Pd.I, bertugas Tahun 2017-2021
11. Plt. KepalaDrs. H. Abdullah Saman (2021-30 Mei 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



12. H. ABD. Rahman, S.Ag, M.Pd.I (30 Mei 2022 s/d sekarang

## B. Visi dan Misi

Kantor Kementerian Agama Kota Jambi, dalam melaksanakan tugasnya, memiliki visi dan misi sebagai acuan. Adapun visi dari Kementerian Agama Kota Jambi sebagai berikut :

"Terwujudnya masyarakat Kota Jambi yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir dan bathin."

Misi Kementerian Agama Kota Jambi adalah :

1. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
2. Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama
3. Meningkatkan kualitas Raudhatul Atfhal, Madrasah, Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan
4. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji
5. Mewujudkan pemerintah yang bersih dan berwibawa.<sup>48</sup>

## C. Tugas dan Fungsi

Tugas dan fungsi Kementerian Agama diatur di dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama. Pasal 2 dinyatakan bahwa: "Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara."<sup>49</sup>

Kantor Kementerian Agama Kota Jambi berkedudukan di kabupaten/kota, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Jambi. Kantor Kementerian Agama Kota Jambi dipimpin oleh seorang kepala.

<sup>48</sup>Visi-Misi Kementerian Agama Kota Jambi, <http://jambikota.kemenag.go.id/halaman/197/visi-dan-misi-kantor-kementerian-agama-kota-jambi.html> Diakses Tanggal 18 November 2022 Jam 20.10 WIB.

<sup>49</sup>Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang *Organisasi dan Tata Kerja* Kementerian Agama, Pasal 2



Kantor Kementerian Agama Kota Jambi bertugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kota Jambi berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Jambi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas, Kantor Kementerian Agama Kota Jambi, juga memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kota Jambi.
- b. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan kehidupan beragama.
- c. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan haji dan umrah, serta zakat dan wakaf.
- d. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan
- e. Pembinaan kerukunan umat beragama.
- f. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- g. Pengoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program.
- h. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kota Jambi.<sup>50</sup>

#### D. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Jambi berdasar PMA Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama sebagai berikut :

1. Sub. Bagian Tata Usaha

<sup>50</sup> Fungsi Kemenag Kota Jambi, <http://jambikota.kemenag.go.id/> Diakses Tanggal 18 November 2022 Jam 20.30 WIB.



Sub.bagian Tata Usaha bertugas melakukan penyiapan bahan koordinasi penjabaran kebijakan teknis dan kegiatan, pelayanan urusan persuratan, administrasi perencanaan, kepegawaian, keuangan dan barang milik negara, keorganisasian dan ketatalaksanaan, penyusunan keputusan, kerumah tanggaan, kearsipan, hubungan masyarakat, serta publikasi, data dan informasi.

## 2. Seksi Pendidikan Madrasah

Seksi Pendidikan Madrasah bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, sertapenyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan raudlatul athfal, madrasah ibtidaiyah, dan madrasah tsanawiyah.

## 3. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan diniyah, diniyah takmiliyah, kesetaraan, Al-Quran, dan pondok pesantren.

## 4. Seksi Pendidikan Agama Islam

Seksi Pendidikan Agama Islam bertugas bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, sekolah dasar atau sekolah dasar luar biasa, sekolah menengah pertama atau sekolah menengah pertama luar biasa, sekolah menengah atas atau sekolah menengah atas luar biasa, dan sekolah menengah kejuruan.

## 5. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan dibidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi



## 6. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Seksi Bimbingan Masyarakat Islam bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan dibidang urusan agama Islam dan bina syariah, binakantor urusan agama dan keluarga sakinah, serta penerangan agama Islam.

## 7. Penyelenggara Zakat dan Wakaf

Penyelenggara Zakat dan Wakaf bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, sertapenyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemberdayaan zakat dan wakaf Kelompok Jabatan Fungsional.<sup>51</sup>

**Gambar 2.1**



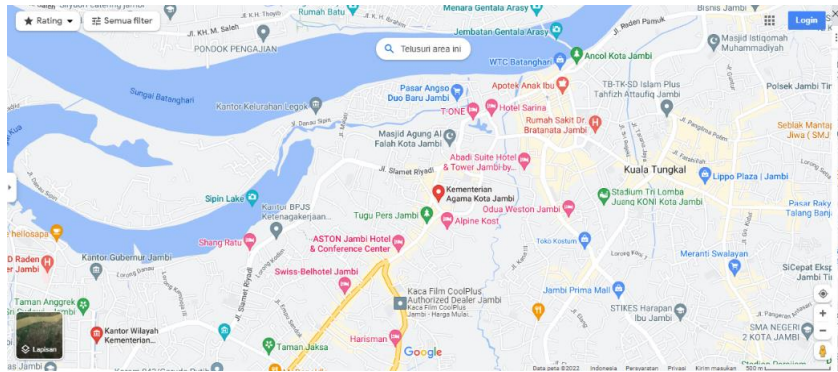
## E. Lokasi, Sarana dan Prasarana

Kantor Kementerian Agama Kota Jambi terletak di JL Profesor Doktor Hamka No.5, Beringin, Kec. Ps. Jambi, Kota Jambi, Jambi 36124. Lokasi di dalam peta (google map) adalah sebagai berikut:

<sup>51</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2016 tentang tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama



Gambar 2.2



Berdasarkan gambar tersebut, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Jambi berada tidak jauh dari Tugu Pers Kota Jambi.

Adapun sarana dan prasarana Bidang Haji adalah sebagai berikut:

- |                   |           |
|-------------------|-----------|
| 1. Meja           | : 32 buah |
| 2. Kursi          | : 27 buah |
| 3. Kursitamu      | : 38 set  |
| 4. Lemari cabinet | : 14 buah |
| 5. Papan data     | : 7 set   |
| 6. Komputer       | : 12 buah |
| 7. Laptop         | : 5 buah  |
| 8. Printer        | : 14 buah |
| 9. Jam Diding     | : 5 Buah  |
| 10. Toilet        | : 2 Buah  |
| 11. TV            | : 2 Buah  |
| 12. WIFI          | : 2 Buah  |

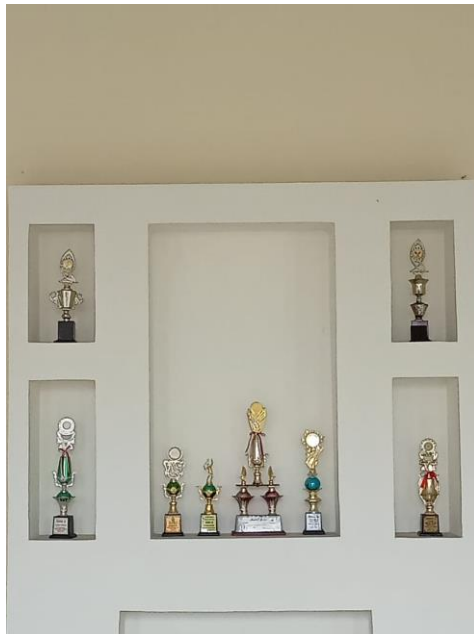
## F. Piagam Penghargaan

Kantor Kementerian Agama Kota Jambi mempunyai banyak Penghargaan, salah satunya yaitu:

1. Juara Umum Festival Qasidah Bintang Vokalis tingkat Provinsi Jambi.
2. Juara Umum Walikotaamadya KDH TK.II Jambi Tennis Lapangan HUT PEMDA KODYA JAMBI.

3. Juara Umum dalam rangka HAB. DEPARTEMEN AGAMA Provinsi Jambi.
4. Juara III Pameran Bazar MTQ Ke-44 Provinsi Jambi.
5. Juara Harapan HAFZIL 20 Juz Putra MTQ Ke-44 Provinsi Jambi.
6. Juuara II Pawai Taaruf dan Mobil Hias MTQ Ke-44 Provinsi Jambi.
7. Juara I Tenis Meja dalam rangka HAB. KEMENAG Ke-66 Provinsi Jambi.
8. Juara II Bulu Tangkis HUT Kota Jambi Ke-65.
9. Juara III Penyelenggaraan Jenazah DHARMA WANITA KEMENAG Provinsi Jambi.
10. Juara III Tenis Meja Tunggal Putra HAB. KEMENAG RI Ke-76.
11. Juara II Lomba Pidato di lingkungan DWP KANWIL KEMENAG Provinsi Jambi. Dan Lain-lain.

### Gambar 2.3

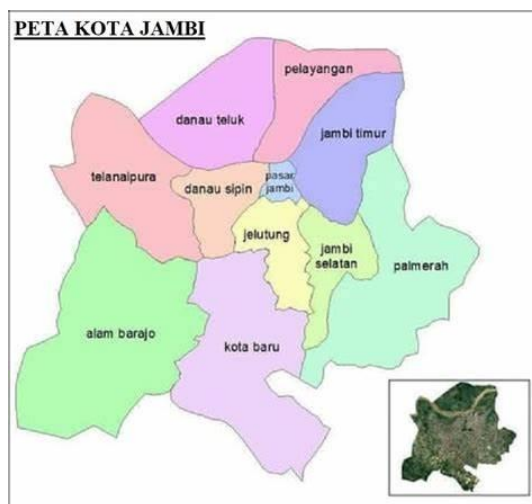


### G. Wilayah Oprasional

Kantor Kementerian Agama Kota Jambi ber Oprasional di daerah Kota Madya Jambi yang terdiri dari beberapa Kecamatan, yaitu:

1. Telanaipura

2. Jambi Selatan
3. Jambi Timur
4. Pasar Jambi
5. Pelayangan
6. Danau Teluk
7. Kota Baru
8. Jelutung
9. Alam Barajo
10. Danau Sipin
11. Paal Merah <sup>52</sup>

**Gambar 2.4**

<sup>52</sup>Kecamatan di Kota Jambi, [https://tribunjambiwiki.tribunnews.com /2020/12/18/daftar-lengkap-kecamatan-dan-kelurahan-di-kota-jambi-ada-11-kecamatan-dan-puluhan-kelurahan?page=all](https://tribunjambiwiki.tribunnews.com/2020/12/18/daftar-lengkap-kecamatan-dan-kelurahan-di-kota-jambi-ada-11-kecamatan-dan-puluhan-kelurahan?page=all) Diakses Tanggal 18 November 2022 Jam 21.15 WIB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB III

### RAGAM HAJI DI JAMBI

#### A. Sejarah Haji di Indonesia

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia pada masa-masa awal dilakukan melalui jalur pelayaran yang dipengaruhi oleh adanya jalur perdagangan dan kesadaran masyarakat muslim Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji maupun menimba ilmu di (Mekkah dan Madinah). Berdasarkan catatan perjalanan Lewis Bartheima (Ludivico Varthema) ke Mekkah pada tahun 1503 dengan menyamar sebagai muslim, dapat diketahui bahwa pelaksanaan ibadah haji di Indonesia masa-masa awal dilaksanakan pada abad ke-16, di mana saat itu Lewis menyaksikan ada banyak jamaah haji yang berasal dari *greater India* (India Major-anak benua India) dan *lesser India* (India Minor, Insular India-kepulauan Nusantara).<sup>53</sup>

Pada tahun 1516, Turki Utsmani dalam penguasaannya menggunakan gelar khalifah-sultan. Sebagai khalifah, penguasa Turki Utsmani dianggap sebagai pemimpin spiritual sesuai tradisi politik klasik Islam, bagi pemerintahan Islam di seluruh dunia. Selanjutnya, sebagai sultan, penguasa Turki Utsmani menjadi penguasa bagi rakyatnya. Berdasarkan hal tersebut, terjalinlah hubungan politik antara Nusantara dengan Turki Utsmani. Pada tahun 1538, Sultan Sulayman I (1520-1566) memberikan perintah kepada pasukannya yang tangguh di bawah pimpinan Gubernur Mesir untuk membebaskan pelabuhan yang dikuasai Portugis.<sup>54</sup>

Jalur pelayaran untuk pelaksanaan ibadah haji di Nusantara ditempuh melalui rute pelayaran dari Singapura, Colombo, Aden,

---

<sup>53</sup> Azyumardi Azra, 2013, *Jaringan Ulama: Timur Tengah dan Kepulauan Nusantara Abad XVII & XVIII*, Jakarta: Kencana. Hal. 37-38.

<sup>54</sup> Azyumardi Azra, 2013, *Jaringan Ulama: Timur Tengah dan Kepulauan Nusantara Abad XVII & XVIII*, Jakarta: Kencana. Hal. 39



kemudian masuk Laut Merah menuju Jeddah. Kapal layar yang digunakan oleh jamaah haji tersebut merupakan kapal-kapal dagang, sehingga membutuhkan waktu kurang lebih enam bulan untuk sampai di Jeddah.<sup>55</sup>

Pelayanan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia yang diberikan oleh pemerintah Hindia Belanda berubah ketika pemerintah Inggris mengambil alih wilayah Indonesia di bawah pimpinan Gubernur Jenderal Raffles. Sehingga, sejak tahun 1811-1814 kebijakan haji dilaksanakan oleh pemerintah Inggris. Pemerintah Inggris saat itu menganggap bahwa agama Islam merupakan unsur yang membahayakan dan orang-orang yang melaksanakan ibadah haji ketika pulang ke Indonesia dianggap sebagai orang-orang yang berpengaruh dan berperan dalam pemberontakan-pemberontakan kepada orang Eropa yang terjadi pada saat itu.<sup>56</sup> Pada tahun 1813, Raffles membuat kebijakan yang memandang bahwa para haji adalah orang-orang berbahaya. Ia melarang menyetujui dua dari anak seorang bupati yang meninggal dunia untuk menggantikan ayahnya, karena kedua anaknya tersebut sudah melaksanakan ibadah haji.<sup>57</sup>

Setelah tahun 1814 pelaksanaan ibadah haji di Indonesia kembali berada di bawah peraturan pemerintahan Hindia Belanda. Pelayanan haji yang dilakukan oleh pemerintahan Hindia Belanda pada awal abad ke-19 hanya sebatas kepada kebijakan haji saja karena, tampaknya pemerintah Hindia Belanda belum memberikan izin kepada para jamaah haji untuk melaksanakan pelayaran ke Hijaz dengan menggunakan kapal Belanda. Pada tahun 1825, untuk pertama kalinya masyarakat Nusantara melaksanakan ibadah haji menggunakan kapal khusus pengangkut jamaah haji yang disiapkan oleh Syekh Umar Bugis. Sejak saat itu, transportasi

<sup>55</sup> M. Dien Majid, 2008, *Berhaji di Masa Kolonial*, Jakarta: CV Sejahtera. Hal.46-51.

<sup>56</sup> Karel A. Steenbrink, 1984, *Beberapa Aspek Tentang Islam di Indonesia Abad ke-19*, Jakarta: P.T. Bulan Bintang. Hal. 235

<sup>57</sup> Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2012, *Haji dari Masa ke Masa*, Jakarta: Kementerian Agama. Hal. 50.



untuk melaksanakan ibadah haji ke Mekkah menggunakan fasilitas transportasi kapal haji milik seorang Syekh. Abdullah bin Abdulkadir Munsyi ketika melaksanakan ibadah haji menggunakan kapal Sabussalam milik Syekh Abdul Karim.<sup>58</sup>

## B. Perkembangan Haji di Jambi

Berikut data Jambi dalam angka yang menghimpun jumlah jema'ah haji dari Jambi masa ke masa. Berikut data jumlah jemaah haji Jambi pada tahun 1935-1938.

1. Tahun 1935 jumlah jemaah haji Jambi 21 orang.
2. Tahun 1936 jumlah jemaah haji Jambi 159 orang.
3. Tahun 1937 meningkat drastis menjadi 667 orang.
4. Tahun 1938 jumlah jemaah haji Jambi turun menjadi 82 orang.

Perjalanan ibadah jemaah haji Jambi juga menjadi media penyebaran tanaman. Seperti yang dikisahkan Lindayanty di Jambi dalam Sejarah 1500-1942. Ia menulis, bahwa orang-orang Sumatera yang naik haji melalui Singapura membawa masuk bibit karet.

"Mereka berangkat dan kembali dari Mekah melalui Singapura, karena kota ini merupakan pusat perdagangan dan merupakan pelabuhan penghubung yang menghubungkan Hindia Belanda dengan negara-negara lain. Di Kota ini mereka berkenalan dengan tanaman-tanaman yang sedang laku di pasaran dunia, antara lain karet. Pada saat mereka pulang ke tanah asal, mereka membawa bibit dan pohon karet untuk ditanam,"

Haji Jambi bukan hanya membawa karet, tapi pada masa setelahnya karet ini pula yang membawa orang Jambi berhaji. Istilah "hujan emas" yang merujuk pada masa karet menjadi primadona, pada akhirnya turut dirasakan manisnya oleh mereka yang mengusahakan.

Ketika masa keemasan karet tiba, taraf kehidupan masyarakat Jambi meningkat. Itu terlihat dari meningkatnya jumlah pembayaran pajak bumi, jumlah orang Jambi yang naik haji dan meningkatnya jumlah

<sup>58</sup> M. Shaleh Putuhena, *Op. Cit.* Hal. 134.



impor barang ke Jambi. Pajak pendapatan dari Pribumi pada 1920 sebanyak 31.560 gulden menjadi 43.180 gulden pada 1924. Jumlah jemaah haji Jambi dibanding jumlah penduduk antara 1926-1935 adalah 216 per 100.000 jiwa, dan itu angka tertinggi di Indonesia.<sup>59</sup>

Saat ini, Travel di Jambi sudah cukup banyak. Tetapi yang memiliki surat perizinan KBIH hanya 7, dengan gambaran sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

No	KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji)
1	Al-Mabrur
2	Al-Mannar
3	Khairul Umam
4	Fathonah
5	Mahabbatullah
6	Nida'ul Ar-rahman
7	Baiturrahim

Ketika penulis bertanya tentang perkembangan pendaftaran haji di Jambi akhir-akhir ini, diperoleh jawaban bahwa: “

[P]endaftaran haji di Kementerian Agama Kota Jambi berkembang pesat dari tahun ketahun, tetapi sejak masa COVID-19 mengalami kekurangan yang disebabkan pembatasan sosial yang dilakukan pemerintah. Setelah tidak dilakukan pembatasan sosial, jama'ah yang mendaftar lebih banyak dari sebelumnya. Apalagi saat ini pendaftaran haji sudah bisa melalui Aplikasi Haji Pintar.”<sup>60</sup>

<sup>59</sup>Perkembangan Haji di Jambi, <https://jambi.tribunnews.com/2022/06/22/jambi-dalam-angka-jumlah-jemaah-haji-jambi-di-zaman-belanda?page=2> Diakses Tanggal 18 November 2022 Jam 22.35 WIB.

<sup>60</sup>Wawancara Ibu Tesi Maiva Yeni, 18 November 2022



Adapun data pendaftaran Jama'ah Haji dikementerian agama kota jambi selama 12 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

NO	TAHUN	JAMA'AH YANG MENDAFTAR
1	2011	1.839
2	2012	2.329
3	2013	1.386
4	2014	1.227
5	2015	1.953
6	2016	1.594
7	2017	1.066
8	2018	2.793
9	2019	1.994
10	2020	1.535
11	2021	647
12	2022	1.336
<b>JUMLAH</b>		<b>18.633</b>

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa dalam 12 tahun terakhir, jama'ah haji yang mendaftar di kementerian agama kota jambi adalah sebanyak 18.633 Orang. Jumlah jama'ah yang mendaftar tahun 2021 sangatlah rendah, disebabkan gejala pandemi covid 19.

Adapun data pemberangkatan Jama'ah Haji dikota jambi selama 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut:





Tabel 3.3

NO	TAHUN	JAMA'AH YANG BERANGKAT
1	2018	619
2	2019	641
3	2020	0
4	2021	0
5	2022	321
<b>JUMLAH</b>		<b>1.581</b>

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa dalam 5 tahun terakhir, jama'ah haji yang berangkat ke makkah di kota jambi adalah sebanyak 1.581 Orang. Jumlah jama'ah yang berangkat di tahun 2021 dan 2022 terpaksa diundur, disebabkan gejala pandemi covid 19. Dimana kerajaan arab saudi pada saat itu melarang jama'ah dari indonesia untuk berangkat, dikarenakan berkembang pesatnya virus covid 19 di indonesia.

### C. Tipe-Tipe Haji di Jambi

Berdasarkan hasil Observasi penulis, di Kementerian Agama di bidang haji terdapat dua spanduk yang berisi brosur spanduk Haji Reguler dan Haji khusus. Sementara yang saya ketahui tipe haji yang ada di Kementerian Agama itu hanyalah Haji Reguler.<sup>61</sup>

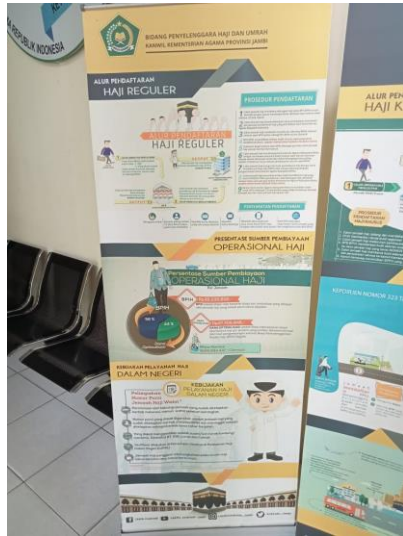
#### 1. Haji Reguler

Haji reguler adalah program haji yang sepenuhnya dikelola langsung oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Sebagai pengelola utama Kementerian Agama berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal-hal yang berkaitan dengan haji reguler, dimulai dari penetapan BPIH, bimbingan manasik, penyediaan

<sup>61</sup> Observasi bulan November 2022

akomodasi, penyediaan transportasi, dan pelayanan kesehatan sehingga program haji tersebut dapat terlaksana dengan baik.<sup>62</sup>

**Gambar 2.5**



## 2. Haji Khusus

Haji khusus merupakan tuntutan perbaikan ekonomi yang tidak lagi merasa puas dengan pelayanan haji reguler. Hukum unik di dalam perjalanan haji, jika di wisata lain anda membayar lebih mahal untuk berlibur untuk waktu yang lebih lama, di ibadah haji, anda membayar mahal untuk waktu yang lebih sebentar. Semakin sebentar, semakin mahal. Paket haji khusus untuk 21 hari lebih murah dibandingkan dengan 14 hari (puncak ibadah haji hanya 5 hari).

Jika Jemaah Haji Reguler harus menunggu selama beberapa tahun untuk dapat berhaji, Jemaah Haji Khusus hanya menunggu untuk waktu yang lebih pendek. Kuota untuk Jemaah Haji khusus sekitar 17 ribu (dari 230 ribu untuk Indonesia) yang dihitung secara nasional dan tidak dibagi per kabupaten.<sup>63</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>62</sup> Haji Reguler, <https://www.lapakumroh.com/id/haji-reguler> Di akses tanggal 20 November 2022 Jam 20.18 WIB

<sup>63</sup>Haji Khusus, <https://bayudardias.staff.ugm.ac.id/2013/10/29/tiga-jenis-ibadah-haji-reguler-khusus-dan-non-kuota/> Di akses tanggal 20 November 2022 Jam 21.00 WIB

Gambar 2.6



Ketika penulis menanyakan yang berkaitan dengan tipe haji, diperoleh keterangan bahwa:

[T]ipe haji yang ada di kementerian agama kota jambi hanyalah Reguler, Tipe haji plus dan sebagainya itu bukan dari kementerian agama. Tipe haji selain Reguler itu dari pihak kerajaan yang diberikan kedubes lalu kepihak Travel, Tetapi kontronya masih dikementerian agama. Brosur dalam bentuk spanduk haji khusus berfungsi untuk memberikan informasi kepada calon jama'ah untuk memilah-milih travel yang resmi, agar jama'ah mendapatkan pengetahuan mana travel yang berizin resmi dan mana yang tidak resmi.<sup>64</sup>

Saat dijawab pertanyaan penulis, bisa disimpulkan bahwa Haji yang resmi di Kementerian Agama hanyalah Haji Reguler. Haji Khusus itu punya Travel yang mempunyai izin KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). Alasan kenapa brosur spanduk Haji diletakan di dalam gedung SIKOHAT adalah untuk memberi informasi yang jelas dan tepat tentang haji khusus. Itu semua dilakukan karena Kementerian Agama Kota Jambi khusus di bagian bidang Haji peduli dengan jama'ah haji agar calon jama'ah haji tidak dirugikan.

Persamaan antara Haji Reguler dan Haji Khusus sebenarnya sama saja, sama-sama untuk beribadah kepada Allah semata dan sama-sama

<sup>64</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 20 November 2022

untuk menunaikan rukun islam yang ke lima. Perbedaannya hanyalah waktu dan vasilitas. Untuk Haji Khusus kita dapat cepat berangkat Haji tanpa menunggu berpuluh puluh tahun sedangkan Haji Reguler itu menunggu hingga 30-35 Tahun untuk jadwal Pemberangkatan.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB IV

# MANAJEMEN PELAYANAN HAJI KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAMBI TERHADAP MABRURNYA JAMA'AH HAJI TAHUN 2022

### A. Manajemen Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota Jambi terhadap Mabrurnya Jama'ah Haji Tahun 2022

Meskipun para pakar memberikan definisi yang berbeda-beda tentang manajemen strategi, tetapi itu merupakan suatu hal yang biasa dalam kegiatan ilmiah. Kiranya tidak akan jauh dari kebenaran apabila dikatakan bahwa manajemen strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.<sup>65</sup> Keputusan dan tindakan Ketua Seksi Haji di kementerian Agama Kota Jambi sangatlah diperlukan untuk menata dan menutupi kekurangan saat terjadinya pelayanan.

Saat penulis melakukan Observasi di Kementerian Agama Kota Jambi, penulis mengalami kesulitan mengenai manajemen strategi yang dilakukan oleh Ketua Seksi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Jambi sebab adanya pergantian Ketua Seksei Haji dan Umrah. Pergantian Ketua Seksi Haji dan Umrah sudah berjalan kurang lebih 2 bulan. Jika dilihat sekilas perbandingan dengan Ketua Seksi Haji dan Umrah yang lama, jelas sangat berbeda. Salah satu perbedaannya adalah tata letak antara meja dan kursi. Menurut penulis tata meja dan kursi sekarang sangatlah memuaskan, sebab tidak ada lagi sekat antara pegawai dengan jama'ah.

Ketika jama'ah masuk keruangan pendaftaran Haji maupun ruangan Dokumen tidak lagi merasa bingung, karena di dalam ruangan tersebut sudah terdapat brosur dan informasi yang cukup jelas sehingga mempermudah

---

<sup>65</sup> Prof. Dr. Sondang P. Siagian, MPA. , Manajemen Stratejik, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), hal.15.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
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 Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

jama'ah. Saat jama'ah masuk keruangan tersebut juga bisa langsung berhadapan dengan pegawai-pegawai sehingga jama'ah mudah untuk bertemu dengan pegawai yang bersangkutan dengan jama'ah tersebut. Jika melihat fasilitas pun menurut saya sangatlah memadai sehingga para jama'ah tidak mudah jenuh atau bosan ketika mengantri untuk menunggu gilirannya.<sup>66</sup>

Menganalisa keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh Ketua Sekse Haji dan Umrah, M. Kholis, S. Ag, M.Pd. menyatakan “[S]istemnya tidak baku/ tidak memperibet jama'ah sebab jama'ah ini menggunakan sistem daftar tunggu. Dalam arti jika jama'ah mendaftar haji tahun ini tidak untuk berangkat tahun ini juga”.<sup>67</sup>

Secara umum, tujuan merupakan sebuah homonim karena arti-artinya yang memiliki ejaan dan pelafalan yang sama, akan tetapi maknanya berbeda. Tujuan atau yang dikenal dengan sebutan destination dan goal (dalam bahasa Inggris), ini memiliki arti dalam kelas nomina atau berupa kata benda sehingga tujuan yang kita maksud disini dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat atau semua benda dan segala sesuatu yang dibendakan.<sup>68</sup> Sasaran atau objectives adalah target spesifik dan dapat ditindaklanjuti yang perlu dicapai dalam kerangka waktu yang lebih kecil, seperti satu tahun atau kurang, untuk mencapai ojektifitas tertentu. Sasaran menggambarkan tindakan atau kegiatan yang terlibat dalam mencapai tujuan.

Tujuan adalah hasil yang ingin Anda capai, sedangkan sasaran adalah tindakan spesifik dan langkah terukur yang perlu Anda ambil untuk mencapai tujuan. dalam bisnis kedua hal ini juga biasa dikenal dengan *Goals and Objectives*. Tujuan dan sasaran bekerja bersama-sama untuk mencapai kesuksesan. Jika Anda membuat tujuan tanpa sasaran yang jelas, Anda berisiko tidak mencapai tujuan Anda.<sup>69</sup> Planning adalah Perencanaan

<sup>66</sup> Observasi bulan November 2022

<sup>67</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 20 November 2022

<sup>68</sup>Arti Tujuan, <https://rifqimulyawan.com/blog/pengertian-tujuan/> Di akses tanggal 20 November 2022 Jam 21.20 WIB

<sup>69</sup>Makna Tujuan, <https://id.berita.yahoo.com/pahami-perbedaan-tujuan-dan-sasaran-035010542.html> Di akses tanggal 20 November 2022 Jam 21.35 WIB



meliputi kegiatan menetapkan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, berapa yang diperlukan, dan berapa banyak biayanya. Perencanaan ini dibuat sebelum tindakan dilaksanakan.<sup>70</sup>

Tahapan planning manajemen strategi pelayanan jama'ah haji di Kota Jambi sebagaimana dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Jambi mengacu pada tugas pokok Kepala Seksi Haji dan Umrah (KaSi Haji dan Umrah) sebagaimana diatur di dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 174 PMA Nomor 13 Tahun 2012 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Berdasarkan hal tersebut, maka tahapan planning manajemen strategi pelayanan jama'ah haji di Kota Jambi dilaksanakan dengan langkah-langkah berikut:

- 1) Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- 2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji; dan
- 3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.<sup>71</sup>

Sasaran dari semua pelaksanaan tugas tersebut adalah peningkatan mutu, akses dan relevansi dibidang haji di dalam perkembangan zaman. Oleh karena itu, dalam observasi saya di Bidang Haji dan Umrah. Kasi Haji selalu memberikan arahan kepada pegawainya untuk selalu meningkatkan mutu

<sup>70</sup> Rokhman Taufiqu, Manajemen Strategik, (Jakarta :Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama 2016), hal.15-17.

<sup>71</sup>planning manajemen strategi pelayanan jama'ah haji <http://jambikota.kemenag.go.id/halaman/188/seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umrah.html> Di akses tanggal 20 November 2022 Jam 21.45 WIB



pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan membudayakan adab, sopan santun serta teliti dalam setiap tugas yang sesuai diamahkan. Sehingga jama'ah merasa puas dan senang atas pelayanan.<sup>72</sup>

Tujuan dan sasaran (Planning) setiap insan bahkan kelompok, organisasi atau komunitas, pasti menginginkan sesuatu tujuan yang lebih baik dari sebelumnya. Tujuan bisa berupa jangka pendek maupun jangka panjang.

Menjawab pertanyaan penulis mengenai Manajemen Strategi jangka pendek dan panjang Ketua Seksi Haji dan umrah, M. Kholis, S. Ag, M.Pd. berpendapat bahwa:

[S]trategi jangka pendek kami adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada jama'ah yang berupa pegawai yang ramah, sopan santun, vasilitas yang memadai, dan memberikan informasi yang jelas dan tepat untuk mempermudah jama'ah. Sedangkan jangka panjang kami yaitu memberikan izin KBIH kepada travel untuk mempermudah layanan, Mempercepat layanan. Seperti manasik haji, tidak akan bisa berjalan dengan sukses dan lancar apabila hanya dilakukan Kementerian Agama. Oleh sebab itu diperlukan kerja sama dengan pihak KBIH, Kementerian Kesehatan, Kementerian Perhubungan, Pemerintah Daerah, TNI, Polri agar berjalan dengan sukses dan lancar.<sup>73</sup>

Setiap tahunnya jama'ah banyak yang mendaftar haji dan setiap itulah jama'ah yang terdaftar semakin banyak dan menumpuk dengan latar belakang daerah, kesehatan yang berbeda-beda. Sehingga kebutuhan jama'ah semakin banyak. Dalam kondisi ini tidak akan cukup hanya dengan Kementerian Agama. Karena kapasitas setiap orang berbeda-beda dan terbatas, apalagi di Kementerian Agama.

Dengan jumlah Jama'ah yang besar tersebut, yang dapat dilakukan oleh Kementerian Agama adalah membuka pelayanan di tempat lain (Travel) yang mempunyai izin KBIH, bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan untuk mengecek dan menjaga kesehatan para jama'ah, berkerja sama dengan Pemerintah daerah agar bahasa yang digunakan dapat dipahami, bekerja

<sup>72</sup> Observasi bulan November 2022

<sup>73</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 20 November 2022





sama dengan Kementerian Perhubungan agar saat berpindah dari satu daerah ke daerah lainnya lancar tanpa hambatan, dan bekerja sama dengan TNI dan Polri agar jama'ah mendapatkan perlindungan dan merasa aman.

## B. Pengorganisasian Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Jambi Tahun 2022

Kegiatan pengorganisasi dalam kerangka manajemen Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota dilaksanakan dengan pembagian tugas PNS pada Bidang yang telah ditentukan. Dalam hal ini, Bidang Haji Kementerian Agama Kota Jambi berhasil menciptakan kolaborasi antar pejabat/pegawai pelaksana tugas. Dalam pantauan kami di lapangan (observasi), personil yang terlibat di dalam Pelayanan Haji adalah sebagai berikut:

1. M. Kholis, S.Ag, M.Pd sebagai KaSi (Kepala Seksi bidang Haji),
2. Tesi Maiva Yeni sebagai Penerimaan Pendaftaran Jama'ah Haji
3. Hadi Sukmono sebagai Penerima dan mengatur Dokumen
4. Sri Rodia Rahmata sebagai Penerima dan mengatur Dokumen
5. Hj.Jamilah, A. MA sebagai Penerimaan Pengajuan Pembatalan Haji
6. Ulva sebagai Penerimaan Pengajuan Pelimpahan Haji

Berdasarkan hasil observasi penulis, juga didapatkan bahwa sisi kepemimpinan juga tercipta dengan baik, karena tata kerja telah ditata sedemikian tertib. Kepala Seksi berfungsi sebagai coordinator pelaksanaan tugas sekaligus melaksanakan fungsi controlling. Selanjutnya, dibantu dengan pegawainya sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Komunikasi antar personil di kantor juga berjalan baik, karena terikat oleh kewajiban melaksan akan tugas yang saling beririsan. Demikian juga motivasi yang berjalan dengan baik, di mana satu sama lain selalu memberi semangat, terutama saat melaksanakan tugas yang rumit.<sup>74</sup>

Menganalisa tentang pelayanan yang di berikan di Kementerian Agama Kota Jambi di Bidang Haji dan Umrah, M. Kholis, S. Ag, M.Pd.

<sup>74</sup> Observasi bulan November 2022



menyatakan “[K]ementerian agama itu memberikan pelayanan melalui pendaftaran pelengkapan dokumen, manasik Haji dan pembatalan haji”.<sup>75</sup>

Kementerian Agama Kota Jambi memiliki beberapa bentuk

pelayanan. Bentuk Pelayanannya, ialah:

#### 1. Pendaftaran

Pendaftaran berasal dari kata dasar daftar. Pendaftaran adalah sebuah homonim karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Pendaftaran memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga pendaftaran dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.

Jama’ah datang ke Kementerian Agama ngambil persyaratan terlebih dahulu dan juga terkadang jama’ah sudah tau persyaratan dari luar, karena secara umum persyaratan haji sudah ada di online. Bagi mereka yang sudah ada membawa persyaratan bisa langsung buka tabungan rekening haji, dari rekening tabungan haji itu mereka melakukan setoran awal sebesar 25 juta. Setelah mereka sudah melakukan setoran 25 juta nanti mereka dapat nomor validasi dari banknya dan nomor validasi itu nanti diserahkan ke kemenag, setelah itu nanti bisa kita lakukan pengikutan pengambilan nomor porsi.

Ketika penulis bertanya kepada narasumber tentang bagaimana sistem dan syarat pendaftaran Haji, Ibu Tesi Maiva Yeni menjawab, sebagai berikut:

[T]erlebih dahulu kita cocokkan data datanya yang terdiri dari KTP, KK, AKTE kelahiran atau buku nikah atau ijazah. Biasanya kalau dihaji ini kita yang terpenting yaitu berkaitan dengan nama ayah soalnya berkaitan dengan paswort, jadi bin atau bintinya harus sama apa yang tertulis di akte kelahiran dengan apa yang tertulis di KK. Jika datanya tidak ada yang bermasalah maka nomor porsinya dapat dikeluarkan.<sup>76</sup>

Dan saat saya bertanya dengan pertanyaan yang sama kepada Ketua Seksi Haji dan Umrah, M. Kholis, S. Ag, M.Pd. mendapatkan jawaban sebagai berikut:

<sup>75</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 20 November 2022

<sup>76</sup> Wawancara Ibu Tesi Maiva Yeni, 18 November 2022



[P]endaftaran dilakukan di layanan satu atap/siskohat (sistem komputerisasi haji) Sudah tidak sulit lagi saat pendaftaran saat untuk menyeter uang haji. Kementerian agama kota jambi, saat ini sudah mempunyai pendaftaran melalui online. Calon jama'ah haji bisa mendaftarkan haji melalui aplikasi Haji Pintar dengan syarat sudah membayar setoran awal.<sup>77</sup>

Syarat-syarat untuk pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Jambi, yaitu:

- 1) Membuka tabungan Haji di BPS Syariah sebesar Rp. 25.000.000,-
- 2) KTP asli dan Fotocopy sebanyak 3 lembar
- 3) KK asli dan Fotocopy sebanyak 3 lembar
- 4) Ijazah atau Akte atau Buku Nikah asli dan Fotocopy 3 lembar
- 5) Map kertas biasa. Warnah hijau untuk Laki-laki. Warnah merah untuk perempuan.
- 6) Pas photo Ukuran 3x4 sebanyak 5 lembar untuk bank
- 7) Pas photo Ukuran 3x4 sebanyak 5 lembar untuk kemenag kota jambi
- 8) Pas photo Ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar untuk kemenag kota jambi
- 9) Calon Jama'ah Haji wajib hadir sendiri dalam proses pendaftaran

Catatan tambahan:

- Waktu berphoto tidak boleh memakai pakaian warnah putih, kopiah putih, jilbab putih dan pakaian dinas.

Dalam dunia perbankan saat ini, kita mengenal tentang Bank Syariah, yang memiliki peran yang sama dengan Bank Konvensional yaitu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Tetapi, satu hal yang membedakan adalah prinsip Syariah Islam. Jadi, pengertian Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip hukum islam. Perbedaan yang paling mendasar antara Bank biasa dan Bank Syariah terdapat pada akadnya. Akad itu lah yang menentukan sah atau tidaknya jual beli, dan menentukan riba' atau tidaknya proses tranksaksi jual beli.

<sup>77</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 20 November 2022





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Di SISKOHAT/Gedung Satu Atap terdapat Bank Syariah. Bank syariah berperan sebagai media untuk jama'ah. Tanpa Bank, Haji akan sulit berjalan dikarenakan Bank berperan penting untuk menyimpan dan mengelola dana haji.

**Gambar 2.7**



Bank yang bekerja sama dengan kementerian agama kota jambi adalah bank syari'ah, terdiri dari:

- 1) BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH
- 2) BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH
- 3) BANK SYARIAH MANDIRI
- 4) BANK CIMB NIAGA SYARIAH
- 5) BANK SINAR MAS SYARIAH

Ketika penulis bertanya tentang peran dan fungsi Bank Syariah di Kementerian Agama Kota Jambi, penulis mendapatkan penjelasan yang menurut penulis sangat berarti. Sebab permasalahan ini, sering kali menjadi persoalan di masyarakat awam (Polos atau belum mengetahui apa-apa yang menjadi persoalan). Lalu penulis mendapatkan jawaban dari narasumber, yaitu:

[B]ank di kementerian agama berperan untuk mengelola dana haji untuk di investasikan seperti proyek jalan tol dan lain-lain. Jika uang yang di investasikan gagal, maka pihak bank bertanggung jawab atas sepenuhnya uang jama'ah haji. Harga keberangkatan haji sebenarnya lebih kurang 70 Juta menjadi 30 atau 35 juta. Masyarakat berpendapat bahwa pemerintahlah yang mensubsidi biaya haji. Sebenarnya dari

keuntungan investasi yang dikelola pihak bank lah yang menutupi kekurangan haji dan bahkan memberi pesangon terhadap jama'ah yang berangkat haji.<sup>78</sup>

Ibu eva juga mengatakan dan menjelaskan tentang permasalahan atau pertanyaan yang sama mengenai tentang perbankan syariah yang berada di Kementerian Agama Kota Jambi. Menghasilkan jawaban sebagai berikut:

[K]ementerian agama tidak sedikitpun memegang uang haji. Dana setoran awal yang berjumlah 25 juta itu dimasukan kerekening BPKH. Dan BPKH itu independent bukan dibawah naungan kementerian agama. Dari hasil keuntungan pengelolaan dana haji pegawai maupun jama'h yang segera berangkat akan diberi persentasenya atau bagi hasilnya.<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil observasi, saya menemukan sesuatu yang menarik perhatian saya. Ada seseorang berkata (nama dirahasiakan) Diantara kementerian agama dan bank, ada pihak ketiga yaitu talangan haji. Talangan haji adalah pemberi modal kepada jama'ah, untuk mendaftarkan haji dengan cara mencicil selama 7.

Ia berkata bahwa di kementerian agama kota jambi terdapat dua talangan haji, yaitu:

- A mitra (FIF SYARIAH)
- SINARMAS PAINEN (BANK SINARMAS).<sup>80</sup>

Lalu ibu Tesi Maiva Yeni menanggapi permasalahan tersebut dengan ditail, sehingga bisa dipahami dengan jelas. Pengetahuan yang disampaikan olehnya menurut penulis sangatlah penting, sebab dapat memberi wawasan terhadap masyarakat agar tidak terjadi kesalahan pahaman yang akan menimbulkan pandangan-pandangan yang buruk terhadap Kementerian Agama Kota Jambi, Yaitu:

[K]ementerian agama tidak membenarkan adanya talangan haji. Jika pihak perbankan melakukan talangan haji, maka akan dikenakan sanksi dari kementerian agama. Biasanya yang melakukan talangan itu

<sup>78</sup> Wawancara Ibu Atika, 18 November 2022

<sup>79</sup> Wawancara Ibu Tesi Maiva Yeni, 18 November 2022

<sup>80</sup> Observasi bulan November 2022



dilakukan oleh mitranya bank yaitu pihak ketiga yang melakukan pembiayaan. Kementerian agama tidak mempunyai hubungan dengan pihak ketiga yang memberikan talangan haji. Kemenag hanya mengurus jama'ah haji, mulai dari pendaftaran hingga pemberangkatan dan berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin.<sup>81</sup>

## 2. Dokumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dokumen adalah surat yang tertulis atau tercetak yang dapat dipakai sebagai bukti keterangan. Seperti akta kelahiran, surat nikah, dan surat perjanjian. Dokumen juga berarti rekaman suara, gambar dalam film dan sebagainya yang dapat dijadikan bukti keterangan. Menurut Kamus Oxford, dokumen adalah selebar materi tertulis, cetak atau elektronik yang memberikan informasi atau bukti yang berfungsi sebagai catatan resmi.<sup>82</sup>

Berkas yang harus di siapkan sangatlah penting, sebab menurut penulis terdapat perjalanan lintas negara. Setelah itu saya bertanya kepada narasumber dan menghasilkan:

[J]ama'ah menyiapkan bahan atau berkas yang diperlukan untuk pendataan yang akan dikirim ke kanwil kemenag provinsi jambi, lalu dari provinsi dikirim ke kemenag pusat supaya segera diproses. Disini adalah tahapan untuk mengumpulkan dokumen untuk keperluan jama'ah. Dokumen termasuk salah satu syarat wajib untuk mendaftar haji. Contoh dokumen yaitu seperti password dll.<sup>83</sup>

Prosedur untuk bagian Dokumen di Bidang Haji, yaitu:

- 1) Calon Jama'ah datang ke Kemenag Kota Jambi untuk memperoleh informasi
- 2) Calon Jama'ah Haji menyerahkan Syarat-syarat Administrasi Pendaftaran Haji
- 3) Calon Jama'ah Haji melakukan photo
- 4) Calon Jama'ah Haji membuka tabungan Haji dan melakukan Validasi

<sup>81</sup> Wawancara Ibu Tesi Maiva Yeni, 18 November 2022

<sup>82</sup> Pengertian Dokumen, <https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/01/080000269/dokumen-pengertian-syarat-ciri-fungsi-dan-arti-pentingnya> Di akses tanggal 20 November 2022 Jam 22.25 WIB

<sup>83</sup> Wawancara Ibu Sri Rodia Rahmata, 20 November 2022



- 5) Calon Jama'ah Haji menyerahkan Nomor Validasi dari Bank dan pengimputan nomor validasi selanjutnya keluar Nomor Porsi
- 6) Penandatanganan nomor Porsi
- 7) Input ke Aplikasi SIMKU Entry Haji
- 8) Penyimpanan Dokumen Pendaftaran Haji

Jika ada calon jama'ah yang berkasnya bermasalah, wajib untuk memperbaikinya terlebih dahulu agar tidak ada hambatan saat mendaftar Haji di Kementerian Agama Kota Jambi. Dan apabila jama'ah kurang mengetahui tentang dokuen apa saja dan lain-lain sebagainya, maka bisa di tanyakan kepada petugas yang tersedia.

### 3. Manasik Haji

Bagi Calon Haji Melakukan Manasik Haji Sangat Penting sebab dapat memberikan Manfaat dan pembelajaran sebelum melakukan ibadah haji. Nah bagaimana jika Manasik Haji Dilaksanakan Disekolah dan diterapkan bagi anak-anak sejak usia dini. Manasik Haji adalah petunjuk/penjelasan cara mengerjakan dan sebagai tuntunan hal-hal yang berhubungan dengan rukun, wajib, dan sunnah haji dengan menggunakan miniatur ka'bah dan dilaksanakan sebelum berangkat ke tanah suci. Maka dapat disimpulkan bahwa Manasik haji adalah tatacara dan pelaksanaan ibadah haji, dan merupakan hak yang tidak bisa diabaikan bagi seorang muslim yang akan melaksanakan ibadah haji, yang dilakukan sebelum melakukan perjalanan Haji.

Menjawab pertanyaan penulis mengenai Manasik Haji, Ketua Seksi Haji dan umrah M. Kholis, S. Ag, M.Pd. berpendapat bahwa:

[M]anasik haji mulai dilakukan dari kanwil kemenag provinsi, kemenag kota/kabupaten, sampai ke kua, supaya jama'ah tau dan memahami tata cara menuju haji yang mabrur. Kementerian agama kota jambi juga memberikan buku panduan untuk haji, supaya jama'ah bisa belajar dirumah. Saat manasik haji kementerian agama bekerja sama dengan kementerian kesehatan untuk mengecek dan menjaga kesehatan jama'ah seperti riwayat penyakit, suntik vaksin dll. Jama'ah yang mau di berangkatkan akan dibentuk rombongan dan regu. Satu rombongan itu 40 orang dan satu regu 10 orang. Untuk memilih ketua kelompok atau ketua regu dinilai berdasarkan dari pendidikan, usia, dan umur. Walaupun kita

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



tidak mengenal orang, tetapi dari data terdapat gambaran-gambaran kepribadian jama'ahnya.<sup>84</sup>

Dari hasil observasi penulis, diKemenag Kota Jambi ditahun 2022 hanya melakukan 3 kali pertemuan untuk melakukan Manasik Haji. Jama'ah haji diberi buku Panduan dan penjelasan mengenai pemahaman tentang haji. Biasanya selama 1 bulan saat Ramadhan itu dilakukan pembimbingan atau pengajaran yang dilakukan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibada Haji).<sup>85</sup>

#### 4. Pembatalan Haji

Pembatalan haji reguler dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama sesuai tempat mendaftar. Pembatalan haji reguler ini dapat dilakukan oleh jamaah haji sendiri atau dilakukan oleh ahli waris dan/atau kuasa waris apabila jamaah pemilik porsi meninggal dunia.

Ketika penulis bertanya tentang alasan pembatalan jama'ah haji Kementerian Agama Kota Jambi, maka didapatkan lah hasilnya yaitu:

[A]lasan jama'ah membatalkan keberangkatan haji yaitu meninggal, sakit, nomor valigasi (dia belum mengambil nomor porsi tetapi sudah mengambil nomor validasi) sehingga akun pendaftaran jama'ah tersebut diblokir dan uang jama'ah yang melakukan pembatalan akan dikembalikan. Pembatalan keberangkatan haji harus jama'ah yang bersangkutan. Jika jama'ah mengalami sakit, maka harus melampirkan surat kuasa dan Jika jama'ah meninggal hanya ahli waris saja.<sup>86</sup>

Syarat-syarat Pembatalan Haji dikarenakan Meninggal, yaitu:

- 1) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp.6000
- 2) Surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala desa/Rumah sakit setempat
- 3) Surat keterangan waris bermaterai Rp.6000 yang dikeluarkan oleh Lurah/ kepala desa dan di ketahui oleh camat.
- 4) Surat keterangan kuasa waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran jama'ah haji bermaterai Rp.6000

<sup>84</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 20 November 2022

<sup>85</sup> Observasi bulan November 2022

<sup>86</sup> Wawancara Ibu Jamilah, 22 November 2022





- 5) Fotocopy KTP ahli waris / kuasa waris jama'ah yang mengajukan pembatalan pendaftaran jama'ah haji dan memperlihatkan aslinya.
- 6) Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari ahli waris / kuasa waris jama'ah haji bermaterai Rp.6000.
- 7) Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan oleh BPS BPIH.
- 8) Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH.
- 9) SPPH
- 10) Ahli waris/ kuasa waris wajib mencantumkan nomor telepon/ HP yang bisa dihubungi.
- 11) Fotocopy buku tabungan yang masih aktif atas nama jama'ah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya.
- 12) Fotocopy buku tabungan ahli waris / kuasa waris yang masih aktif pada BPS BPIH yang sama dengan rekening jama'ah haji yang wafat atau rekening sesuai dengan permintaan ahli waris/kuasa waris dan memperlihatkan aslinya.
- 13) Pas photo 3x4 ( 1 lembar)

Dan untuk Syarat-syarat Pembatalan Haji dikarenakan Sakit/Ekonomi, sebagai berikut:

- 1) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp.6000 dengan menyebutkan alasan pembatalan.
- 2) Bukti asli setoran awal BPIH yang di keluarkan oleh BPS BPIH.
- 3) Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH.
- 4) SPPH
- 5) Jama'ah wajib mencantumkan nomor telepon / HP yang bisa dihubungi.
- 6) Fotocopy buku tabungan yang masih aktif atas nama jama'ah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya.
- 7) Fotocopy KTP jama'ah yang mengajukan pembatalan pendaftaran jama'ah haji dan memperlihatkan aslinya.



Namun perlu diketahui bahwa pembatalan haji reguler ataupun haji khusus sebaiknya tidak dilakukan dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut :

- 1) Daftar antrian haji semakin lama semakin panjang. Antrian haji reguler sekitar 30 tahun lebih, sementara antrian haji khusus sekitar 7 tahun.
- 2) Porsi haji reguler atau porsi haji khusus sudah bisa dilimpahkan ke ahli waris.

Jadi berdasarkan pertimbangan di atas , apabila ada Jama'ah yang sudah terdaftar namun tidak bisa berangkat ke tanah suci karena sakit, atau uzur, atau sudah meninggal, sebaiknya porsinya tidak dibatalkan tapi dilimpahkan ke ahli waris atau kuasa waris yang ditunjuk.

## 5. Pelaksanaan Haji

### a. Persiapan

#### 1) Mental dan Fisik

Untuk mendapatkan bekal mental dan fisik yang cukup, sebelum berangkat ke tanah suci setiap Jemaah haji dianjurkan untuk:

- a) Memperbanyak istighfar, dzikir dan doa untuk bertaubat kepada Allah SWT dan memohon bimbingan dariNya;
- b) Menyelesaikan semua masalah yang berkenaan dengan tanggung jawab pada keluarga, pekerjaan dan utang-piutang;
- c) Menyambung silaturahmi dengan sanak keluarga, kawan, dan masyarakat dengan memohon maaf dan doa restu;
- d) Membiasakan pola hidup sehat agar mudah melakukan ibadah haji dan umrah;
- e) Mempelajari manasik atau tata cara ibadah haji dan umrah sesuai ketentuan hukum Islam.<sup>87</sup>

#### 2) Pembinaan Kesehatan

<sup>87</sup> Kementerian Agama RI, tuntunan manasik haji dan umrah, DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH 1441 H/2020 M, hal.5



Jemaah haji yang telah terdaftar dan masuk dalam urutan berangkat pada tahun berjalan diberikan pembinaan kesehatan oleh dinas Kesehatan kabupaten/kota bekerjasama dengan Puskesmas kecamatan sebagai persiapan melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi.<sup>88</sup>

### 3) Pengelompokan

- a) Sebelum berangkat rombongan jemaah dibagi dalam kelompok-kelompok berdasarkan pertimbangan domisili jemaah dan keluarga;
- b) Setiap 11 orang jemaah haji dikelompokkan dalam satu regu dan setiap empat regu (45 orang) dikelompokkan dalam satu rombongan; untuk setiap satu regu ditunjuk seorang ketua regu dan untuk setiap satu rombongan ditunjuk seorang ketua rombongan;
- c) Penugasan ketua regu dan ketua rombongan ditetapkan oleh kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota;
- d) Jemaah haji diberangkatkan dalam satu kelompok terbang (Kloter) dengan kapasitas pesawat bervariasi, mulai dari kapasitas 325 orang, 360 orang, 393 orang, 410 orang, 450 orang sampai 455 orang.

Dalam setiap Kloter terdapat petugas operasional yang menyertai jemaah haji, terdiri atas:

- a) Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) sebagai ketua kloter;
- b) Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI);
- c) Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) sebagai pelayan kesehatan; Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD); Ketua rombongan (Karom), dan
- d) Ketua regu (Karu).<sup>89</sup>

<sup>88</sup> Kementerian Agama RI, tuntunan manasik haji dan umrah, DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH 1441 H/2020 M, hal.10

<sup>89</sup> Kementerian Agama RI, tuntunan manasik haji dan umrah, DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH 1441 H/2020 M, hal.10-11



Ketika penulis bertanya tentang pemilihan ketua kloter, maka didapatkan lah hasilnya yaitu:

[K]etua kloter dipilih langsung dari kemenag, biasanya sebelum menjadi ketua kloter harus mengikuti tes kelayakan untuk menjadi ketua kloter dari Kementerian Agama. Ketua kloter dipilih diluar dari jama'ah haji dan memimpin 10 rombongan. Syarat menjadi ketua kloter salah satunya pernah menunaikan ibadah haji dan memahami penuh tentang pengetahuan haji.<sup>90</sup>

Ketua Regu dan Ketua Rombongan Jamaah Calon Haji atau biasa disebut Karu dan Karom sangat penting perannya dalam turut menyukseskan penyelenggaraan Haji karena Karu dan Karom merupakan ujung tombak pelaksanaan ibadah haji. Dengan bantuan, koordinasi, kekompakan dan kerja samanya (antara Karu – Karom – Ketua Kloter), maka akan memudahkan dan melancarkan kegiatan pelaksanaan ibadah Haji.<sup>91</sup>

Dari wawancara diatas jelas dikatakan bahwa pemilihan ketua kloter itu langsung diseleksi oleh kementerian agama. Setidaknya calon ketua kloter pernah menunaikan haji dan paham atas pengetahuan tentang haji.

Ketika penulis bertanya tentang ketua rombongan dan ketua regu, maka didapatkan lah hasilnya yaitu:

[K]etua Rombongan dan ketua regu mempunyai peran yang sangat penting dalam memperlancar perjalanan dan ibadah haji baik mulai di tanah air ataupun ketika di Tanah Suci. Diantara tugas yang paling utama adalah membantu petugas kloter dalam pelayanan akomodasi, adminstrasi dan konsumsi jamaah haji. Karom dan karu memiliki peran yang sangat strategis untuk menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga bimbingan dan pembinaan ini sangat perlu dilaksanakan sebelum keberangkatan Dengan bantuan, koordinasi, kekompakan dan kerja sama antara Ketua Kloter, Karom dan Karu maka akan memudahkan dan melancarkan kegiatan pelaksanaan ibadah Haji, untuk itulah Karom dan Karu dituntut mengetahui tugas dan

<sup>90</sup> Wawancara bapak hadi, 15 Desember 2022

<sup>91</sup><https://tegal.kemenag.go.id/penerangan-agama-islam-zakat-dan-wakaf/karu-dan-karom-ujung-tombak-pelaksanaan-ibadah-haji-2/> di akses tanggal 2 Januari 2023 jam 10.00 WIB



fungsinya. Sebagai karom dan karu harus menguasai fungsi dan tugasnya mulai dari mengenal anggotanya, karu melaksanakan tugas untuk meneruskan informasi dari karom, begitu pula karom melaksanakan tugas meneruskan informasi dari petugas kloter.<sup>92</sup>

[K]etua regu dan ketua rombongan dipilih saat melakukan manasik haji. Ketua regu memimpin 10 orang, biasanya memimpin keluarganya sendiri. Ketua regu biasanya dipilih yang masih muda sebab kerjanya bukan untuk ibadah melainkan untuk mengatur kelompok, mengambil bahan makanan, tas dan perlengkapan lainnya. Ketua rombongan tugasnya tidak seberat karu melainkan mengkoordinir masing-masing ketua regu. Ketua rombongan tidak mesti yang masih muda tetapi setidaknya memiliki wibawa.<sup>93</sup>

Ketika penulis bertanya kepada salah satu ketua rombongan tentang karom, maka didapatkan lah hasilnya yaitu:

[K]etua rombongan itu adalah kelompok yang terdiri dari 45 anggota dan dibawahnya ada ketua regu. Ketua rombongan ditunjuk dengan kesepakatan 45 jama'ah haji tersebut. Ketua rombongan dilihat dari orangnya, mampu atau tidak fisiknya, pengetahuannya, dan tidak tergantung dia sudah pernah atau belum melaksanakan haji tapi kalau pembimbing ibadah kloter itu harus haji dulu. Tugas ketua rombongan sebenarnya sama saja seperti karu tetapi ini kelompoknya lebih besar dan memberi informasi dari kloter untuk diberi ke ketua regu.<sup>94</sup>

Ketika penulis bertanya kepada salah satu ketua regu tentang karu, maka didapatkan lah hasilnya yaitu:

[K]etua regu itu adalah kelompok kecil yang dibawah oleh ketua rombongan. Biasanya didalam regu adalah keluarganya untuk mempermudah koordinasi termasuk pengambilan konsumsi atau bekal, pembagian kamar hotel dan memantau tas atau barang-barang saat berada di makkah.<sup>95</sup>

Saat penulis bertanya tentang siapa yang membimbing jama'ah haji saat pelaksanaan haji, mendapatkan hasil yaitu:

[K]etua rombongan dan Ketua regu tugasnya bukan lah untuk membimbing haji melainkan mencari Tas yang hilang , pembagian konsumsi, pembagian kamar hotel, mengkoordinasikan

<sup>92</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 15 Desember 2022

<sup>93</sup> Wawancara bapak hadi, 15 Desember 2022

<sup>94</sup> Wawancara bapak H. Marfah, 25 Desember 2022

<sup>95</sup> Wawancara bapak H. Kusmanto, 5 Januari 2023



dam, mengkoordinasikan transportasi dll. Pembimbing ibadah biasanya orang itu bergabung di KBIH istilahnya mutawwi. Pembimbing ibadah bertugas saat tawaf, sa'i di arafah di minah. Mutawwif ini ada yang disiapkan oleh KBIH dan ada juga yang langsung ditangani oleh pembimbing kloter. Mutawwif biasanya ditunjuk oleh KBIH yang sudah berpengalaman dan yang mempunyai piagam pembimbing ibadah dari kementerian agama. KBIH bertanggung jawab saat melakukan ibadah dari berangkat sampai pulang. Saat melakukan manasik banyak yang di beri pengetahuan namun tidak melekat. Oleh sebab itu saat sampai dimakkah KBIH membimbing lagi jama'ah haji.<sup>96</sup>

Dari pertanyaan di atas tentang Ketua Kloter, Karom dan Karu dapat diperjelas bahwa Kementerian Agama menyeleksi setiap orang yang ingin menjadi Ketua Kloter sehingga tepat sasaran dan perjalanan haji dapat sukses dan lancar. Sedangkan Karom dan Karu di tunjuk sesuai kesepakatan bersama sesuai dari mana jama'ah tersebut mendaftar di KBIH masing-masing. Tugas Karom dan Karu bukanlah untuk membimbing ibadah melainkan membantu jama'ah untuk mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan jama'ah.

b. Pemberangkatan sampai pulang ketanah air

Ada 3 macam haji yaitu Tamattu, qiran, ifrad. Indonesia biasanya memakai haji tamattu yaitu haji dan umrahnya terpisah mengerjakan umrah pada bulan haji terlebih dulu, baru kemudian mengerjakan haji sehingga membayar dam tamattu.

Saat saya bertanya bagai mana proses pemberangkatan dari jambi, maka didapatkan jawaban yaitu:

[B]iasanya satu hari menjelang pemberangkatan kita sudah masuk di asrama haji. Diasrama haji diperoleh penjelasan pemberangkatan, penerimaan pasport, tiket pesawat dan duit saku. Kemudian besoknya berangkat dari jambi ke batam, dan di batam sudah dianjurkan menggunakan pakaian ikhram dan belum membaca niat umrah. Ketika mendekati jeddah membaca niat umrah dan setelah sampai di jeddah resmi menggunakan ikhram dan mempunyai

<sup>96</sup> Wawancara bapak H. Marfah, 25 Desember 2022



aturan seperti laki-laki tidak boleh memakai topi, tidak boleh menggunakan pakaian berjahit, tumit tidak boleh ditutup.<sup>97</sup>

[A]da yang melalui madinah ada yang melalui makkah. Jika melalui madinah tidak menggunakan ikhram di batam, setelah di madinah baru menggunakan ikhram. Sampai di madinah kita tuntaskan ‘arba’in yaitu sholat 40 kali dan biasanya 9 hari di madinah. Setelah selesai 9 hari di madinah kita menggunakan ikhram lalu ada tempat tertentu namanya miqab lalu membaca niat, baru memasuki makkah. Jika langsung di makkah menggunakan ikhramnya di batam dan membaca niat di pesawat di dalam pesawat sebelum melintas di atas Yalamlam/ Qarn al-Manazil, atau di Bandar Udara King Abdul Aziz Internasional (KAIA) Jeddah.<sup>98</sup>

Dari wawancara diatas dijelaskan bahwa di indonesia biasanya memakai haji tamattu’. Sehari sebelum berangkat harus sudah menginap di asramah haji. Pemberangkatan dari jambi menuju batam. Jama’ah haji yang langsung ke makkah harus memakai ikhram di batam lalu berniat ikhram di lokasi yang di tentukan. Sedangkan jama’ah yang berangkat menuju madina tidak memakai ikhram di batam melainkan di madina setelah selama 9 hari lalu menuju makkah dan berniat ikhram sesuai tempat yang ditentukan.

Niat ikhram umrah adalah, sebagai berikut :

لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ عُمْرَةً

Artinya:

*Aku penuhi panggilan-Mu ya Allah untuk berumrah.*

Atau niatnya :

نَوَيْتُ الْعُمْرَةَ وَأَحْرَمْتُ بِهَا لِلَّهِ تَعَالَى

Artinya :

*Aku niat umrah dengan ber-ihram karena Allah Ta’ala*

<sup>97</sup> Wawancara H.Riyadi, 2 Januari 2023

<sup>98</sup> Wawancara bapak H. Marfah, 25 Desember 2022



Jemaah haji yang lemah atau sakit dianjurkan untuk melakukan niat ihram umrah disertai isytirat (ihram bersyarat) untuk mengantisipasi kemungkinan terjadi halangan yang menyulitkan terlaksananya ibadah umrah. Saat berniat isytirat ia mengucapkan: Dan niat Berniat ihram umrah dengan isytirat, yaitu :

لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ عُمْرَةً فَإِنْ حَبَسَنِي حَابِسُ اللَّهُمَّ فَمَجِّئِي  
حَيْثُ حَبَسَنِي.

Artinya:

*Aku sambut panggilan-Mu ya Allah untuk umroh. Tetapi jika aku terhalang oleh sesuatu, ya Allah, maka aku akan ber-tahallul di tempat aku terhalang<sup>99</sup>.*

Berikut adalah wawancara saya mengenai apasaja yang dilakukan saat umrah:

[S]esampai di makkah jama'ah menunaikan umrah yaitu melakukan tawaf, sa'i dan mencukur rambut lalu melepas ikhram.<sup>100</sup>

Ketika saya bertanya apasaja larangan haji, maka didapatkan jawaban yaitu:

[L]arangan terbagi menjadi tiga bagian, yaitu larangan pertama larangan khusus laki-laki yaitu pakaian yang berjahit, kaos kaki, penutup kepala dan muka dan memakai sepatu yang menutupi mata kaki. Yang kedua yaitu, larangan Khusus wanita yaitu menutup muka, memakai sarung tangan. Yang ketiga yaitu, larangan laki-laki dan wanita yaitu Jika jama'ah sudah berniat maka jauhi perbuatan rafats, rusuq dan jidal. Tidak memakai harum-haruman, tidak boleh berburu, tidak jimak, tidak mencukur rambut, tidak menggunting kuku dan tidak merusak tanaman<sup>101</sup>

Dari wawancara diatas didapatkan bahwa larangan haji dibagi menjadi tiga bagian yaitu, larangan khusus laki-laki, larangan khusus wanita, dan yang terakhir adalah larangan laki-laki dan wanita.

<sup>99</sup> Kementerian Agama RI, tuntunan manasik haji dan umrah, DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH 1441 H/2020 M, hal.122

<sup>100</sup> Wawancara bapak hadi, 15 Desember 2022

<sup>101</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 10 Januari 2022





Ketika penulis bertanya tentang kegiatan haji, diperoleh jawaban bahwa:

[P]ada tanggal 8 dzulhijjah pagi hari di penginapan setelah sarapan sebelum melakukan ikhram jama'ah melakukan bersih-bersih diri seperti menggunting kuku, merapikan rambut, dan mandi junub, memakai wewangian di badan bukan di ikhram, pakai sabuk agar kuat dan nyaman, gunakan sandal yang tidak menutupi mata kaki, di perbolehkan memakai kaca mata, jam tangan atau alat pendengaran namun dilarang menggunakan alat penutup kepala namun payung diperbolehkan. Untuk wanita cukup menggunakan mukenah sholat warnanya apa saja namun yang utama yaitu warnah putih, menutup aurat dan tidak menampakan bentuk tubuh, tidak diperbolehkan menutup muka dan menggunakan kaus tangan. Lalu membaca niat haji Dan perbanyak talbiyyah.<sup>102</sup>

Berniat ikhram haji dengan mengucapkan:

لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ حَجًّا

Artinya:

*Aku sambut panggilan-Mu ya Allah untuk berhaji.*<sup>103</sup>

Atau mengucapkan:

نَوَيْتُ حَجًّا وَأُحْرِمْتُ بِهِ لِلَّهِ تَعَالَى

Artinya:

*Aku berniat haji dengan berihram karena Allah Ta'ala.*

Berniat haji dengan isytirat adalah :

لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ حَجًّا فَإِنْ حَبَسَنِي حَابِسُ اللَّهِ فَمَجِّئِي  
حَيْثُ حَبَسَنِي

Artinya:

<sup>102</sup> Wawancara Ibu Jamilah, 10 Januari 2023

<sup>103</sup> Kementerian Agama RI, tuntunan manasik haji dan umrah, DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH 1441 H/2020 M, hal.135



*Aku sambut panggilan-Mu ya Allah untuk haji. Tetapi jika aku terhalang oleh sesuatu, ya Allah, maka aku akan ber-tahallul di tempat aku terhalang.*<sup>104</sup>

[B]erangkat menuju Arafah mulai pukul 07.00 WAS dengan naik ke bus, antri dengan sabar sesuai rombongan. Berdzikir, dengan membaca talbiyah selama perjalanan dari Makkah ke Arafah, serta bershalawat, dan berdoa.<sup>105</sup>

Jemaah haji tiba di Arafah pada tanggal 8 Dzulhijjah, sementara wukuf sebagai rukun haji, dilaksanakan pada 9 Dzulhijjah. Selama menunggu wukuf, jemaah hendaknya berdzikir, membaca Al-Qur'an, talbiyah, dan berdoa. Pada tanggal 9 Dzulhijjah ba'da zawāl (setelah Matahari tergelincir) dimulai wukuf.<sup>106</sup>

[S]esampai di arafah bersiap makan siang lebih awal kemudian memperbarui whudu dan ketika memasuki waktu dzuhur sholat dzuhur dan ashar di jama' taqdim qashar. Sholat dzuhur dilakukan 2 raka'at lalu qomat dilanjutkan sholat ashar 2 raka'at . Di tenda haji akan dibagi menjadi beberapa kelompok dan masing-masing kelompok di pimpin oleh ketua kelompoknya atau pembimbing haji . setelah sholat dilanjutkan dengan khatbah arafah setelah itu berdiam diri atau wukuf ba'da dzuhur hingga maghrib. Menjelang maghrib keluar dari tenda dan menghadap kiblat dan berdoa. Ba'da maghrib jama'ah haji melanjutkan perjalanan ke musdalifah dan sesampai disana melakukan sholat maghrib dan isya' jama' takhir dan di qashar. Sholat maghrib 3 raka'at dan isya' 2 raka'at dilakukan waktu isya'<sup>107</sup>

Dari wawancara diatas dijelaskan bahwa wukuf adalah rukun haji yang harus dilaksanakan. Dari sini sudah jelas bahwasannya petugas haji tetap menistruksikan jama'ah agar wukuf. Wukuf tidak dapat diwakilkan

<sup>104</sup> Kementerian Agama RI, tuntunan manasik haji dan umrah, DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH 1441 H/2020 M, hal.136

<sup>105</sup> Wawancara bapak H. Marfah, 25 Desember 2022

<sup>106</sup> Kementerian Agama RI, tuntunan manasik haji dan umrah, DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH 1441 H/2020 M, hal.137

<sup>107</sup> Wawancara bapak H. Kusmanto, 5 Januari 2023



atau membayar dam. Jika wukuf tidak dilakukan maka tidak sempurnalah hajinya.

Ketika saya bertanya kenapa ke musdalifah, maka didapatkan jawaban :

[Y]ang dikerjakan di musdalifah adalah mabit atau bermalam dan beristirahat. Adapula sebagian mencari batu kerikil yang akan digunakan untuk melempar jumrah ke esokan harinya. Kemudian sholat shubuh juga dilaksanakan di musdalifah lalu berdoa dan memperbanyak dzikir lalu perjalanan dilanjutkan ke mina.<sup>108</sup>

Melaksanakan mabit di Muzdalifah. Hukum mabit ini adalah wajib. Lamanya mabit diutamakan sejak awal malam hingga sebelum fajar tanggal 10 Dzulhijjah, namun boleh mabit di Muzdalifah cukup sejenak, hingga lewat tengah malam dan Menuju Mina setelah lewat tengah malam dengan diangkut secara bergiliran dari tempat mabit. Sampai di mina jama'ah memasuki tenda yang telah disiapkan lalu beristirahat, menunggu proses melontar jamrah sesuai jadwal dan waktu yang telah ditetapkan<sup>109</sup>

[1]0 dzulhijjah hari pertama kita dari musdalifah ke minah langsung ke jamarat itu melontar aqobah sebanyak 7 batu. Setelah melontar aqobah itu tahalul gunting rambut saat masih menggunakan ikhram dan saat gunting rambut langsung tukar pakaian dan sudah bebas. 10 dzulhijjah juga ditandai dengan pemotongan hewan hadiu yaitu dalam haji tamattu dan hewan qurban atau pada hari selanjutnya yaitu hari tasrik . 11,12,13 dzulhijjah.<sup>110</sup>

[T]anggal 10 dzulhijjah hanya satu jumrah yaitu aqobah. Jika memungkinkan dilakukan sebelum dzuhur bagi fisik yang sehat. Namun apabila jama'ah kurang sehat dan berumur maka melontarlah setelah dzuhur. Karena waktu melempar sampai waktu tengah malam. Perbanyak membaca takbir karena hari ini adalah idhul adha. Melemparlah menggunakan tangan kanan dan membaca bismillah allahuakbar setiap kali melontar dan menggunakan krikil seujung jarisebanyak 7 buah dan

<sup>108</sup> Wawancara H.Riyadi, 2 Januari 2023

<sup>109</sup> Kementerian Agama RI, tuntunan manasik haji dan umrah, DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH 1441 H/2020 M, hal.140

<sup>110</sup> Wawancara Ibu Jamilah, 10 Januari 2023





usahakan membawa lebih sebagai cadangan. Melempar jumrah adalah wajib haji. Jika jama'ah haji sakit dan udzur maka dapat diwakilkan oleh kerabatnya dengan mengerjakan dirinya sendiri terlebih dahulu baru melempar untuk orang yang diwakilannya. Setelah itu di akhiri dengan tahalul dan mengganti pakaian biasa sehingga larangan ikhram tidak berlaku kecuali jima' dengan istri. Setelah melempar jumrah aqobah berangkatlah menuju masjidil harram untuk tawaf ifadha.<sup>111</sup>

[T]awaf ifadhoh termasuk salah satu rukun haji . jika tidak dilakukan maka hajinya tidak sah dan tidak dapat digantikan dengan dam atau diwakilkan. Tawafiah seperti pertamakali umrah dengan dimulai dari rukun hajar aswat dengan mengelilingi ka'bah 7 kali putaran sempurna dan dilanjutkan sholat sunnah 2 raka'at dibelakang makam ibrahim kemudian minum air dzam-dzam. Saat tawaf biasanya sangat padat, maka untuk jama'ah haji yang kurang sehat atau berumur dapat melakukannya dilantai dua atau lantai tiga masjidil harram walaupun lintasannya lebih jauh namun akan dapat mengurangi kepadatan juga tidak dianjurkan mencim hajar aswat. Setelah tawaf berjalan menuju bukit shofah untuk melakukan sa'i sebanyak 7 putaran bolak balik dari bukit shofah menuju bukit marwah sebanyak 7 kali dan berakhir di bukit marwah. Sa'i adalah rukun haji yang harus dilakukan. Setelah itu akhiri dengan tahalul tsani yang ditandai dengan menggunting rambut dan mengganti ikhram dengan pakaian biasa sehingga larangan ikhram sudah tidak berlaku. Kemudian berangkat menuju mina untuk mabit.<sup>112</sup>

Ketika saya bertanya tentang pelaksanaan tawaf ifadhah, sa'i dan tahalul untuk jama'ah haji, maka didapatkan jawaban :

[S]ebelum tawaf kita kumpulkan jama'ah untuk membimbing langsung, memberi arahan, sampai di masjidil haram kita pandu dari bacaan, niat dll, lalu membimbing sa'i, wukuf, pandu melempar jumrah dan jangan sampai beribadah disana tetapi tidak sempurna.<sup>113</sup>

Dari wawancara diatas jelas hukum tawaf ifadhah dan sa'i adalah wajib. Tawaf ifadhah dan sa'i tidak dapat diwakilkan bahkan membayar dam. Jika tidak melaksanakan tawaf ifadhah dan sa'i maka tidak sah lah hajinya. Diatas juga kita dapat kesimpulan bahwasannya inilah tugas pemimpin haji yaitu memberikan arahan langsung kepada karom dan

<sup>111</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 10 Januari 2022

<sup>112</sup> Wawancara bapak H. Kusmanto, 5 Januari 2023

<sup>113</sup> Wawancara bapak hadi, 15 Desember 2022

karom meneruskan ke karu sehingga jama'ah dapat terkontrol untuk melaksanakan tawaf ifadhah, sa'i dan tahalul.

Ketika saya bertanya kegiatan jama'ah pada tanggal 11, 12, dan 13 dzulhijjah, didapatkan hasil yaitu :

[T]anggal 11 dzulhijjah di mina melempar 3 jomrah, ula, wustho dan aqhobah. Sholat shubuh dimina dan isi kegiatan amalan-amalan yang disunnahkan oleh rasulullah SAW. Seperti mengaji dzikir dll. Persiapkan batu krikil minimal 21 batu di tambah cadangan jika tidak tepat sasaran. Makan siang di awal waktu kemudian sholat dzuhur di qhosor menjadi 2 raka'at. Kemudian berangkat untuk melempar jumroh ula lalu lemparlah dengan 7 batu dengan bacaan bismillahi allahu akbar setiap kali melempar. Setelah itu menuju jumroh wustho melakukan hal sama dengan 7 batu Yang terakhir menuju jumroh aqobah dengan melempar 7 batu krikil. Jama'ah sakit atau khuzur dapat diwakilkan dengan kerabatnya dengan syarat melempar untuk diri sendiri terlebih dahulu dan kembali ketenda masing masing untuk mabit dan melempar keesokan harinya. Selama mabit dimina kerjakan sholat fardu di qhasar menjadi 2 raka'at kecuali maghrib dan shubuh dan dikerjakan diwaktunya masing-masing.

[T]anggal 12 dzulhijjah di mina melempar 3 jumrah yang sama. Bagi jama'ah haji yang nafar awal dianjurkan sebelum dzuhur. Berangkat ke jumrah ula dahulu, lalu jumrah wustho dan terakhir jumrah aqobah. Masing masing 7 kerikil kemudian kembali ke tenda untuk sholat dzuhur qashar 2 raka'at. Setelah itu berangkat keluar kemina sebelum maghrib menuju masjidil haram untuk tawaf wada' yaitu tawaf saja tanpa sa'i atau tawaf perpisahan. Tawaf wada' hukumnya wajib bagi yang akan meninggalkan makkah pada hari yang sama namun jika akan memukim dimakkah maka tawaf wada' dilakukan pada hari yang akan meninggalkan makkah. Bagi jama'ah haji yang nafar tsani melempar jumrah dapat dilakukan ba'da dzuhur kemudian kembali ketenda di mina untuk kembali mabit.<sup>114</sup>

[T]anggal 13 dzulhijjah melempar 3 jumrah, ula, wustho dan aqhobah. Setelah mabit di mina, tanggal 13 dzulhijjah bagi jama'ah Nafar tsani lalu melontor jumrah sebelum dzuhur. Dzuhur qashar dan menuju makkah untuk tawaf wada'.<sup>115</sup>

<sup>114</sup> Wawancara H.Riyadi, 2 Januari 2023

<sup>115</sup> Wawancara bapak H. Marfah, 25 Desember 2022



Dari penjelasan diatas dapat kita simak bahwa saat melaksanakan ibadah haji dari tanggal 11 ,12, dan 13 dzulhijjah. Jama'ah haji melaksanakan kegiatan melempar jumrah yaitu ula, wustho, dan aqobah. Masing-masing jumrah berjumlah 7 krikil, jadi satu hari dapat melempar 21 krikil dan apabila dilaksanakan 3 hari maka batu yang diperlukan jama'ah sebanyak 63 batu krikil dan ditambah jumrah aqobah yang pertama 7 batu krikil. Jadi total yang harus di cari adalah 70 batu krikil dan disaranin untuk membawa lebih. Jama'ah yang berhalangan dapat diwakilkan untuk melempar jumrah dengan syarat yang mau melempar harus melemparkan jumrahnya sendiri terlebih dahulu.

Baik jemaah haji gelombang I yang segera pulang ke tanah air maupun gelombang II yang hendak bertolak ke ke Madinah diwajibkan melakukan thawaf wada'. Tawaf wada' dikerjakan saat jemaah haji akan meninggalkan Makkah. Hukum tawaf wada' adalah wajib. Tawaf wada' di kerjakan tanpa sa'i sebagai simbol perpisahan. Jama'ah yang nafar awal dianjurkan sebelum dzuhur. Berangkat ke jumrah ula dahulu, lalu jumrah wustho dan terakhir jumrah aqobah kemudian kembali ke tenda untuk sholat dzuhur qashar 2 raka'at. Setelah itu berangkat keluar kemina sebelum maghrib menuju masjidil haram untuk tawaf wada' sedangkan nafar tsani melontar jumrah setelah dzuhur lalu dilanjutkan mabit dimina dan pada tanggal 13 dzulhijjah melontar jumrah lagi lalu dilanjutkan tawaf wada'.

### **C. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan jama'ah haji Kementerian Agama Kota Jambi Tahun 2022**

Pendukung adalah sesuatu yang sifatnya menyokong, menunjang, membantu dan lain sebagainya. Sementara arti dari Penghambat adalah sesuatu yang sifatnya menghambat. Hambat sendiri maksudnya adala



membuat sesuatu hal bisa perjalanan, pekerjaan dan semacamnya menjadi tidak lancar, lambat atau tertahan.<sup>116</sup>

Dalam pelaksanaan ibadah haji yang diharapkan oleh semua jama'ah adalah menjadi haji mabrur begitu juga dengan ibadah umrah yang diharapkan oleh semua jamaah adalah kesempurnaan dalam beribadah. Hal ini tidak akan terwujud tanpa harus didukung oleh sarana yang memadai baik ketika di tanah air maupun di tanah suci. Persiapan ketika di tanah air seperti bimbingan manasik haji lebih di prioritaskan, hal ini agar para jamaah lebih memahami tentang pelaksanaan ibadah haji.

Berikut ini adalah faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan haji:

#### 1. Pendukung

Ketika penulis bertanya mengenai faktor pendukung, maka dijawablah dengan hasil sebagai berikut:

[V]asilitas yang memadai, Pegawai-pegawai yang sabar dan ikhklas melayani jama'ah, pegawai-pegawai yang mudah berinteraksi, sopan satun sehingga jama'ah merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan. Memberikan informasi kepada jama'ah dengan cara menelpon, bahkan ada yang langsung bersilatuhrahmi kerumah jama'ah agar jama'ah tidak terlambat mendapatkan informasi.<sup>117</sup>

Seperti yang dijelaskan juga oleh Ketua Seksi Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Jambi, bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd:

[P]etugas haji bukan hanya dari kementerian agama, tetapi bekerja sama dengan Dinas Perhubungan, kementerian kesehatan, TNI, POLRI dan Pemerintah Daerah. Pengurus memberikan pelayanan kesehatan dengan membawa obat-obatan yang ada di tanah air seperti amoxilin, panadol, bodrex, milanta cair, antimo, prirnolute dan obat-obatan yang lain disesuaikan dengan penyakit dan kondisi di tanah suci. Adapun pelayanan kesehatan ditanah suci, pihak pengurus memfasilitasi jamaah dengan menyiapkan dokter serta dilengkapi dengan obat-obatan yang siap diberikan kepada para jamaah apabila ada yang tejangkit penyakit, baik

<sup>116</sup>

Pengertian Faktor Pendukung dan Penghambat,  
<https://brainly.co.id/tugas/17446883> Di akses tanggal 20 November 2022 Jam 23.12 WIB

<sup>117</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 20 November 2022



penyakit yang ringan maupun yang berat. Selain itu bekerjasama dengan pihak rumah sakit yang ada di Saudi Arabia.<sup>118</sup>

Ibu Tesi Maiva Yeni juga berpendapat mengenai faktor pendukung di Kemmenterian Agama Kota Jambi:

[A]da sejumlah layanan yang disiapkan untuk jemaah, antara lain fasilitas penginapan selama 1 x 24 jam, pemeriksaan akhir kesehatan, pemberian gelang identitas, pemberian paspor, pemberian living cost (uang saku), serta pemantapan manasik haji. Di asrama haji, jemaah sebelum berangkat akan mendapat layanan konsumsi tiga kali makan dan dua kali snack,. Saat kembali ke tanah air, jemaah akan mendapat satu kali makanan ringan atau snack.<sup>119</sup>

Hasil observasi yang saya amati, yaitu faktor pendukung tidak lepas dari vasilitas. Sebab, kenyamanan jama'ah tidak hanya dengan pelayanan yang diberikan saja tetapi dengan vasilitas sarana dan prasarana. Sejauh ini penulis melihat vasilitas yang diberikan sudah sangat memuaskan seperti adanya gedung satu atap dan vasilitas lainnya.<sup>120</sup>

## 2. Faktor Penghambat

Ketika penulis bertanya mengenai faktor penghambat, maka dijawablah oleh Ibu Tesi Maiva Yeni, sebagai berikut.

- a) [P]embagian *Job Description* yang tumpang tindih menjadi salah satu faktor kelemahan pelayanan pendaftaran dan manasik haji. Dikarnkan kurangnya tanaga kerja sperti satu pegawai kadang bisa mengemban tugas lebih dari satu sementara mereka harus menghadapi ratusan calon jama'ah.
- b) Calon Jamaah haji yang mayoritas pekerjaannya wiraswata dan juga tani sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam melaksanakan manasik.
- c) Tingkat pendidikan yang kebanyakan hanya sampai bangku SMA juga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang di berikan.
- d) Faktor jaringan internet juga memepengaruhi dalam pelayanan calon jamaah haji , jaringan internet yang sering eror dan juga lambat membuat menumpuknya antrian calon jamaah haji yang akan mendaftar.

<sup>118</sup> Wawancara Ibu Sri Rodiah Rahmata, 22 November 2022

<sup>119</sup> Wawancara Ibu Tesi Maiva Yeni, 18 November 2022

<sup>120</sup> Observasi bulan November 2022





- e) Pada saat pandemik covid 19 pendaftaran haji sangatlah terbatas karena ada pembatasan aktivitas sosial. Saat pandemik covid 19 semakin parah, sempat pendaftaran dihentikan dikarenakan belum mempunyai sistem pendaftaran online.<sup>121</sup>

Ketika penulis bertanya mengenai hal yang sama, maka dijawablah oleh Ibu Sri Rodiah Rahmata, sebagai berikut.

- a) [F]aktor penghambat untuk masalah dokumen yaitu pengaruh covid, sehingga pasword yang sudah ada menjadi kadaluarsa. Sehingga sebagian jama'ah haji harus memperpanjang masa aktif pasword.
- b) Kesulitan selanjutnya yaitu jama'ah yang memakai alamat kota jambi, tetapi jama'ah tersebut tinggal di daerah luar kota jambi sehingga mempersulit komunikasi. Itulah masalah dari tahun ketahun.<sup>122</sup>

Dan juga saya bertanya hambatan saat pelaksanaan haji, maka didapatkanlah hasil yaitu :

[A]dat istiadat, budaya, prilaku, pakaian, bahasa dan makanan berbeda termasuk suhu juga berbeda. Sensitif dengan wanita dan jangan sampai wanita pergi belanja ketoko sendirian sebab banyak yang usil. Tawaf harus bersuci. Jika batal maka berwudhu kembali baru kembali dilanjuti. Haid di antisipasi menggunakan obat untuk menunda haid.<sup>123</sup>

Ketika penulis bertanya tentang kekurangan fisik dari jama'ah maupun usia, apakah merupakan hambatan, lalu bapak kasi haji menjawab Jama'ah yang mempunyai Pengetahuan yang kurang bahkan kekurangan fisik (Cacat, bisu, Tuli) itu sebenarnya bukanlah hambatan, sebab semua itu bisa dimaklumi. Untuk mengatasinya yaitu dengan cara diskusi apa kendala sehingga narasumber bisa memberikan motivasi.

Dari sisi istilah, haji mabrur adalah haji yang diterima oleh Allah, kemudian berdampak pada kebaikan diri, serta bermanfaat bagi orang lain. Oleh karenanya, al hajjul mabrur sebagai impian dari orang yang melaksanakan jemaah haji itu melalui tahapan. Mabrur tidak datang tiba-tiba. Tetapi harus diusahakan, mulai dari sebelum, saat, dan setelah pelaksanaan ibadah haji.

<sup>121</sup> Wawancara Ibu Tesi Maiva Yeni, 18 November 2022

<sup>122</sup> Wawancara Ibu Sri Rodiah Rahmata, 22 November 2022

<sup>123</sup> Wawancara bapak H. Marfah, 25 Desember 2022



Terkait dengan persiapan, ketika kita ingin mencapai haji mabrur, tentu kita harus melakukan aktivitas yang mendukung pencapaian haji mabrur. Persiapan itu antara lain:

- 1) Pertama, memahami ajaran agama Islam dengan baik, termasuk juga manasik hajinya. Karena amalan ibadah yang tidak disertai dengan ilmu, maka ia dapat sia-sia.
- 2) Kedua, harus dipastikan rejekinya halal. Jangan sampai berangkat ibadah haji menggunakan uang hasil curian. Ini tidak diterima. Tidak boleh menggunakan uang curian untuk kepentingan ibadah.
- 3) Ketiga, meningkatkan amal ibadah. Kita harus menyiapkan diri dengan meningkatkan dan menyempurnakan amal ibadah.<sup>124</sup>

Ketika saat penulis menanyakan tentang kekurangan fisik atau cacat dari seseorang, apakah itu menjadi hambatan untuk pelayanan. Lalu di jawab oleh bapak Ketua Seksi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Jambi bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd, sebagai berikut.

[K]alau urusan haji ini kan kita tidak tau mabrur atau tidaknya haji seseorang, itukan urusan Allah. Kita hanya bisa membantu seperti manasik haji atau pembekalan sebelum haji. Yang terpenting dalam haji yaitu rukun hajinya dilaksanakan, dan yang kita lihat didunia ini untuk standar haji yang mabrur itu apabila pulang kekampung halaman dia tetap kemasjid terus, ada perubahan jiwa raganya tapi untuk standar tuhan kita tidak mengetahuinya.<sup>125</sup>

Menurut saya benar yang dikatakan oleh ketua Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Jambi selagi rukun haji, kewajiban haji itu dilakukan dengan benar sehingga hajinya bisa mabrur tergantung niatnya masing-masing, sebab kita ketahui Allah SWT maha mengetahui segalanya.

<sup>124</sup> Persiapan Haji yang Mabrur, <https://kemenag.go.id/berita/read/505478/apakah-haji-mabrur-itu-> Di akses tanggal 21 November 2022 Jam 10.10 WIB

<sup>125</sup> Wawancara bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd., 20 November 2022



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara etimologis, kata manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Keputusan dan tindakan Ketua Seksi Haji di Kementerian Agama Kota Jambi sangatlah diperlukan untuk menata dan menutupi kekurangan saat terjadinya pelayanan.
2. Kegiatan pengorganisasi dalam kerangka manajemen Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota Jambi dilaksanakan dengan pembagian tugas PNS pada Bidang yang telah ditentukan. Dalam hal ini, Bidang Haji Kementerian Agama Kota Jambi berhasil menciptakan kolaborasi antar pejabat/pegawai pelaksana tugas. Kepala Seksi berfungsi sebagai coordinator pelaksanaan tugas sekaligus melaksanakan fungsi controlling. Selanjutnya, dibantu dengan pegawainya sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Komunikasi antar personil di kantor juga berjalan baik, karena terikat oleh kewajiban melaksanakan tugas yang saling beririsan. Demikian juga motivasi yang berjalan dengan baik, di mana satu sama lain selalu memberi semangat, terutama saat melaksanakan tugas yang rumit. Kementerian agama itu memberikan pelayanan melalui pendaftaran pelengkapan dokumen, manasik Haji, keberangkatan dan pembatalan haji.

3. Faktor pendukung tidak lepas dari vasilitas. Sebab, kenyamanan jama'ah tidak hanya dengan pelayanan yang diberikan saja tetapi dengan vasilitas sarana dan prasarana. Sejauh ini penulis melihat vasilitas yang diberikan sudah sangat memuaskan seperti adanya gedung satu atap dan vasilitas lainnya.



Sedangkan Faktor penghambat Pembagian Job Description yang tumpang tindih menjadi salah satu faktor kelemahan pelayanan pendaftaran dan manasik haji, dikarenakan kurangnya tenaga kerja seperti satu pegawai kadang bisa mengemban tugas lebih dari satu sementara mereka harus menghadapi ratusan calon jama'ah. Calon Jamaah haji yang mayoritas pekerjaannya wiraswata dan juga tani sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam melaksanakan manasik. Tingkat pendidikan yang kebanyakan hanya sampai bangku SMA juga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang di berikan. Faktor jaringan internet juga mempengaruhi dalam pelayanan calon jamaah haji , jaringan internet yang sering eror dan juga lambat membuat menumpuknya antrian calon jamaah haji yang akan mendaftar. Selain itu ada faktor hambatan saat melaksanakan ibadah haji yaitu Adat istiadat, budaya, prilaku, pakaian, bahasa dan makanan berbeda termasuk suhu juga berbeda. Sensitif dengan wanita dan jangan sampai wanita pergi belanja ketoko sendirian sebab banyak yang usil. Tawaf harus bersuci. Jika batal maka berwudhu kembali baru kembali dilanjuti. Haid diantisipasi menggunakan obat untuk menunda haid.

## B. Implikasi Penelitian

Implikasi penelitian adalah bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Jambi sebagai instansi Kementerian Agama telah memiliki ketentuan tata kerja yang terencana, tertata, dan tertib. Oleh karena itu, penerapan manajemen Pelayanan Haji di Kota Jambi sudah cukup memadai. Hanya saja, masih perlu peningkatan dari segi peningkatan intensitas kegiatan pelayanan secara menyeluruh sehingga para jama'ah merasa lebih dipermudah, merasa nyaman dan senang ketika saat dilayani.



## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an:

Agama RI, dan Terjemahnya, Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013.  
Agama RI Departemen, AL-Qur'an dan Terjemahnya, Jakarta: Pustaka Alfatih, 2009

### Literatur Buku/Jurnal:

- Abdul Halim, Al Munawar, Said Agil Husein. Fikih Haji : Menuntun Jama'ah Menuju Haji Mabrur, Jakarta: Ciputat Press, 2003.
- abuachmadi, Cholid Narbuko dan. metode penelitian, Jakarta : PT. Bumi Aksar, 2007.
- Afifudidin, Dasar-Dasar Manajemen, Bandung: Alfabeta Bandung, 2015.
- Andriani, Nur. Manajemen pelayanan jamaah haji (studi pada kantor kementerian agama kotabima), makasar : Fakultas dakwa dan komunikasi universitas islam negeri alauddin, 2018.
- Arifin, Gus. Peta Perjalanan Haji dan Umrah, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009.
- Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Azra, Azyumardi. 2013, Jaringan Ulama: Timur Tengah dan Kepulauan Nusantara Abad XVII & XVIII, Jakarta: Kencana.
- Bulletin al Mabrur, No.i (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Haji, 2003), h. 25
- Bungin, Burhan. Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, kebijakan politik dan Ilmu Sosial Lainnya (Jakarta: Kencana, 2007).
- Fadli Hs, Ahmad. Organisasi dan Administrasi, Kediri: Manhalun Nasiin Press, 2002.
- Fathoni Abdurahmat, , Hikmah Ibadah Haji, Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003.
- Jawad Mughniyah, Muhammad. Fiqih Lima Mazhab, Jakarta: Lenter, 2011.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kifli, Dzul. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel, Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010.
- Majid, M. Dien. 2008, Berhaji di Masa Kolonial, Jakarta: CV Sejahtera.
- Moeleong, Lexy J. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Kerta Karya, 1998.
- Moenir, A.S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 2015).
- Moleong, Lexy. J. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Rosda Karya 2007.
- Muhajirin, Neon. Metode Penelitian Kualitatif, Yogyakarta: Reka Sarasin 1998).
- Mukminin, Furqon. Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang) Skripsi,

- Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2015.
- Muhammad Akmal Andi, Fiqh Haji Maburur : Makna, Implementasi dan Implikasinya, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Hal.45
- P. Siagian, Sondang. Fungsi-Fungsi Manajerial, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- P.Siagian, MPA., Prof.Dr.sondang. Manajemen Stratejik, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016.
- Pawinto, Penelitian Komunikasi Kualitatif, Yogyakarta: PT Lkis, 2008.
- PoltakSinambela, Lijan. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan implementasi, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2010.
- Purnomo Setiadi Akbar, Husaini Usman dan. Metodologi Penelitian Sosial Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Putuhena, M. Shaleh. Op. Cit.
- Rahmayanty, Nina. Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta :GrahaIlmu, 2013.
- Rochimi, H. Abdurachman. Segala tentang Haji dan Umrah, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Rohendi Rohidi, Tjetjep. Analisis data Kualitatif, Jakarta: UI Press, 1992.
- Selviana, Pelayananjamaah haji dikantor kementerian agama kota Jakarta selatan tahun 2015, jakarta :Manajemen dakwah fakultas ilmu dakwah dan ilmukomunikasi universitas negeri syarif hidayyahtullah, 2016.
- Steenbrink, Karel A. 1984, Beberapa Aspek Tentang Islam di Indonesia Abad ke 19, Jakarta: P.T. Bulan Bintang.
- Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendidikan Kualitatif, Kualitatif, danR&D,(Bandung: Alfabeta, 2001.
- Sugiyono, Statistika Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Syarifuddin, Amir. Garis-Garis Besar Fiqh, Jakarta: Prenada Media Grub, 2010.
- Tira, Wulandari. Manajemen pelayanan jamaah haji di kantorkementerian agama kotapagaralam, bengkulu :Manajemen dakwah jurusan dakwah fakultas ushuluddin, adab dan dakwah institut agama islam negeri, 2019.
- Toto, Tasmara. 2002. Membudayakan Etos Kerja Islami(Jakarta: GemaInsani Press2002.
- Wahyu Ilahi, Muhammad Munir dan. Manajemen Dakwah, Jakarta: Prenada Media Group, 2006.
- Wiyanto,Agus. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif, dan Kolaboratif, Yogyakarta :GadjaMada University Press.
- Yusuf, Yunan. Manajemen Dakwah, Jakarta: Kencana, 2006.

### Website:

- Annisa nur, <https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-6811822/3-ciri-haji-mabrur-menurut-rasulullah-saw/amp> di akses tanggal 20 Juli 2023
- Aisyah siti, <https://ww.liputan6.com/hot/read/5297584/6-cara-mencapai-haji-mabrur-diampuni-segala-dosa-dan-dijanjikan-surga> di akses pada tanggal 20 juli 2023
- Andra dewi, “Wajib Haji”, <https://kalam.sindonews.com/berita/1428116/69/7-wajib-haji-ini-perlu-diketahui-umat-muslim> Diakses Tanggal 19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

- Angga Yuzen, “Makna Tujuan”, <https://id.berita.yahoo.com/pahami-perbedaan-tujuan-dan-sasaran-035010542.html> Di akses tanggal 20 November 2022.
- Dea Safitri, “Arti Tujuan”, <https://rifqimulyawan.com/blog/pengertian-tujuan/> Di Desember 2021
- Dimas Anggara, “Visi-Misi Kementerian Agama Kota Jambi”, <http://jambikota.kemenag.go.id/halaman/197/visi-dan-misi-kantor-kementerian-agama-kota-jambi.html> Diakses Tanggal 18 November 2022.
- Doditia, “Sejarah Kota Jambi”, <https://histori.id/sejarah-kota-jambi/>
- Elang Wijaya, “Persiapan Haji yang Mabruur”, <https://kemenag.go.id/berita/read/505478/apakah-haji-mabrur-itu-> Di akses tanggal 21
- Firmansyah, “Fungsi Kemenag Kota Jambi”, <http://jambikota.kemenag.go.id/http://jambikota.kemenag.go.id/halaman/188/seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umrah.html> Di akses tanggal 20 November 2022.
- <https://brainly.co.id/tugas/17446883> Di akses tanggal 20 November 2022.
- M.Farhan, “Kecamatan di Kota Jambi”, <https://tribunjambiwiki.tribunnews.com/2020/12/18/daftar-lengkap-kecamatan-dan-kelurahan-di-kota-jambi-ada-11-kecamatan-dan-puluhan-kelurahan?page=all> Diakses Tanggal 18 November 2022.
- M.Saputra, “Haji Khusus”, <https://bayudardias.staff.ugm.ac.id/2013/10/29/tiga-jenis-ibadah-haji-reguler-khusus-dan-non-kuota/> Di akses tanggal 20 November 2022.
- Qodri, “Haji Reguler”, <https://www.lapakumroh.com/id/haji-reguler> Di akses tanggal 20 November 2022.
- Raihan, “Pengertian Dokumen”, <https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/01/080000269/dokumen-pengertian-syarat-ciri-fungsi-dan-artipentingnya> Di akses tanggal 20 November 2022.
- Zulpawati, “Perkembangan Haji di Jambi”, <https://jambi.tribunnews.com/2022/06/22/jambi-dalam-angka-jumlah-jemaah-haji-jambi-di-zaman-belanda?page=2> Diakses Tanggal 18 November 2022.

### Peraturan & Dokumen Lainnya:

- Depag RI, Panduan Pelestarian Haji Mabruur (Jakarta: Dirjen Bimas Islam da Haji, 2003).h.19
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2012, Haji dari Masa ke Masa, Jakarta: Kementerian Agama
- Kementerian Agama RI, tuntunan manasik haji dan umrah, DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH 1441H/2020M
- Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja In stansi Vertikal Kementerian Agama
- Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama



**INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA  
MANAJEMEN PELAYANAN HAJI KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
JAMBI TERHADAP MABRURNYA JAMA'AH HAJI TAHUN 2022**

No.	JENIS DATA	METODE	SUMBER DATA
1	Letak Geografis	Observasi Dokumentasi Wawancara	Setting Dokumen Pejabat/Pegawai
2	Struktur Organisasi	Dokumentasi Wawancara	Dokumen Pejabat/Pegawai
3	Tugas dan Fungsi	Dokumentasi Wawancara	Dokumen Pejabat/Pegawai
4	Penyelenggaraan Haji di bawah Kemenag Kota Jambi	Dokumentasi Wawancara Observasi	Dokumen Bidang Haji Kondisi pembinaan
5	Sejarah Pendirian Kemenag Kota Jambi	Dokumentasi Wawancara	Dokumen Pejabat/Pegawai
6	Visi dan Misi	Dokumentasi Wawancara	Dokumen Pejabat/Pegawai
7	Sarana dan Prasarana Bidang Haji	Observasi Dokumentasi Wawancara	Setting Dokumen Pejabat/Pegawai

**A. Panduan Observasi**

No	Jenis Data	Objek Observasi
1	Letak Geografis Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Jambi	Lokasi kantor
2	Metode Penyelenggaraan Haji di bawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Jambi	- Kegiatan penyelenggaraan - Suasana penyelenggaraan - Materi penyelenggaraan
3	Sarana/Fasilitas Bidang Haji	Sarana dan prasarana yang tersedia pada Bidang Haji, seperti Ruang sholat, ruang pertemuan, Komputer, Printer, Laptop, Ruangan Dapur, Dan AC.



## B. Panduan Dokumentasi

No	Jenis Data	Data Dokumenter
1	Letak geografis	- Denah
2	Struktur Organisasi	- Bagan
3	Tugas dan Fungsi	- Peraturan terkait
4	Penyelenggaraan Haji di bawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Jambi	- Peraturan terkait - Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Jambi
5	Sejarah	- Gambaran Umum
6	Visi dan Misi	- Data dokumentasi tentang visi, misi Bidang Haji

## C. Panduan Wawancara

No	Jenis Data	Sumber Data dan Substansi Wawancara
1	Letak Geografis	Pejabat&Pegawai yang terkait: Mohon gambaran tentang lokasi kantor dan batasnya
2	Visi dan Misi	Pejabat&Pegawai yang terkait: Mohon berikan kepada kami gambaran tentang visi dan misi Kanwil Kementerian Agama Kota Jambi
3	Struktur Organisasi	Pejabat& terkait: Mohon gambaran tentang struktur organisasi Kanwil Kementerian Agama Kota Jambi saat ini
4	- Penerapan Fungsi Manajemen Strategi Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota Jambi Terhadap Maburnya Jama'ah Haji	PIMPINAN/ Pegawai: - Bagaimana Tujuan Sasaran Manajemen pelayanan? -Bagaimana Program Manajemen Pelayanan? -Apa saja aturan administrasinya? -Apa saja susunan program kegiatannya? -kapan dilaksanakan dan apa tujuannya? -apa saja pelayanan yang dilakukan?
5	Pengorganisasian	PIMPINAN/Pejabat:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sultha Jambi
  2. Dilarang diperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

	Penyelenggaraan Bidang Haji	-Bagaimana Pengorganisasian? - Apa Saja Dasarnya? - Apa Saja Tugas dan Fungsi Bagian-Bagian Organisasi? - Bagaimana Pengisian Pejabatnya?
6.	- Faktor pendukung dan Faktor penghambat di Bidang Haji	PIMPINAN/ Pegawai: 1. Bagaimana Faktor pendukung di kementerian Agama Kota Jambi ? 2. Bagaimana Faktor Penghambat di Kementerian Agama Kota Jambi?

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### JADWAL PENELITIAN TAHUN 2022

Kegiatan	Agustus				September				Oktober				November			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penelitian Proposal															
2	Konsultasi dengan Ka.Jur/prodi dan lainnya untuk focus penelitian															
3	Revisi Draf Proposal															
4	Proses seminar proposal															
5	Revisi draf proposal setelah seminar															
6	Konsultasi dengan pembimbing															
7	Koleksi data															
8	Analisa dan penulisan draf awal skripsi															
9	Draf awal dibaca pembimbing															
10	Revisi draf awal															
11	Draf dua dibaca pembimbing															
12	Revisi draf dua															
13	Draf dua revisi dibaca pembimbing															
14	Penulisan draf akhir															
15	Draf akhir dibaca pembimbing															
16	Ujian Munaqasyah															
17	Revisi skripsi setelah ujian Munaqasyah															

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 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 Sutha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak M. Kholis, S. Ag, M.Pd Selaku Kasi Haji dan Umrah



Wawancara dengan Ibu Tesi Maiva Yeni Selaku Pengurus Pendaftaran Haji



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi



Wawancara dengan Ibu Sri Rodia Rahmata Selaku Pengurus Dokumen Haji



Wawancara dengan Ibu Hj. Jamilah Selaku Pengurus Pembatalan Haji

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM KERINCI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J. A. S. B. I.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi



Wawancara dengan Ibu Atika Selaku salah satu Pihak Bank di Gedung Siskohat



Wawancara H.Riyadi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Wawancara bapak Hadi selaku dokumen



Wawancara H. Kuswanto

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J. A. S. B. I.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



Wawancara H.Marfah

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM SULTHAN  
THAHA SAIFUDDIN  
J A S I

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## CURRICULUM VITAE



### A. Informasi Diri

Nama : Heri Zulkifli  
Tempat & Tgl Lahir : Jambi, 10 Desember 1999  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Fatahilah RT.40 Lrg. Mulyo 1 Kel. Talang Bakung  
Kec. Paal Merah Kota Jambi, Jambi 36139  
Hobi : Olahraga Pencak Silat

### B. Riwayat Pendidikan

SDN 119 Kota Jambi : 2012  
MtsN Jambi Timur Kota Jambi : 2015  
MAN MODEL JAMBI : 2018  
S1 UIN STS JAMBI : 2023

