

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia menjadi negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia yang memiliki potensi besar dalam pengembangan wisata religi, khususnya ibadah haji dan umrah. Meningkatnya kesadaran akan pentingnya melaksanakan ibadah haji telah mendorong semakin banyak masyarakat untuk mendaftar sebagai calon jemaah. Namun, terdapat fenomena menarik, yaitu semakin panjangnya masa tunggu keberangkatan haji.

Karena masa tunggu yang terlalu lama di Indonesia sehingga tidak menutup kemungkinan seseorang itu baru berangkat haji saat lansia. Hal ini menekankan pentingnya bimbingan manasik haji yang disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi kesehatan lansia yang rentan. KBIHU diharapkan dapat menyediakan fasilitas dan pelayanan yang mendukung kebutuhan khusus jemaah lansia agar dapat beribadah dengan nyaman dan aman. Selain itu, fenomena ini juga menjadi perhatian penyelenggara ibadah haji, yang perlu menyesuaikan layanan dengan kebutuhan khusus jemaah lansia. Agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan tertib sesuai syariat Islam.

Pelaksanaan ibadah haji membutuhkan persiapan yang matang dan perhatian terhadap berbagai aspek, baik dari pihak jemaah maupun penyelenggara. Penyelenggaraan ibadah haji harus berorientasi pada kepuasan jemaah agar mereka dapat menjalankan seluruh rangkaian ritual dengan baik. Kepuasan jemaah adalah salah satu indikator dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan bentuk pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip kepuasan pengguna menjadi hal yang sangat penting. Oleh karena itu, guna menjamin kualitas ibadah calon jemaah haji, dibutuhkan strategi pelayanan haji yang efektif dan efisien. Karena hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas ibadah para calon jemaah.¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 Pasal 4 Ayat 2 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, pemerintah berkewajiban menetapkan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji, mengatur dan mengawasi penyelenggaraan ibadah haji, dan memberikan pelayanan dan pembinaan kepada jemaah haji.² Sedangkan pada Pasal 8 mengatur pelaksanaan ibadah haji yang meliputi persiapan keberangkatan dan kepulangan jemaah haji, transportasi dan akomodasi jemaah haji selama di Arab Saudi, pelayanan kesehatan jemaah haji, bimbingan ibadah haji, dan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan ibadah haji.³

Berdasarkan pasal-pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan ibadah haji mencakup berbagai aspek, aspek-aspek pelayanan ibadah haji antara lain: Pelayanan Pendaftaran dan Administrasi, Bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, Transportasi, Konsumsi, Pelayanan Kesehatan, dan Keamanan atau Perlindungan.⁴

Petama, Pelayanan Pendaftaran dan Administrasi, calon jemaah haji membuka tabungan haji minimal Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) pada Bank Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH)

¹ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik .

² Undang-undang No 8 Tahun 2019 Pasal 4 Ayat (2) Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

³ Undang-undang No 8 Tahun 2019, Pasal 8.

⁴ Undang-undang No 8 Tahun 2019, Pasal 4 Ayat 2 dan Pasal 8.

yang telah ditunjuk. Sedangkan Pelayanan Administrasi, calon jemaah haji melaksanakan pelunasan di Bank setoran BPIH awal, besaran biaya sesuai dengan Peraturan Presiden di tahun berjalan. Kedua, Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji, Bimbingan ibadah haji tahun ini tingkat Kabupaten/Kota dengan jumlah pertemuan sebanyak 2 (dua) kali dan di Tingkat Kecamatan sebanyak 4 (empat) kali. Ketiga, Pelayanan Akomodasi, Peraturan penerimaan jemaah di asrama emberkasi berdasarkan penjadwalan kloter yang telah ditetapkan dan penempatannya disesuaikan dengan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan penempatan pada hotel selama berada di Makkah dan Madinah dengan hotel setaraf bintang tiga dan empat serta tenda di Arafah dan Mina. Keempat, Pelayanan Transportasi, Transportasi udara yaitu mulai dari Tanah Air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Makkah, dan Madinah). Transportasi darat yaitu bus angkutan jemaah haji dari emberkasi ke Bandara kemudian dari Madinah ke Makkah, dari Makkah ke Armina, dari Armina ke Makkah, dari Makkah ke Madinah dan dari Madinah ke Bandara pemulangan kemudian sampai di Bandara emberkasi di tanah air. Kelima, Pelayanan Konsumsi, Pelayanan konsumsi diberikan pada jemaah selama berada di Tanah Air dan Arab Saudi sesuai dengan menu yang sudah terjadwal dan disesuaikan dengan cita rasa orang Indonesia. Keenam, Pelayanan Kesehatan, Pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji dilakukan oleh dokter di Pukesmas Kecamatan dan Kabupaten sesuai dengan domisili calon jemaah. Pemeriksaan calon jemaah dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab, rontgen dan sebagainya. Begitu juga pemberian vaksin meningitis dan influenza serta vaksin covid 19 secara lengkap. Ketujuh, Pelayanan Keamanan dan Perlindungan,

Kementrian Agama berkewajiban untuk memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada jemaah haji khususnya perlindungan keamanan agar calon jemaah dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan lancar dan aman. Keamanan dan perlindungan dilakukan selama perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji.⁵

Menurut Peraturan Menteri Agama (PMA) No 13 tahun 2021 Pasal 25 tentang penyelenggaraan haji reguler mengatakan bahwa menteri memberi prioritas kuota kepada jemaah haji reguler lansia yang berusia paling rendah 65 (enam puluh lima) tahun dengan presentase tertentu. Pemberian prioritas kuota kepada jemaah haji reguler lansia dilakukan secara sistem berdasarkan urutan usia tertua dan atau masa tunggu dimasing-masing provinsi dan telah mendaftar paling singkat 5 (lima) tahun sebelum keberangkatan jemaah haji kloter pertama.⁶ Sedangkan pasal 27 mengatakan bahwa jemaah haji reguler lansia dapat didampingi 1 (satu) orang pendamping yang memiliki hubungan keluarga sebagai anak kandung atau menantu, telah mendaftar paling singkat 5 (lima) tahun dan terdaftar dalam 1 (satu) provinsi yang sama dengan jemaah haji reguler lansia.⁷

Pada musim haji tahun 1445 H/2024 M terdapat sebanyak 45,678 calon jemaah lanjut usia.⁸ Demi menciptakan kelancaran dan kenyamanan ibadah bagi calon jemaah lansia, jajaran Kementrian Agama RI menyediakan pelayanan khusus.

⁵ Muntazhir, "Drs. H. Afrizal M. M. Pd.: Ada 8 Bentuk Layanan Yang Diberikan Pemerintah Kepada Jamaah Haji," Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun, n.d., <https://karimun.kemenag.go.id/main/berita/detail/drs-h-afrizal-mmpd--ada-8-bentuk-layanan-yang-diberikan-pemerintah-kepada-jamaah-haji>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2025.

⁶ Peraturan Menteri Republik Indonesia No 13 Tahun 2021 Pasal 25 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler.

⁷ Peraturan Menteri Republik Indonesia No 13 Tahun 2021, Pasal 27.

⁸ Darwati Erta, "Jemaah Lansia Indonesia Musim Haji 2024 Berjumlah 45.678," Espos News, 2024, <https://news.espos.id/jemaah-lansia-indonesia-musim-haji-2024-berjumlah-45-678-orang-1920344>. Diakses pada tanggal 25 Februari 2025.

Adapun ikhtiyar yang dilakukan oleh jajaran Kementerian Agama diantaranya seperti menempatkan calon jemaah haji pada kursi prioritas (bisnis) saat dalam penerbangan, baik saat penerbangan menuju ke Makkah atau saat kembali ke Indonesia.

Kementerian Agama tidak hanya membuka kuota khusus untuk pendampingan jemaah lansia, tetapi juga merilis senam haji dengan gerakan yang disesuaikan agar mudah diikuti oleh lansia. Tujuan dari senam ini adalah agar calon jemaah haji dapat mempraktikkannya untuk menjaga kebugaran dan kesehatan mereka. Sebagai upaya lain, Kementerian Agama juga telah menginisiasi berbagai program ramah lansia sejak di dalam negeri. Program-program tersebut meliputi bimbingan manasik dengan keringanan, seremoni yang singkat (30 menit dengan dua sambutan), serta layanan prioritas di asrama haji berupa penyediaan makanan dengan menu khusus dan penempatan kamar di lantai bawah.⁹

Dalam konteks ini, pemerintah memiliki kewajiban moral dan legal untuk memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah haji bagi seluruh warga negara. Mengingat kompleksitas penyelenggaraan ibadah haji, pemerintah tidak dapat bekerja sendiri. Oleh karena itu, keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) sebagai mitra pemerintah sangatlah penting. KBIHU berperan aktif dalam memberikan bimbingan dan pendampingan kepada calon jemaah haji baik dewasa maupun lansia, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas ibadah dan kenyamanan jemaah selama di Tanah Suci. Sebagai lembaga sosial

⁹ Administrator, "Layanan Khusus Haji Ramah Lansia," Indonesia.Go.Id., 2024, <https://indonesia.go.id/kategori/kependudukan/8218/layanan-khusus-haji-ramah-lansia?lang=1>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2025

keagamaan, KBIHU memiliki peran yang sangat dalam memberikan edukasi dan pemahaman yang mendalam tentang tata cara dan makna ibadah haji kepada calon jemaah.

KBIHU Al Hikmah Melathen merupakan salah satu mitra pemerintah yang berperan dalam memberikan bantuan bimbingan manasik kepada calon jemaah haji dan umrah. Lembaga ini membantu jemaah untuk mempelajari dan mendalami manasik, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan sesuai dengan tuntunan agama. KBIHU Al Hikmah Melathen berdiri sejak tahun 2006, yang bertujuan untuk membimbing jemaah agar menjalankan ibadah sesuai syariah Islam. Dengan pembimbingan yang terarah dan sistematis, KBIHU berharap dapat membantu jemaah menjalankan ibadah haji sesuai syariat islam.

Untuk memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah haji, KBIHU menyediakan berbagai pelayanan, antara lain: Bimbingan manasik haji sebanyak 15 kali di Tanah Air dan 2 kali di Tanah Suci, pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi, pelayanan transportasi, pelayanan pendaftaran dan administrasi, pelayanan perlindungan kesehatan dan keamanan. Lokasi bimbingan di gedung berlantai 2 ber-AC dan parkir yang luas. Bentuk bimbingan berupa teori, praktek, dan multimedia. Serta Praktek "safari" Armina (Arafah Musdalifah Mina). Terdapat alat-alat peraga yang memadai (Lcd proyektor, miniatur ka'bah, miniatur makam Ibrahim dll). Kelima, Pemandu ibadah mukimin Indonesia di Makkah (perwakilan resmi KBIHU Al Hikmah di Makkah). Mendapatkan kain seragam, banner selamat datang, tas, buku-buku manasik haji, kalender dan sertifikat haji. Bimbingan manasik khusus bagi jemaah yang tidak bisa menyesuaikan jadwal. Konsultasi khusus tentang Ubudiyah

haji, kesehatan, pernak-pernik dan problem kehajian. Layanan bimbingan pasca haji: Pengajian Ahad wage, pengajian mata kalbu dan FK.¹⁰

Konsep bimbingan manasik haji bagi jemaah lansia yaitu penempatan di lantai satu atau ruangan khusus, kesempatan bimbingan tambahan, bagi lansia yang tidak punya pendamping akan dibantu oleh karu atau ketua kelompok dan juga muthowif perwakilan dari KBIHU Al Hikmah saat pelaksanaan ibadah haji, dan ada pendampingan kesehatan oleh tim medis bagi jemaah lansia atau jemaah yang tergolong risti (risiko tinggi). Berikut ini adalah jumlah jemaah haji lansia di KBIHU Al Hikmah dari tahun ke tahun:

Table 1.1 Jumlah Jemaah Haji Lansia

NO	TAHUN	JUMLAH
1	1445 H/2024 M	7
2	1444 H/2023 M	5
3	1440 H/2019 M	6
4	1439 H/2018 M	4
5	1438 H/2017 M	4

Sumber: Dokumen dari KBIHU Al Hikmah

Untuk memastikan pelaksanaan bimbingan manasik haji berjalan dengan baik dan lancar, jemaah lanjut usia membutuhkan perhatian serta pelayanan yang khusus. Kondisi fisik dan kemampuan mereka yang berbeda dibandingkan jemaah yang lebih muda memerlukan strategi pelayanan yang tepat dan efisien. Oleh

¹⁰ Brosur Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Al Hikmah Melathen Kab. Tulungagung, 2018.

karena itu, penulis tertarik untuk meneliti mengenai "**Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji bagi Jamaah Lanjut Usia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al Hikmah Melathen Kabupaten Tulungagung**".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan diatas peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan yang diterapkan oleh KBIHU Al Hikmah dalam memberikan bimbingan manasik haji bagi jemaah lanjut usia?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik haji bagi jemaah lanjut usia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan yang diterapkan oleh KBIHU Al Hikmah dalam memberikan bimbingan manasik haji bagi jemaah lanjut usia.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik haji bagi jemaah lanjut usia.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak seagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini menawarkan teori terkait pelayanan bimbingan manasik haji khususnya bagi jemaah lansia. Teori yang ditawarkan adalah bahwa pelayanan

bimbingan manasik haji bagi jemaah lansia harus memperhatikan segala aspek kebutuhannya. Penemuan terkait praktik pelayanan di KBIHU Al-Hikmah, seperti penyediaan ruangan khusus lansia di lantai satu yang terhubung langsung dengan ruang manasik di lantai dua, serta adanya pendampingan intensif dari Ketua Rombongan (KAROM), Ketua Regu (KARU), muthowif, dan mukimin bagi jemaah lansia tanpa pendamping, menjadi bukti empiris yang mendukung teori ini. Selain itu, keberadaan pendampingan kesehatan oleh tim medis khusus untuk jemaah lansia atau jemaah risiko tinggi (risti) semakin memperkuat argumen bahwa pelayanan optimal bagi lansia memerlukan pendekatan holistik yang mencakup aspek fisik, psikologis, dan spiritual.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai pelayanan bimbingan manasik haji khusus bagi jemaah lanjut usia. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan akademis yang bermanfaat bagi seluruh sivitas akademika Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

b. Bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al Hikmah

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan sebagai referensi untuk mengoptimalkan pelayanan bimbingan manasik haji. Selain itu, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat mendorong penciptaan strategi dan penyediaan fasilitas yang lebih memadai, terutama dalam mengakomodasi kebutuhan jemaah lanjut usia.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti di masa depan untuk mengembangkan studi yang lebih baik dan relevan.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang tidak diharapkan maka perlu diuraikan terlebih dahulu tentang istilah dalam judul " Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji bagi Jemaah Lanjut Usia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al Hikmah Melathen Kabupaten Tulungagung" sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

a. Strategi Pelayanan

Strategi adalah sebuah pendekatan sistematis yang dirancang untuk mencapai hasil yang diinginkan. Ini melibatkan perencanaan yang matang dan penggunaan sumber daya secara optimal. Istilah "strategi" berakar dari bahasa Yunani yang merujuk pada seni memimpin pasukan dalam peperangan. Konsep ini kemudian diadopsi dalam berbagai bidang, termasuk bisnis, untuk merumuskan rencana aksi yang efektif.¹¹

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan", yang berarti tindakan membantu atau memenuhi kebutuhan orang lain. Pada intinya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses yang berkelanjutan dan teratur, mencakup seluruh aspek operasional suatu organisasi dalam masyarakat.

¹¹ Yatminiwati Mimin, *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa* (Lumajang: Widya Gama Press, 2019).

Proses ini melibatkan interaksi timbal balik di mana kebutuhan antara pihak penerima layanan dan pemberi layanan saling terpenuhi.¹²

b. Ibadah Haji

Haji merupakan ibadah ziarah ke Baitullah (Ka'bah) dengan tujuan menunaikan serangkaian amalan yang telah ditetapkan, antara lain wukuf di Arafah, menginap (mabit) di Muzdalifah dan Mina, melakukan tawaf mengelilingi Ka'bah, melaksanakan sa'i, dan ritual-ritual pendukung lainnya.¹³

d. Lanjut Usia

Lansia merupakan kelompok individu yang telah mencapai tahap akhir dari siklus hidup. Proses penuaan yang dialami oleh lansia ditandai dengan berbagai perubahan fisik, seperti penurunan fungsi organ, penurunan massa otot, dan perubahan penampilan.¹⁴

e. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) adalah lembaga sosial keagamaan Islam, yang mempunyai tanggung jawab atas penyediaan bimbingan ibadah haji. KBIHU juga mengemban peran sebagai mitra pemerintah dalam mendukung dan membimbing jemaah haji dan umrah,

¹² Marwiyah Siti, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi* (Probolinggo: Universitas Panca Marga, 2023).

¹³ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji & Umrah, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah* (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2024). Hal 64.

¹⁴ Nasrullah Dede, *Buku Ajar Keperawatan Geronik Edisi 1* (Jakarta: CV. Trans Info Media, 2016).

mempersiapkan mereka secara menyeluruh sebelum menunaikan ibadah di Tanah Suci.¹⁵

2. Penegasan Oprasional

Secara oprasional penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji bagi Jemaah Lanjut Usia di KBIHU Al Hikmah Melathen Kabupten Tulungagung” ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan yang diterapkan di KBIHU Al Hikmah bagi jemaah lansia dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik haji bagi jemaah lansia.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Secara umum skripsi ini terbagi menjadi tiga bagian besar, yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir:

1. Bagian awal

Mencakup sampul depan dan sampul dalam, persetujuan pembimbing, pengesahan penguji, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran serta abstrak.

2. Bagian utama

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini mengkaji tentang gambaran umum isi skripsi yang meliputi: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

¹⁵ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 7 Tahun 2023 Tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah., 2023.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan sebagai alat analisis dalam penelitian ini. Bab ini terdiri dari enam sub-bab, yaitu; konsep tentang haji, strategi pelayanan, kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU), lanjut usia, kajian kepustakaan, dan kerangka berfikir.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang cara dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini terdiri dari delapan sub-bab, yaitu; pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data dan tahapan penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan paparan lengkap mengenai temuan-temuan yang diperoleh dari hasil penelitian, serta rincian data yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan data. Bab ini terdiri dari tiga sub-bab, yaitu; deskripsi objek penelitian, paparan data, dan analisis data.

BAB V: PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil temuan data yang dikaji dengan teori yang relevan. Bab ini terdiri dari dua sub-bab, yaitu pembahasan tentang implementasi pelayanan yang diterapkan oleh KBIHU Al Hikmah dalam memberikan bimbingan manasik haji bagi jemaah lansia, dan pembahasan tentang faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik haji bagi jemaah lansia.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

3. Bagian Akhir

Bagian ini terdiri dari empat sub-bab, yaitu daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan tulisan, dan daftar riwayat hidup.