

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pada tahun 2024, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia merilis data Kependudukan Bersih (DKP) termasuk dalam hal jumlah pemeluk agama di Indonesia. Informasi ini disampaikan oleh Teguh Setyabudi selaku Dirjen Dukcapil pada hari Rabu tanggal 7 Agustus 2024 di Hotel Borobudur, Jakarta. Dalam laporan tersebut, disebutkan bahwa agama Islam menjadi agama mayoritas, dengan presentase 87,08% atau 245.973.915 jiwa memeluk agama Islam.<sup>1</sup> Oleh karena itu Indonesia menjadi salah satu negara dengan populasi muslim terbanyak di dunia.

Dalam praktiknya, agama Islam memiliki 5 kewajiban yang harus diketahui dan dilakukan oleh setiap penganut agama Islam atau secara umum disebut dengan istilah rukun Islam. Diantaranya syahadat, sholat, zakat, puasa dan menunaikan ibadah haji dengan catatan “bagi yang mampu”. Arti mampu disini adalah siap secara fisik, mental, spiritual, sosial maupun finansial.<sup>2</sup> Ibadah haji bertujuan agar manusia mampu mengenal jati diri, membersihkan serta menyucikan jiwa mereka. Karena

---

<sup>1</sup> Kumparan News, “Data Dukcapil 2024: Islam Agama Mayoritas Di Indonesia, Dianut 245 Juta Jiwa,” last modified 2024, accessed October 5, 2024, <https://kumparan.com/kumparannews/data-dukcapil-2024-islam-agama-mayoritas-di-indonesia-dianut-245-juta-jiwa-23Hnnzxwyq8/full>.

<sup>2</sup> Suci Wulandari, Salman Daffa Nur Azizi, and Rifqi Thariq Hidayat, “Paradigma Ibadah Haji Dan Umroh Ditinjau Berdasarkan Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia,” *Komparatif: Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam* 3, no. 2 (2024): hlm 174,

haji wajib bagi yang mampu, maka orang yang berkesempatan menunaikan haji namun tidak melaksanakan akan mendapatkan dosa dan orang mampu yang melaksanakan ibadah haji akan mendapat pahala.

Kewajiban untuk menunaikan ibadah haji ditetapkan dalam kitab suci Al-Qur'an surah Al-Imran ayat 97. Allah SWT berfirman :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ  
إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya : “Didalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah) maka amanlah dia. (Diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu pun dari seluruh alam)”. (QS: Al-Imran: 97).<sup>3</sup>

Karena banyaknya jumlah muslim di Indonesia, pengajuan permohonan pelaksanaan ibadah haji juga semakin meningkat setiap tahunnya. Sedangkan Pemerintah Arab Saudi telah menentukan sejumlah kuota khusus untuk setiap negara yang ingin melaksanakan ibadah haji. Kuota haji yang bersifat terbatas ini mengakibatkan calon jamaah haji di Indonesia harus menunggu keberangkatan selama bertahun-tahun. Sedangkan di Indonesia pelaksanaan ibadah haji selalu berlangsung setiap

---

<sup>3</sup> Istianah, “Hakikat Haji Menurut Para Sufi,” *Esoterik* 2, no. 1 (2017): hlm 31,

tahunnya.

Kuota jamaah haji Indonesia hampir 10% yakni sebanyak 231.000 dari jumlah seluruh jamaah haji di dunia. Meskipun memperoleh kuota terbesar dari Arab Saudi, berdasarkan data Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah per November 2022 jumlah pendaftar haji mencapai 4.064.496 bersumber dari data Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).<sup>4</sup>

Penyelenggaraan Haji Kementerian Agama RI menyebutkan, bahwa pendaftaran haji dibuka setiap hari dengan mengacu pada istilah *first come, first served* artinya, calon jamaah yang mendaftar terlebih dahulu, maka akan berangkat terlebih dahulu. Dengan kata lain, sistem iniurut sesuai dengan waktu pendaftaran yang tak terbatas. Sistem ini dimulai pada tahun 2005 karena umat muslim yang ingin haji semakin meningkat dan merasa memiliki kepastian waktu keberangkatan.<sup>5</sup> Namun pada kenyataannya, sistem ini memunculkan permasalahan baru yaitu semakin panjangnya antrean keberangkatan calon jamaah haji akibat tingginya antusiasme masyarakat dalam mendaftar haji.

Lamanya antrian keberangkatan jamaah haji di Indonesia menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi para lansia. Banyak lansia yang tidak bisa menunggu antrian ini karena kondisi kesehatan dan fisik yang

---

<sup>4</sup> Muhammad Hanbali Bakti, Nina Siti Salmaniah Siregar, and Budi Hartono, "Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jamaah Haji Reguler Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara," *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 5, no. 3 (2023): hlm 2454.

<sup>5</sup> Nida Farhanah, "Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia," *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat* 12, no. 1 (2016): hlm 63–64.

mengalami penurunan seiring bertambahnya usia. Tidak sedikit juga lansia memiliki penyakit seperti jantung, stroke dan diabetes, asam urat dll. Selain itu, penundaan keberangkatan juga memungkinkan meningkatnya resiko kematian untuk lansia yang sudah terdaftar haji. Mereka yang telah menunggu selama bertahun-tahun seringkali tidak sempat menunaikan ibadah haji karena wafat sebelum keberangkatan yang tentunya menjadi kemasygulan bagi keluarga dan masyarakat melihat bahwa menunaikan ibadah haji adalah salah satu rukun islam dan sangat didambakan oleh setiap umat islam.

Dalam penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah, telah diatur dalam Undang-undang nomor 8 Tahun 2019. Undang-undang ini mencakup berbagai aspek penting, termasuk persyaratan pendaftaran, administrasi pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan nomor porsi.<sup>6</sup> Dengan adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi haji ini, nomor porsi yang telah didapat oleh jemaah yang wafat atau meninggal dunia dapat dilimpahkan kepada ahli warisnya. Artinya, jika seseorang yang ingin menunaikan ibadah haji dan sudah mendapatkan nomor porsi haji kemudian jemaah wafat atau memiliki penyakit kronis sebelum keberangkatan, nomor porsi tersebut dapat diberikan kepada ahli waris jemaah yang bersangkutan seperti pasangan, anak, dan saudara kandung. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan keadilan dan memastikan bahwa kesempatan haji tidak dapat hilang begitu saja karena kejadian yang tidak diinginkan.

---

<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Kementerian Agama sebagai lembaga yang menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama termasuk pelayanan haji menindaklanjuti amanat undang-undang dengan menetapkan petunjuk teknis dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji wafat dan sakit permanen.<sup>7</sup> Kemudian petunjuk pelaksanaan tersebut dijadikan acuan oleh Kementerian Agama pusat hingga daerah di tingkat kabupaten/kota.

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Syarif Hidayah Tullah dalam skripsinya yang berjudul “Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji (Studi Pada Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga tahun 2022)” menunjukkan bahwa Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga masih rumit dalam hal pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji. Kompleksitas terbagi menjadi 3 yaitu kompleksitas PHU, kompleksitas kanwil dan kompleksitas jemaah pelimpahan. Beberapa permasalahan yang kerap muncul antara lain ketidaksesuaian surat keterangan sehat dari rumah sakit, jauhnya lokasi pelimpahan dan domisili ahli waris serta hilangnya dokumen penerima pelimpahan. Kompleksitas yang terjadi di PHU Purbalingga ini dipengaruhi oleh kurangnya keterbukaan informasi publik dan minimnya sosialisasi rutin dari pihak Kementerian Agama.

---

<sup>7</sup> Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah, Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, 2020, hlm 182.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai manajemen pelayanan seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek menjadi penting untuk mengkaji bagaimana manajemen pelayanan yang dilaksanakan.

Dalam menerapkan kebijakan pelimpahan nomor porsi haji, maka pelayanan oleh pegawai harus dilakukan dengan baik. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Gg Apel, Kec. Trenggalek Kab. Trenggalek tentunya ikut serta dan bertanggung jawab atas pelayanan pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji. Dalam pelaksanaannya, seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang terstruktur dengan alur yang jelas serta didukung oleh petugas layanan yang profesional. Sistem pelayanan yang dikembangkan menekankan aspek kemudahan, dan kepatuhan terhadap regulasi. Hal tersebut tercermin dari motto pelayanan seksi PHU Kemenag Kabupaten Trenggalek “cepat, mudah dan menyenangkan” yang secara tidak langsung menggambarkan semangat instansi dalam memberikan layanan yang efektif namun juga ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, seksi PHU juga melakukan inovasi pelayanan secara daring (*online*) untuk mempermudah proses administrasi. Hal ini menunjukkan adanya keseriusan dalam membangun sistem manajemen pelayanan yang menyesuaikan dan fokus pada kepuasan jemaah.

Namun perlu dikaji secara lebih mendalam apakah kebijakan pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji sudah terlaksana sesuai dengan

standar pelayanan yang ditetapkan. Bagaimana pelayanan pelimpahan nomor porsi haji yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dan bagaimana upaya pegawai dalam mengimplementasikan kebijakan pelimpahan nomor porsi haji dan umrah.

## **B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek dalam pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka pertanyaan penelitian akan diuraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan sistem pelayanan seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dalam pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek?
2. Bagaimana implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari paparan terkait pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini harus diselaraskan dengan pertanyaan penelitian yang dicantumkan. Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui perencanaan sistem pelayanan seksi penyelenggara haji dan umrah dalam pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji seksi penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji seksi penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

### **D. Kegunaan Penelitian**

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam menambah ilmu pengetahuan di dunia akademik dibidang ilmu Pelayanan dalam kawasan Kementerian Agama khususnya Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Haji. Penelitian ini diharapkan menjadi khazanah keilmuan dan menambah referensi bagi mahasiswa program studi Manajemen Dakwah dengan konsentrasi Manajemen Haji dan

Umrah yang dapat dijadikan sebagai referensi untuk penulisan karya ilmiah.

## 2. Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis, yaitu :

### a. Bagi Instansi

Bagi Instansi, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek.

### b. Bagi Universitas

Bagi Universitas diharapkan penelitian ini dapat menjadi penambah buku bacaan di perpustakaan. Selain itu hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur bagi mahasiswa secara umum khususnya mahasiswa program studi Manajemen Dakwah.

### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini secara langsung dapat memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengembangkan kemampuan penelitian termasuk dalam hal merancang penelitian, mengumpulkan data, menganalisis data hingga menuliskan laporan hasil penelitian. Penelitian ini juga dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan di bidang haji dan umrah.

d. Bagi calon jamaah yang melimpahkan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk calon jemaah haji yang ingin melimpahkan nomor porsinya. Penelitian ini dapat menyediakan informasi yang lebih jelas mengenai prosedur pelimpahan nomor porsi jemaah haji.

### E. Penegasan Istilah

Untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman pembaca, maka dijelaskan oleh penulis beberapa istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan adanya pembatas terhadap arti kalimat untuk menghindari kesalahan tersebut. Adapun judul skripsi ini adalah **“MANAJEMEN PELAYANAN SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TRENGGALEK DALAM PELIMPAHAN NOMOR PORSI CALON JEMAAH HAJI”**.

1. **Manajemen** adalah kegiatan anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Didalamnya terdapat aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan.
2. **Pelayanan** adalah aktifitas yang berlangsung secara sistematis yang dilaksanakan dalam rangka membantu memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas oleh perseorangan, kelompok atau organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu.

3. **Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek** merupakan seksi yang bertanggung jawab atas pelayanan dibidang haji dan Umrah di wilayah kabupaten Trenggalek.
4. **Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji** adalah salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh seksi penyelenggara haji dan umrah yang meujuk pada proses pemindahan nomor porsi haji dari jemaah wafat atau sakit permanen kepada ahli warisnya.

Jadi, judul Manajemen Pelayanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek dalam Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji adalah suatu penelitian tentang bagaimana proses manajerial yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek dalam pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi.