BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori Dan Konsep

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: *wukuf, tawaf, sa'i* dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah Swt dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahun. Bimbingan ibadah haji adalah petunjuk atau 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.[1] Tujuan diadakannya bimbingan ibadah haji adalah untuk mempermudah calon jamaah haji dalam memahami tentang ibadah haji baik secara teoritis maupun praktis sehingga diharapkan menjadi calon jama'ah haji yang mandiri dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar.

Menurut Abdurrahman Jaziri, haji merupakan beberapa amal perbuatan tertentu yang ditunaikan pada masa tertentu, di tempat tertentu, dengan cara yang tertentu pula.[2] Pengertian lebih jelas dikemukakan Sayyid Sabiq bahwa haji adalah mengunjungi Mekkah

---

[1] Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2010, hlm.624.

[2] Abdurrahman Jaziri, *Kitab al-Fiqh 'alâ al-Madzahib al-Arba'ah*, juz 1, Beirut: Dar al-Fikr, 1972, hlm. 526.

untuk mengerjakan ibadah *thawaf*, *sa'i*, *wukuf* di Arafah dan ibadah-ibadah lain demi memenuhi perintah Allah dan mengharap ridhanya.[3] Menurut ad-Dimasyqi bahwa para imam mazhab telah sepakat bahwa haji merupakan salah satu rukun Islam. Ia adalah fardu yang diwajibkan atas setiap muslim yang merdeka, balig, dan mempunyai kemampuan, dalam seumur hidup sekali. Berdasarkan rumusan di atas dapat disimpulkan bahwa haji merupakan ibadah yang diwajibkan kepada setiap orang yang mampu dengan memenuhi syarat sebagaimana yang telah ditentukan dalam al-Qur'an dan hadis. Sebagai kewajiban maka setiap orang yang beriman mendambakan bisa menunaikan ibadah tersebut. Seiring dengan itu jama'ah haji berharap bisa menunaikan ibadah tersebut sesuai dengan harapannya tanpa mengalami hambatan atau kesulitan. Karena itu kebijakan manajemen kelompok bimbingan mempunyai peran dan arti penting dalam pelaksanaan ibadah haji. Rangkaian kegiatan manasik haji, baik yang berupa rukun maupun wajib haji seluruhnya dilakukan di tempat-tempat yang telah ditetapkan oleh syariat agama, antara lain *miqat-miqat* yang telah ditetapkan Makkah, Arafah, Mina dan Muzdalifah termasuk ziarah ke makam Nabi Muhammad SAW di Madinah, di mana tempat-tempat tersebut berada di wilayah Kerajaan Arab Saudi. Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban setiap muslim yang mampu (*istitho'ah*) mengerjakannya sekali seumur

[3] Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*. Juz 1, Kairo: Maktabah Dâr al-Turast, 1970, hlm. 26

hidup. Kemampuan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan dalam dua pengertian, yaitu : Pertama, kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing- masing individu mencakup antara lain kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup baik bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, dan didukung dengan pengetahuan agama khususnya tentang manasik haji. Kedua, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh lingkungan-negara dan pemerintah-mencakup antara lain peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitas, transportasi dan hubungan antarnegara baik multilateral maupun bilateral antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Dengan terpenuhinya dua kemampuan tersebut, maka perjalanan untuk menunaikan ibadah haji baru dapat terlaksana dengan baik dan lancar.[4] Sebagai sebuah kewajiban, ibadah haji memerlukan bimbingan dan pembinaan. Atas dasar itu, pembinaan terhadap calon jamaah/jamaah haji ditempatkan sebagai salah satu dari 3 tugas utama penyelenggaraan haji, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap calon jamaah/jamaah haji.

Pembinaan calon jamaah/jamaah haji adalah salah satu tugas pokok Departemen Agama yang dalam hal ini Direktorat Jenderal

[4] Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*. Jakarta: Nizam Press, 2004, hlm. 1-2.

Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, dimana dalam pelaksanaan tugas ini pemerintah telah melibatkan pihak masyarakat ikut berpartisipasi sebagai mitra kerja.[5] Kelompok bimbingan ibadah haji sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji. KBIH adalah lembaga/yayasan sosial Islam yang bergerak di bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. KBIH sebagai sebuah lembaga social keagamaan dalam melaksanakan tugas bimbingan diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan. Sejak awal munculnya KBIH sekitar tahun 1990 sampai saat ini, tidak lepas dari berbagai permasalahan, khususnya dalam pembinaan. Karena selama ini belum memiliki sebuah sistem pembinaan yang baku untuk dipedomani, sehingga KBIH tumbuh berkembang tanpa pembinaan yang jelas dari pihak pemerintah, mengakibatkan timbulnya keluhan jama'ah haji terhadap KBIH yang kurang bertanggung jawab dalam bimbingan haji

[5] Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006, hlm. 5.

di Tanah Air maupun di Arab Saudi. Berdasarkan pemikiran tersebut di atas dan dengan latar belakang KBIH yang kian hari kian bertambah jumlahnya (lebih kurang 1300 KBIH, dengan 40% jama'ah haji masukan dalam bimbingan KBIH), maka pembinaan terhadap KBIH sudah menjadi satu keharusan yang mendesak. Sistem pembinaan dimaksud dibakukan dalam sebuah buku pedoman untuk seluruh praktisi perhajian daerah dan pusat.[6]

1. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga dalam bentuk organisasi yang berbadan hukum dan kedudukannya sebagai mitra pemerintah dalam melakukan pembinaan dan membimbing jamaah haji.

KBIH merupakan mitra kerja yang baik bagi Kementrian Agama, dalam rangka membantu calon jamaah haji untuk kelancaran prosesi ritual ibadah haji maupun mengatasi permasalahan jamaah pada saat berada di tanah Haram. KBIH dapat dikatakan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jamaahnya, karena rasio petugas dengan jumlah jamaah jauh lebih baik.[7]

Dalam hubungannya dengan kegiatan pembinaan kepada jamaah haji, pemerintah dalam hal ini Departemen Agama, membuka diri terhadap adanya peran serta masyarakat. Bentuk peran serta dan keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam bentuk

[6] *Ibid*., hlm. 5.
[7] Widyarini, *Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol. VII No. 2 Tahun 2013, hal. 166.

organisasi, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI). Kedudukan pemerintah adalah sebagai penyelenggara ibadah haji, sedangkan KBIH adalah mitra kerja pemerintah membimbing jemaah calaon haji (pra-haji dan paska haji). KBIH adalah penyelenggara swasta yang merupakan perpanjangan tangan Departemen Agama (Depag) sebagai pengemban UU dalam hal memberikan bimbingan manasik haji (Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Haji Tahun 2003).Meski pemerintah melalui Kementerian Agama sudah melaksanakan kegiatan bimbingan ibadah Haji bagi Jamaah Calon Haji, akan tetapi pemerintah memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyelenggarakan bimbingan ibadah haji.

Menjelaskan bahwa dalam menjalankan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang akan dilaksanakan oleh masyarakat ada ketentuan peraturan yang harus dipatuhi, yakni sebagaimana disampaikan oleh.H. Efrizal Syarif Kasi Pembinaan Haji Dan Umrah, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.“Dasar hukum yang dijadikan landasan dalam penyelenggaraan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji adalah Undang-Undang No. 13 Tahun 2008, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. PP. No.79 Tahun 2012, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. PMA. 14 Tahun 2012, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. PMA. 15 Tahun 2012, tentang

Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. PMA.29. Tahun 2015, ttg Perobahan PMA.14 Tahun 2012, PMA.18 Tahun 2015, tentang Penyelenggara Ibadah Umrah dan Peraturan Dirjen PHU Kementerian Agama RI. Nomor : D/799/ 2013, tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. ”Mengutip penjelasan dari.H. Efrizal Syarif Kasi Pembinaan Haji Dan Umrah, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Dalm PMA.14 Tahun 2012, 14 Bab 50, Diatur tentang 1. Syarat & Prosedur Pendaftaran. 2. Kuota haji. 3. Bimbingan Ibadah Haji 4. PPIH. 5. Petugas Yang Menyertai Jemaah, 6. Pelayanan Dokumen dan Indentitas Haji. 7. Pelayanan Transportasi Haji. 8. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Haji. 9. Pembinaan dan Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji. 10. Perlindungan Jemaah Haji dan Petugas Haji dan 11.Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji.[8]

2. Konsep Pelayanan perspektif mu’amalah

Ajaran Islam di dasarkan dan ditujukan untuk membentuk akhlak yang luhur. Dengan akhlak yang luhur, manusia di harapkan melakukan perbuatan yang baik, indah, serasi dan harmonis. Dengan demikian prinsip manajemen dan pelaksanaannya wajib di jiwai, dipimpin dan diarahkan untuk mencapai kebaikan (mashlahat), berdasarkan konsepsi dan norma – norma yang di tetapkan oleh Allah dan Rosulnya. Terdapat firman Allah SWT yang memberi petunjuk

[8]http://www.gomuslim.co.id/read/regulasi_direktori (undang-undang no 13 tentang penyelenggaran haji tahun 2008). html. (di akses 27 April)

untuk berbuat kebaikan :[9]

وَٱبۡتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلۡأٓخِرَةَۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنۡيَاۖ
وَأَحۡسِن كَمَآ أَحۡسَنَ ٱللَّهُ إِلَيۡكَۖ وَلَا تَبۡغِ ٱلۡفَسَادَ فِي ٱلۡأَرۡضِۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ
ٱلۡمُفۡسِدِينَ ٧٧

77. dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan[10].

Adapun kiat – kiat membangun citra di mata pelanggan menurut Uswah Rosulullah saw dalam sebuah perusahaan yaitu

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

۞ أَوۡفُواْ ٱلۡكَيۡلَ وَلَا تَكُونُواْ مِنَ ٱلۡمُخۡسِرِينَ ١٨١ وَزِنُواْ بِٱلۡقِسۡطَاسِ ٱلۡمُسۡتَقِيمِ
١٨٢ وَلَا تَبۡخَسُواْ ٱلنَّاسَ أَشۡيَآءَهُمۡ وَلَا تَعۡثَوۡاْ فِي ٱلۡأَرۡضِ مُفۡسِدِينَ ١٨٣

Artinya :

[9] Muhammad , *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN) hal 169
[10] Dpartemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya. Hal 623

"Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang – orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi ini dengan membuat kerusakan." **(**Asy-Syu'araa' **:** 181-183**)**[11]

b. Pelayanan. Pelanggan yang tidak sanggup membayar kontan hendaknya di beri tempo untuk melunasinya.

   Selanjutnya, pengampunan (bila memungkinkan) hendaknya di berikan, jika ia benar-benar tidak sanggup membayarnya.

c. Persuasi. Menjauhi sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang.

d. Pemuasan. Hanya dengan kesepakatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, penjualan akan sempurna.[12] Firman Allah SWT :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ

تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا ٢٩

Artinya : "hai orang – orang yang beriman, janganlah kamu salin memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan dasar suka sama suka di antara kamu.

---

[11] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya,* hal 586

[12] Muihammad Ismail Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: gema insani press, 2003) hal168

Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang

*kepadamu.***(**An-Nisaa' **:** 29**)**[13]

3. Model Kualitas Pelayanan

Model kualitas jasa yang popular dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah Model Servqual (singkatan dari *Service Quality*), yang dikembangkan oleh Parasuman, Zeithaml, dan Berry. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*atribut performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan (dan kualitas jasa) pun akan meningkat.[14] Tinjauan Kepuasan pelanggan / jama'ah Menurut Engel, mengatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurangkurangnya sama atau melampui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan para pelanggan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka nasabah akan kecewa tetapi apabila kinerja sesuai dengan

[13] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya,* hal 122
[14] Fandy tjiptono, *Pemasaran Jasa.* Hal. 262

harapan maka nasabah akan merasa sangat puas dengan kinerja karyawan. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan/Jamaah Menurut Fandy Tjiptono ada beberapa strategi untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu

a. Strategi Pemasaran Berupa *Relationship Marketing* (McKenna,1991), Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain dijalin suatu kemitraan dengan jamaah secara terus – menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan/jamaah sehingga terjadi bisnis ulang (*Repeat Bussines*).

b. Strategi *Superior Customer Service* (Schnaars, 1991) Menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Hal ini di butuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

c. Strategi *Unconditional Service Guarantee* (Hart, 1988). Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

d. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien (Schnaars, 1991). Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan

yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasidan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Ada 4 aspek penanganan keluhan yang penting adalah:

1). Empati terhadap pelanggan yang marah

2). Kecepatan dalam penanganan keluhan

3). Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

4). Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

e. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Meliputi berbagai upaya melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pelatihan dan pendidikan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relation* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsure-unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan (yang penilaiannya bisa didasarkan pada survai pelanggan) ke dalam system penilaian prestasi karyawan dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada para karyawan dalam menjalankan tugasnya.

f. Menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) Praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses

pengembangan produk sedini mungkin. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum.[15]

Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya adalah

1. Hubungan antar perusahaan/lembaga dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan/lembaga.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh jadi meningkat.

4. Kepuasan Jama'ah Haji

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak puasan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurangkurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul bila hasil yang

[15] Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer.* hal.134-139

diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pengertian kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi bisa dikatakan bahwa kepuasan konsumen adalah harapan dan kinerja. Kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja (yang senyatanya diterima). Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan kecewa). Sebaliknya apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat. Karena harapan yang dimiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen, para manajer harus secara rutin memonitor kemampuannya untuk memenuhi pembatas kepuasan yang semakin tinggi.[16] Harapan merupakan apa yang diyakini konsumen yang pada akhirnya membentuk kepuasan. Karena itu apabila "jasa KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang dapat ditoleransi" yang diharapkan, maka akan timbul kepuasan. Sebaliknya bila yang diharapkan adalah "ideal" dan bila yang terjadi kurang dari harapan tersebut, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Dewasa ini perhatian kepada kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Dengan semakin banyaknya pihak yang menawarkan produk atau jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang

[16] (http://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan/Ekuitas_merk/kepuasan konsumen), diakses tangal 13 Mei 2017

semakin banyak pula. Dengan demikian kekuatan tawar-menawar konsumen akan semakin besar pula. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberika Asosiasi yang terbentuk dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyaliltas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.[17]

Ada beberapa ahli yang memberikan definisi mengenai kepuasan /ketidakpuasan konsumen antara lain: Wikie mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa. Engel menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan jama'ah haji mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila harapan jama'ah tinggi, sementara kinerja KBIH biasa-biasa saja, maka kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin

[17] (http://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan/Ekuitas_merk/kepuasan konsumen), diakses tangal 13 Mei 2017

jama'ah haji akan kecewa).

Dengan kata lain, kepuasan jama'ah haji adalah tingkat perasaan jama'ah setelah membandingkan dengan harapannya. Perilaku konsumen yang tidak dapat secara langsung dikendalikan oleh perusahaan perlu dicari informasinya semaksimal mungkin.

Banyak pengertian perilaku konsumen yang dikemukakan para ahli, salah satunya yang didefinisikan oleh Engel dan kawan-kawan yang mengatakan bahwa perilaku konsumen didefinisikan sebagai suatu tindakan yang langsung dalam mendapatkan, mengkonsumsi serta menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan tersebut. Selanjutnya dapat dijelaskan bahwa perilaku konsumen tadi terbagi dua bagian, yang *pertama* adalah perilaku yang tampak, variabel-variabel yang termasuk ke dalamnya adalah jumlah pembelian, waktu, karena siapa, dengan siapa dan bagaimana konsumen melakukan pembelian. Yang *kedua* adalah perilaku yang tidak tampak, variabel-variabelnya antara lain adalah persepsi, ingatan terhadap informasi dan perasaan kepemilikan oleh konsumen.

Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi perilaku konsumen, yaitu faktor sosial budaya yang terdiri atas kebudayaan, budaya khusus, kelas sosial, kelompok sosial dan referensi serta keluarga. Faktor yang lain adalah faktor psikologis yang terdiri atas motivasi, persepsi, proses belajar, kepercayaan dan sikap. Selanjutnya

perilaku konsumen tadi sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan membeli yang tahapnya dimulai dari pengenalan masalah yaitu berupa desakan yang membangkitkan tindakan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhannya. Selanjutnya tahap mencari informasi tentang produk atau jasa yang dibutuhkan yang dilanjutkan dengan tahap evaluasi alternatif yang berupa penyeleksian.[18]

Haji adalah rukun Islam yang kelima. Menurut arti bahasa, haji itu menuju suatu tempat suci. Sedangkan menurut istilah berarti berziarah ke BaitAllah al-haram (Ka'bah), melakukan wukuf di Arafah dan sa'i antara bukit Shafa dan Marwa, dengan cara tertentu dalam waktu dan niat tertentu.[19] Ibadah haji adalah fardlu yang dalam seumur hidup dilakukan sekali oleh setiap orang, laki-laki maupun perempuan, dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Tentang kewajiban haji telah ditetapkan berdasarkan Al-Qur'an, Hadis dan Ijma'. Dalil dari Al Qur'an ialah firman Allah SWT.:

فِيهِ ءَايَٰتٌۢ بَيِّنَٰتٌ مَّقَامُ إِبۡرَٰهِيمَۖ وَمَن دَخَلَهُۥ كَانَ ءَامِنٗاۗ وَلِلَّهِ عَلَى ٱلنَّاسِ حِجُّ
ٱلۡبَيۡتِ مَنِ ٱسۡتَطَاعَ إِلَيۡهِ سَبِيلٗاۚ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ ٱلۡعَٰلَمِينَ ٩٧

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya menjadi amanlah dia; mengerjakan haji

[18] Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2005, hlm. 49
[19] Ibrahim Muhammad al-Jamal, *Fiqhul Mar'ah al-Muslimah*. terj. Anshari Umar Sitanggal, tth, *Fiqih Wanita*, Semarang: CV. Asy Sifa, 1980, hlm. 286.

adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya dari semesta alam. (Qs. Ali Imran: 97).[20]

Seseorang yang mengingkari hukum wajibnya, adalah kufur dan murtad dari agama Islam, Menurut pendirian yang terpilih di kalangan para jumhur 'ulama, ketetapan haji itu terjadi pada tahun keenam Hijriyah, sebab pada waktu itulah turun firman Allah:

وَأَتِمُّواْ ٱلۡحَجَّ وَٱلۡعُمۡرَةَ لِلَّهِۚ فَإِنۡ أُحۡصِرۡتُمۡ فَمَا ٱسۡتَيۡسَرَ مِنَ ٱلۡهَدۡيِۖ وَلَا تَحۡلِقُواْ
رُءُوسَكُمۡ حَتَّىٰ يَبۡلُغَ ٱلۡهَدۡيُ مَحِلَّهُۥۚ فَمَن كَانَ مِنكُم مَّرِيضًا أَوۡ بِهِۦٓ أَذٗى مِّن رَّأۡسِهِۦ
فَفِدۡيَةٞ مِّن صِيَامٍ أَوۡ صَدَقَةٍ أَوۡ نُسُكٖۚ فَإِذَآ أَمِنتُمۡ فَمَن تَمَتَّعَ بِٱلۡعُمۡرَةِ إِلَى ٱلۡحَجِّ فَمَا
ٱسۡتَيۡسَرَ مِنَ ٱلۡهَدۡيِۚ فَمَن لَّمۡ يَجِدۡ فَصِيَامُ ثَلَٰثَةِ أَيَّامٖ فِي ٱلۡحَجِّ وَسَبۡعَةٍ إِذَا رَجَعۡتُمۡۗ
تِلۡكَ عَشَرَةٞ كَامِلَةٞۗ ذَٰلِكَ لِمَن لَّمۡ يَكُنۡ أَهۡلُهُۥ حَاضِرِي ٱلۡمَسۡجِدِ ٱلۡحَرَامِۚ وَٱتَّقُواْ
ٱللَّهَ وَٱعۡلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ١٩٦

Artinya: Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. Jika kamu terkepung , maka korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya , maka wajiblah atasnya berfidyah, yaitu: berpuasa atau

[20] Yayasan Penterjemah/Pentafsir al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya,* Surabaya: DEPAG RI, 1978, hlm. 92.

bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah

aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji, korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan, maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh yang sempurna. Demikian itu bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada

Masjidil Haram. Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya. (Q.S. Al Baqarah: 196).[21]

Abu Bakar Jabir al-Jazairi menyatakan bahwa di antara hikmah disyariatkannya haji dan umrah ialah untuk membersihkan jiwa orang muslim dari ekses-ekses dosa agar jiwa layak menerima kemuliaan Allah Ta'ala di dunia dan akhirat, karena Rasulullah SAW., bersabda Artinya: Telah mengabarkan kepada kami dari Abu al-Walid at-Thayasiy dari

Syu'bah dari Mansur berkata: saya telah mendengar Abu Hazim dari Abu Hurairah bahwa Nabi Saw., bersabda: barangsiapa haji ke rumah ini (Baitullah), kemudian tidak berkata kotor, dan tidak fasik, ia keluar dari dosa-dosanya seperti hari ia dilahirkan ibunya. "(HR.ad-Darimi).[22]

Bagi umat Islam Indonesia ibadah haji merupakan ibadah yang membutuhkan kesiapan yang menyeluruh termasuk di dalamnya

[21] Yayasan Penterjemah/Pentafsir al-Qur'an, *op.cit.*, hlm. 48.

[22] Al-Imam Abu Muhammad Abdullah ibn Abdir-Rahman ibn Fadl ibn Bahran ibn Abdis Samad at-Tamimi ad-Dârimi, hadis No. 1196 dalam CD program *Mausu'ah Hadis al-Syarif*, 1991-1997, VCR II, Global Islamic Software Company).

kesiapan penguasaan manasik haji, kesehatan fisik dan ketaqwaan yang prima. Hal ini dapat dimengerti mengingat letak geografis Indonesia dan Arab Saudi relatif jauh dan posisi strategis. Namun demikian, kenyataan menunjukkan bahwa masih banyak didapati sebagian umat Islam dalam menunaikan ibadah haji belum sesuai dengan harapan dan tuntunan yang ada, bahkan yang ada hanya ikut-ikutan tanpa mengerti apa yang sedang ia lakukan. Hal ini dapat terjadi, karena latar belakang jamaah haji khususnya dari Jawa Tengah adalah:

1. Sebagian besar jamaah adalah dari pedesaan dengan segala kekurangannya seperti kurangnya pengetahuan, pendidikan dan pengalaman serta penguasaan manasik Haji.
2. Terdiri dari jamaah yang berusia lanjut (55 tahun ke atas) sehingga sudah menurun kondisi fisiknya.
3. Sistem pembinaan jamaah yang kurang memadai sehingga penataran manasik haji untuk jamaah seolah-olah hanya untuk memenuhi target dan bukannya membentuk jamaah yang mandiri.[23]

Di samping itu banyak pula dijumpai haji yang menderita di Arab Saudi yang hanya disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang perawatan kesehatan. Padahal masalah kesehatan sangat berkaitan dengan kesempurnaan pelaksanaan ibadah haji. Dinamika dan problematika penyelenggaraan haji yang timbul dari masa ke masa

[23] http://haji.kemenag.go.id/

lebih banyak disebabkan karena peraturan perundang-undangan yang berlaku dan hubungan antara dua negara yang memiliki perbedaan sosio kultur serta perbedaan mazhab yang dianut sebagian masyarakatnya. Perubahan sistem perhajian di Indonesia tentunya sangat dipengaruhi oleh kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Dalam khasanah penyelenggaraan haji di Indonesia telah diberlakukan berbagai peraturan perundang-undangan yang banyak dipengaruhi oleh kondisi sosial politik padammasanya.[24]

Penyelenggaraan haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah. Tidak adanya kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan mengakibatkan ketidak puasaan jama'ah. Hal ini semua sebagai akibat dari penyimpangan arah, kurang efektivitas, efisiensi, pengeksploitasian sikap ikhlas dan sabar jamaah haji, maka sepanjang perjalanan sejarah perhajian di Indonesia bahwa penyelenggaraan haji hingga saat ini senantiasa diwarnai kemelut dan persoalan yang tak kunjung selesai. Penyelenggaraan haji di Indonesia selalu dihadapkan pada masalah klasik, yaitu meningkatnya jumlah jamaah dari tahun ke tahun namun kurang mampu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan sehingga tidak adanya kepuasan jama'ah .Untuk mengantisipasi problematika tersebut, maka ada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang merupakan partner

[24] Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, Jakarta: Nizam Press, 2004, hlm. 9.

pemerintah dalam pelayanan ibadah haji bagi jamaah haji. Namun demikian, pro kontra tentang keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) terus bergulir, sejak ada yang menilai kinerja kelompok bimbingan tersebut ternyata tidak maksimal, bersamaan dengan itu, ada pula yang berpendapat lembaga tersebut masih sangat diperlukan. Pada dasarnya, KBIH merupakan persoalan yang tak terpisahkan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Hingga detik ini pelaksanaan ibadah haji yang merupakan salah satu rukun Islam masih sering menyisakan banyak persoalan, termasuk persoalan KBIH.

Tragisnya persoalan-persoalan yang mengiringi penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun selalu ada dan belum pernah terselesaikan secara tuntas. Mulai dari pemondokan jamaah yang jauh atau dan tidak layak huni, jamaah sakit, dan terlantar hingga penundaan pesawat terbang ketika mau pulang dan sebagainya. Pemerintah Indonesia selalu memperbarui kebijakannya dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang baik, aman, nyaman bahkan jika perlu dengan biaya yang murah. Pemerintah juga membentuk Tim Pembimbing Haji Indonesia (TPHI), Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) dan Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) untuk setiap kelompok penerbangan (kloter). Pembentukan tim-tim ini dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan aman, tertib, dan lancar. Selain itu calon jamaah haji agar mendapatkan bimbingan sehingga mereka bisa melaksanakan ibadah dengan benar

dan mencapai kepuasan.

Namun kadang yang terjadi justru sebaliknya. Alih-alih dibimbing oleh TPIHI yang mestinya bertugas membimbing ibadah setiap jamaah haji, mereka kenal atau tahu pun tidak. Banyak calon haji yang tidak mengenal petugas pembimbing, demikian sebaliknya petugas tidak paham dengan anggota jamaah yang seharusnya dibimbing. Banyak faktor yang menyebabkan kondisi ini harus terjadi. Antara lain karena jamaah haji dalam satu kloter sering ditempatkan dalam rumah pemondokan yang berbeda. Jamaah yang satu dengan yang lain kadang tidak pernah bertemu. Demikian juga dengan para petugas pembimbing yang disediakan pemerintah, tidak mampu menangani semua persoalan yang dihadapi jamaah. Dengan kendala seperti inilah kemudian jamaah haji lebih percaya kepada kiai-kiai atau tokoh agama yang sebelum berangkat ke Tanah Suci banyak memberikan bimbingan kepada mereka. Kebanyakan para kiai itu tergabung dalam KBIH. Maka muncullah kelompok-kelompok bimbingan haji pada pertengahan tahun 1990-an berdasarkan KMA No 374.A/ 1996 sangat dirasakan sekali manfaatnya oleh calon jamaah haji. Sebab kebodohan dan kekurangan bekal pemahaman tentang manasik haji telah dipenuhi oleh KBIH. Bahkan kemudian banyak KBIH yang tidak hanya memberikan bimbingan di Tanah Air tetapi juga dilanjutkan hingga ke Tanah Suci. Dalam penyelenggaraan haji, misalnya, salah satu bentuk demokratisasinya adalah membagi peran serta secara adil dan

proporsional. Ini dibutuhkan karena selama ini penyelenggaraan haji Indonesia tidak pernah bebas dari masalah yang membelitnya. Dengan asas proporsionalitas ini maka akan diperoleh pembagian yang adil. Pemerintah menjalankan fungsinya sebagai regulator, begitu juga dengan masyarakat sebagai operatomya Seperti kita ketahui selama ini penyelenggaraan haji dimonopoli oleh pemerintah (Departemen Agama). Depag selama ini membimbing, membina, dan memfasilitasi sekitar 190 ribu jemaah haji Indonesia setiap tahunnya. Jumlah itu dilayani oleh 3.200 petugas dan dibantu oleh kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH). Diakui atau tidak, jumlah petugas itu jauh dari ideal untuk melayani jemaah sebanyak itu. Lumrah bila pelayanan yang diberikan kurang maksimal.[25]

5. Konsep Dasar dan Prinsip Hukum Fiqih Mu'amalah

Sebagai sistem kehidupan, Islam memberikan warna dalam setiap dimensi kehidupan manusia, tak terkecuali dunia ekonomi. Sistem Islam ini berusaha mendialektikkan nilai-nilai ekonomi dengan nilai akidah ataupun etika. Artinya, kegiatan ekonomi dan perikatan lain yang dilakukan oleh manusia dibangun dengan dialektika nilai materialisme dan spiritualisme berdasarkan sumber hukum syari'at Islam. Kegiatan ekonomi yang dilakukan tidak hanya berbasis nilai materi, akan tetapi terdapat sandaran transendental di dalamnya, sehingga akan bernilai ibadah. Selain itu, konsep dasar Islam dalam

[25] http://haji.kemenag.go.id/

kegiatan muamalah juga sangat konsen terhadap nilai-nilai humanisme. Di antara kaidah dasar dan hukum fiqih muamalah adalah sebagai berikut :

1. a) Hukum asal dalam muamalat adalah mubah
2. b) Konsentrasi Fiqih Muamalah untuk mewujudkan kemaslahatan
3. c) Meninggalkan intervensi yang dilarang
4. d) Menghindari eksploitasi
5. e) Memberikan toleransi dan tanpa unsur paksaan
6. f) Tabligh, siddhiq, fathonah amanah sesuai sifat Rasulullah.[26]

` Konsep dasar yang menjadi acuan fiqih mu'amalah selain Al-Qur'an dan Al-Hadits serta Ijma' dan Qiyas adalah sisi kemaslahatan, karena pada dasarnya semua bentuk interaksi dan perikatan yang dilakukan manusia hukumnya adalah mubah, selain hal-hal yang secara jelas ditunjukkan pelarangannya oleh sumber utama syari'at Islam.

Selain itu pertimbangan hukum dalam fiqih mu'amalah adalah kemashlahatan umat demi tercapainya tujuan bersama yang saling menguntungkan, untuk itulah fiqih mu'amalah dipandang sebagai sebuah disiplin ilmu pengetahuan karena perkembangan manusia yang senantiasa dinamis, sehingga pembahasan terhadap permasalahan hukum yang berkaitan dengan mu'amalah senantiasa berkembang.

[26]Dimyaudin Djuwaini, *Fiqh Mu'amalah*, Yogyakarta, Puataka Belajar, 2010, hal 7.

Adapun prinsip-prinsip muamalah dalam islam yakni sebagai berikut:

1. Pada dasarnya segala bentuk muamalat adalah mubah, kecuali yang ditentukan oleh al-qur'an dan sunnah rasul. Bahwa hukum islam memberi kesempatan luas perkembangan bentuk dan macam muamalat baru sesuai dengan perkembangan kebutuhan hidup masyarakat.
2. Muamalat dilakukan atas dasar sukarela , tanpa mengandung unsur paksaan. Agar kebebasan kehendak pihak-pihak bersangkutan selalu diperhatikan.
3. Muamalat dilakukan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindari madharat dalam hidup masyarakat. Bahwa sesuatu bentuk muamalat dilakukan ats dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindari madharat dalam hidup masyarakat.
4. Muamalat dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur-unsur penganiayaan, unsur-unsur pengambilan kesempatan dalam kesempitan. Bahwa segala bentuk muamalat yang mengundang unsur penindasan tidak dibenarkan.[27]

[27]*Pengertian Fiqih Mu'amalah* – Artikel Ilmiah Lengkap.htm, diakses Kamis 10 maret 2016.

6. Undang-undang No 13 Tahun 2008

Undang - undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (2) menyebutkan pengertian penyelenggara ibadah haji adalah: “Rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji”. Undang- Undang No. l3 tahun 2008 merupakan bentuk responsif atas tuntutan dan aspirasi masyarakat dalam upayamewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan tata kelola kepemerintahan yang baik sesuai tuntutan refomasi. Sehubungan dengan hal tersebut, terbitnya Undang–Undang Nomor 13 Tahun 2008 diharap mampu mengantisipasi perubahan dan tantangan penyelenggaraan ibadah haji kedepan sehingga terwujud penyelenggaraaan yang profesional dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jamaah dan prinsip nirlaba.[28]

Undang – Undang nomor 13 Tahun 2008 maupun UU nomor 1 Tahun I999 (terdahulu) mengamanatkan bahwa Penyelenggaraan ibadahh haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah oleh sebab itu dilakukan penyempurnaan terhadap undang

- undang Nomor 13 Tahun 2008 antara lain adanya asas penyelenggaraan ibadahh haji yang berkeadilan, profesionalilas, dan akuntibilitas dengan prinsip nirlaba, dibentuknya Komisi Pengawas

[28] Undang – undang Republik Indonesia Nomor : 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji cetakan : dirjen haji dan umrah tahun 2009.

Haji lndonesia (KPHI), adanya hak dan kewajiban jemaah, dan penataan pengelolaan keuangan yang lebih transparan dan akuntabel.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji ini pada awalnya merupakan hasil reformasi untuk mengatasi berbagai permasalahan pengelolaan ibadah haji yang tidak kunjung selesai. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan lbadah Haji perlu diganti dan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan hukum dalam masyarakat agar lebih menjamin kepastian dan ketertiban hukum serta memberikan perlindungan bagi masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji dan umrah.

Definisi ibadah haji dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya. Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jemaah Haji sehingga Jemaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan bahwa pemerintah berkewajiban untuk melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan

Ibadah Haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jemaah Haji. Adapun hak Jemaah Haji berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Hajiadalah memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji meliputi:[29]

1) pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
2) pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di ArabSaudi;
3) perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia;
4) penggunaan paspor biasa dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji; dan
5) pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.

Pasal 8 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan bahwa pengorganisasian penyelenggaraan ibadah haji meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan. Kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas dan tanggung jawab Pemerintah (melalui kementerian agama). Dalam pelaksanaannya Menteri Agama

[29] Undang – undang ….. hal.

mengoordinasikannya dan/atau bekerja sama dengan masyarakat, departemen/instansi terkait, dan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Sedangkan pengawasan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas dan tanggung jawab Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI).

Berdasarkan ketentuan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji. Dalam hal ini Pemerintah berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan Ibadah Haji, meliputi: penetapan BPIH, pembinaan ibadah haji, penyediaan akomodasi yang layak, penyediaan transportasi, penyediaan konsumsi, pelayanan kesehatan, dan/atau pelayanan administrasi dan dokumen. Adapun pengaturan mengenai biaya penyelenggaraan ibadah haji yang digunakan untuk keperluan biaya penyelenggaraan ibadah haji, besarannya ditetapkan oleh Presiden atas usul dari Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR. Sedangkan mekanisme pendaftaran Jemaah Haji dilakukan di Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dengan mengikuti prosedurdan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam mengatur kuota Jemaah Haji, berdasarkan ketentuan Pasal 28 Menteri Agama menetapkan kuota nasional, kuota haji khusus,dan kuota provinsi dengan memperhatikan prinsip adil dan proporsional. Sedangkan

Gubernur dapat menetapkan kuota provinsi ke dalam kuota kabupaten/kota.

Ketentuan Pasal 12 sampai dengan Pasal 20 mengatur mengenai Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI) yang meliputi tugas dan fungsi, keanggotaan, masa kerja, kesekretariatan, dan pembiayaan. Sedangkan Pasal 31 sampai dengan Pasal 37 mengatur mengenai kesehatan, keimigrasian, transportasi, dan akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Partisipasi masyarakat tersebut direpresentasikan dalam penyelenggaran ibadah haji khusus dan bimbingan ibadah haji yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Penyelenggaraan ibadah haji khusus diatur dalam Pasal 38 sampai dengan Pasal 42, sedangkan pengaturan mengenai bimbingan ibadah haji diatur dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Dalam hal ini penulis akan memfokuskan pada pembahasan Undang – undang RI Nomor 13 tahun 2008. tentang Pengorganisasian, Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pendaftaran dan Kuota, serta Pembinaan terhadap Calon Jamaah Ibadah Haji yang akan kita paparkan sebagai berikut :

1) Pengorganisasian

Di dalam pembahasan undang - undang bab IV tentang pengorganisasian, berisikan Pasal 8 sampai dengan pasal 20 yang mengatakan bahwa Penyelenggaraan lbadah Haji meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan. Kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan lbadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, menteri mengoordinasikannya dan atau bekerja sama dengan masyarakat, departemen/instansi terkait, dan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Pelaksanaan dalam Penyelenggaraan lbadah Haji dilakukan oleh Pemerintah dan/atau masyarakatdengan membentuk satuan kerja di bawah Menteri. Untuk pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas dan tanggung jawab KPHI, sedangkan ketentuan secara detailnnya mengenai kebijakan dan pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji diatur dengan Peraturan Pemerintah. Selanjutnya Penyelenggaraan Ibadah Haji dikoordinasi oleh :

a) Menteri di tingkat pusat
b) Gubernur di tingkat provinsi;
c) Bupati/Wali Kota di tingkat kabupaten/kota dan
d) Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi.

Pemerintah sebagai penyelenggara lbadah Haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan Penyelenggaraan lbadah

Haji. Pelaksana Penyelenggaraan lbadah Haji berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan lbadah Haji sebagai berikut:

a) penetapan BPIH;
b) pembinaan lbadah Haji;
c) penyediaan Akomodasi yang layak;
d) penyediaan Transportasi;
e) penyediaan konsumsi;
f) Pelayanan Kesehatan; dan/atau
g) pelayanan administrasi dan dokumen.

Menteri membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi, dan di Arab Saudi. Dalam rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji, Menteri menunjuk petugas yang menyertai Jemaah Haji, yang terdiri atas 1). Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI); 2). Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI); dan 3). Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI).

a) Gubernur atau bupati/wali kota dapat mengangkat petugas yang menyertai Jemaah Haji, yang terdiri atas:
   a. Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD); dan
   b. Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD).
b) Biaya operasional Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dan petugas operasional pusat dan daerah dibebankan pada Anggaran

Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

c) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan mekanisme pengangkatan petugas diatur dengan Peraturan Menteri.

Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI) dibentuk untuk melakukan pengawasan dalam rangka meningkatkan pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia. Yang mana KPHI bertanggung jawab kepada Presiden dan bertugas melakukan pengawasan serta pemantauan terhadap Penyelenggaraan lbadah Haji dan memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan lbadah Haji Indonesia. KPHI juga memiliki fungsi sbb :

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

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, KPHI dapat bekerja sama dengan pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara

tertulis kepada Presiden dan DPR paling sedikit I (satu) kali dalam I (satu) tahun. KPHI dalam melaksanakan tugasnya bersifat mandiri terdiri atas 9 (sembilan) orang anggota, yang mana Keanggotaan terdiri atas unsur masyarakat 6 (enam) orang dan unsur Pemerintah 3 (tiga) orang.

Unsur masyarakat terdiri atas unsur Majelis Ulama Indonesia, organisasi masyarakat Islam, dan tokoh masyarakat Islam. Unsur Pemerintah dapat ditunjuk dari departemen / instansi yang berkaitan dengan Penyelenggaraan lbadah Haji. KPHI dipimpin oleh seorang ketua dan seorang wakil ketua, yang dipilih dari dan oleh anggota Komisi dengan Masa kerja selama 3 (tiga) tahun dan dapat dipilih kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan. Anggota KPHI diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri setelah mendapat pertimbangan DPR. Untuk dapat diangkat menjadi anggota KPHI, calon anggota harus memenuhi persyaratan:

a) Warga Negara Indonesia;
b) Beruisia paling rendah 40 (empat puluh) tahun dan paling tinggi 65 (enam puluh lima) tahun;
c) Mempunyai komitmen yang tinggi untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan lbadah Haji;
d) Mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang luas dan mendalam tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;

e) Tidak pernah dijatuhi pidana karena melakukan tindak pidana kejahatan;

f) Mampu secara rohani dan jasmani; dan

g) Bersedia bekerja sepenuh waktu.

Segala pembiayaan yang diperlukan untuk melaksanaan tugas KPHI dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Dalam melaksanakan tugasnya KPHI dibantu oleh sekretariat yang dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat dan diberhentikan oleh Menteri atas pertimbangan KPHI. Sekretaris tersebut dalam melaksanakan tugasnya secara fungsional bertanggung jawab kepada pimpinan KPHI. Ketentuan lebih lengkap mengenai tata cara pengangkatan dan pemberhentian anggota KPHI diatur dengan Peraturan Presiden.

2) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Di dalam pembahasan undang - undang bab IV tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji disebutkan bahwa besaran BPIH ditetapkan oleh Presiden atas usul Menteri setelah mendapat persetujuan DPR dan digunakan untuk keperluan Biaya Penyelenggaraan lbadah Haji.

BPIH disetorkan ke rekening Menteri melalui bank syariah dan/atau bank umum nasional yang ditunjuk oleh Menteri. Penerimaan setoran BPIH dilakukan dengan memperhatikan ketentuan kuota yang telah ditetapkan. BPIH yang disetor ke rekening Menteri

melalui bank syariah dan/atau bank umum nasional dikeloia oleh Menteri dengan mempertimbangkan nilai manfaat, yang artinya digunakan langsung untuk membiayai belanja operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji. Jemaah Haji dapat menerima pengembalian BPIH apabila calon jamaah meninggal dunia sebelum berangkat menunaikan lbadah Haji. atau Batal keberangkatannya karena alasan kesehatan/alasan lain yang sah. Laporan keuangan Penyelenggaraan Ibadah Haji disampaikan kepada Presiden dan DPR paling lambat 3 (tiga) bulan setelah Penyelenggaraan lbadah Haji selesai Apabila terdapat sisa maka dimasukkan dalam DAU.

3) Pendaftaran dan Kuota

Pendaftaran Jemaah Haji dilakukan di Panita Penyelenggara Ibadah Haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri.

Menteri menetapkan kuota nasional, kuota haji khusus, dan kuota provinsi dengan memperhatikan prinsip adil dan proporsional. Gubernur dapat menetapkan kuota provinsi dalam kuota kabupaten/kota. Dalam hal kuota nasional tidak terpenuhi pada hari penutupan pendaftaran, Menteri dapat memperpanjang masa pendaftaran dengan menggunakan kuota bebas secara nasional.

4) Pembinaan Calon Jamaah Ibadah Haji

Dalam rangka Pembinaan Ibadah Haji, Menteri menetapkan Mekanisme dan prosedur Pembinaan Ibadah Haji; dan Pedoman pembinaan, tuntunan manasik, dan buku panduan perjalanan Ibadah Haji. Pembinaan dilakukan tanpa memungut biaya tambahan dari Jemaah Haji di luar BPIH yang telah ditetapkan.

Dalam rangka Pembinaan lbadah Haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan lbadah Haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.

Pada dasarnya bahwa Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 disusun untuk menyempurnakan Undang-Undang sebelumnya, yaitu Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 karena dinilai pada Undang-Undang yang lama masih terdapat beberapa kekurangan dalam proses penyelenggaraan Ibadah Haji. Secara umum Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 masih sama dengan Undang-Undang No. 17 Tahun 1999, namun ada beberapa perbedaan yang membuat Undang-Undang No. 13 tersebut lebih baik dari Undang-Undang yang lama Perbedaan tersebut antara lain :

a. Untuk Petugas yang menyertai Jama'ah Haji dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 petugas yang menyertai adalah Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yang diangkat langsung oleh Menteri. Sedangkan dalam Undang-

Undang No. 13 Tahun 2008 petugas yang menyertai Jama'ah Haji Indonesia lansung diangkat oleh Menteri (TPHI, TPIHI, TKHI) ditambah dengan petugas yang diangkat oleh Gubernur atau Bupati/Walikota yang terdiri atas Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dan Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD).

b. Biaya operasional Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dan petugas operasional dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Sedangkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 biaya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

c. Untuk meningkatkan pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia dibentuklah Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI) yang bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 pasal 12 (belum diatur dalam Undang-Undang yang terdahulu).

d. Paspor yang digunakan dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 menggunakan paspor Haji (coklat). Sedangkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 menggunakan paspor biasa/Internasional (hijau).

e. Transportasi Jama'ah Haji dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 menjadi tanggung jawab Menteri terkait (dari embarkasi ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke embarkasi). Sedangkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 transportasi terbagi menjadi dua, yaitu transportasi yang menjadi tanggung jawab Menteri terkait (transportasi dari embarkasi ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke embarkasi) dan transportasi yang menjadi tanggung jawab yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah (dari daerah asal ke embarkasi dan dari embarkasi ke daerah asal).

7. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008

Dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menerangkan bahwa beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 diubah sebagai berikut :

a. Ketentuan Pasal 1 angka 11 dihapus.
b. Ketentuan Pasal 7 huruf d diubah, sehingga Pasal 7 berbunyi sebagai berikut :

"Pasal 7

Jama'ah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji, yang meliputi :

1) Pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan maupun di Arab Saudi;
2) Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan maupun di Arab Saudi;
3) Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia;
4) Penggunaan paspor biasa dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji;
5) Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi dan saat kepulangan ke tanah air."
6) Ketentuan Pasal 32 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

"Pasal 32

Setiap Warga Negara Indonesia yang menunaikan Ibadah Haji menggunakan paspor biasa yang dikeluarkan oleh menteri yang membidangi urusan keimigrasian."

1) Ketentuan Pasal 40 huruf a diubah, sehingga Pasal 40 seluruhnya berbunyi sebagai berikut :

“Pasal 40

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut :

1) Menerima pendaftaran dan melayani Jama’ah Haji khusus yang telah terdaftar sebagai Jama’ah Haji;
2) Memberikan bimbingan Ibadah Haji;
3) Memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan secara khusus; dan
4) Memberangkatkan, memulangkan, melayani Jama’ah Haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan Jama’ah Haji”.

Dalam uraian Undang-Undang di atas maka dapat dijelaskan bahwa Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 dengan perubahannya mengandung muatan yang sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan Ibadah Haji. Dalam Undang-Undang ini dijelaskan tentang dasar hukum pelaksanaan kegiatan pelayanan Jama’ah Haji, proses pelayanan Jama’ah Haji, pelaksana pelayanan Jama’ah Haji beserta tugas dan perannya serta hak dan kewajiban Jama’ah Haji.

8. Kementrian Agama

Kementrian Agama adalah Salah satu Kementrian didalam pemerinah Indonesia yang membidangi urusan Agama.Sejarah Ibadah haji tidak terlepas dari kota-kota yang menjadi pusat pelaksanaan

haji.Makkah yang merupakan pusat kegiatan ibadah haji adalah tempat Nabi Muhammad SAW dilahirkan.Termasuk dibesarkannya Nabi Ismail A.S, oleh kedua orang tuanya yaitu Nabi Ibrahim A.S dan Siti Hajjar yang menjadi awal-mula sejarah haji tersebut.[30]

Peranan negara dalam penyelenggaraan haji bertujuan "mengontrol dan mengawasi." Terdapat ketakutan pemerintah terhadap peranan ibadah haji dalam mewujudkan persatuan Muslim seluruh dunia.Peranan pemerintah itu kemudian mengalami perubahan yang mendasar ketika Indonesia merdeka.Peranan pemerintah tidak lagi bertujuan "mengawasi dan mengontrol", tetapi lebih diarahkan kepadamelayani dan melindungi. Dalam implementasinya diterapkan pada bentuk pelayanan dan pelindungan soal keterlibatan pihak swasta dalam penyelenggaraan ibadah haji dari berbagai aspek, baik berupa regulasi penyelenggaraan haji, ongkos naik haji, pemondokan, transportasi, penentuan tarif penerbangan, perfesionalisasi petugas haji dan katering jamaah haji.

Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi manajerial seperti, perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan haji yang aman, lancar, aman, tertib,

[30] https://www.kemenag.go.id/ diakses tgl. 15 meii 2017

teratur dan ekonomis. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan haji yang efektif, efisien dan rasional. Secara garis besar, manajemen haji itu dihadapkan pada enam tugas pokok yakni:

1) Membangun hubungan kenegaraan, dalam ranah diplomatik dengan negara tujuan haji, yakni Saudi Arabia.
2) Menyusun rencana dan program agar berada dalam bingkai tujuan dan misi pelaksanaan haji secara keseluruhan.
3) Bertanggungjawab atas keseluruhan aspek penyelenggaraan haji
4) Menyelenggarakan operasional haji dengan aman
5) Mengokomodasi perbedaan keagamaan yang dianut masyarakat dan besarnya jumlah jemaah haji dengan porsi yang terbatas
6) Pelestarian nilai-nilai dalam ikatannya dengan hubungan sosial kemasyarakatan

Di Indonesia, transisi terhadap kondisi manajemen publik ini mulai dilakukan setelah masa pemerintahan baru paskah Orde Baru. Beberapa departemen pemerintah melakukan proses reformasi birokrasi dengan menggunakan atau menerapkan paradigma baru prinsip manajemen dan administrasi publiknya, termasuk pelayanan publik. Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh departemen-

departemen pemerintahan di Indonesia telah menunjukkan beberapa perubahan yang signifikan, walaupun banyak hambatan dalam prosesinya. Meskipun menyisakan banyak persoalan, reformasi birokrasi paling tidak merupakan pemicu awal untuk menata manajemen dan administrasi publik milik Negara yang kala masa Orde Baru terkesan lamban dan tidak professional melayani kepentingan publik. Meskipun dengan susah payah merubah mindset para penyelenggaranya, terutama para pegawai negeri yang senior, namun sedikit demi sedikit perbaikan mulai terasa.

Urusan haji di Indonesia dipercayakan kepada Kementrian Agama (Kemenag) sesuai dengan amanat Undang-Undang. Kementrian ini bertugas sebagai pelaksana sekaligus pengawas pelaksanaan ibadah haji di tanah air.Kemenag bertindak sebagai pemain sekaligus wasit "*controller"* dalam persoalan ini.Sehingga fungsi manajemen yang harus dilakukan oleh kementrian ini begitu kompleks. Pemerintah bersama dengan DPR telah menetapkan Undang-Undang pelaksanaan haji sebagai landasan yuridis formal yang dipakai sebagai bahan rujukan semua pihak, terutama Kemenag yang menjadi *"person in charge"* atau pelaksana utama dalam urusan ini. Undang-undang No. 17/1999 tentang penyelenggaraan haji diperbaiki sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan perubahan reformasi

sosial politik di tanah air yakni Undang – undang Nomor.13 tahun 2008.[31]

Pembaharuan ini dilakukan seiring dengan beberapa aspek yang perlu diperjelas dan diurusi. Undang-undang inilah yang dijadikan sebagai dasar pelaksanaan manajemen pelayanan dan administrasi publik haji yang akan diurusi. Profesionalisme penyelenggaraan dan pengelolaan ibadah haji menjadi kunci utama untuk memenuhi azas dan tujuan penyelenggaraan haji ini sendiri, jika kita menginginkan manajemen dan administrasi publik yang handal dan berhasil guna.

B. Peneltian Terdahulu

Peneliti berusaha mencari dan mengidentifikasi studi atau penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan judul dan tema penelitian yang sekarang sedang diteliti. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga validitas penelitian dari unsur plagiasi. Selain itu dengan mengeksplorasi penelitian terdahulu, diharapkan mampu menambah literliteratureri demi sempurnanya penelitian ini.

Setelah melakukan eksplorasi dan identifikasi, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, yakni:

Pertama, “Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)”. Penelitian ini ditulis oleh Widyawati dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Vol. VII No. 2, Juni

[31] Ibid ….

2013. Fokus masalah penelitian ini terletak pada jenis dan bagaimana manajemen yang diterapkan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Penelitian ini dilakukan di daerah yogyakarta, tesis ini yang menjadi fokus nya terletak pada menegemen kelompok bimbingan ibadah haji yang di terapkan oleh (KBIH) yogyakarta, sedangkan tesis yang peneliti bahas fokusnya ada 3 hal yakni tentang menegement, pembinaan dan sumber daya manusia

Kedua, "Manajemen Pembinaan Jamaah Haji Pada KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Ulul Albaab Tangerang". Penelitian ini ditulis oleh Tirta Wijaya, mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana manajemen pembinaan jamaah haji di KBIH Ulul Albaab Tangerang?. 2) Apa saja program-program pembinaan yang diberikan KBIH Ulul Albaab kepada jamaah haji?. Penelitian ini dilakukan di daerah tanggerang, yang menjadi perbedaan tesis peneliti dengan peneliti yang dahulu terletak pada mengement pelaksanaan dan juga sumber daya manusia pada kelompok bimbingan ibadah haji. Peneliti terdahulu belum membahas tentang kedua hal hal tersebut maka fokus dan tujuan penliti tidak sama dengan peneliti terdahulu.

Ketiga, "Kewenangan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Melaksanakan Bimbingan dan Pembinaan Kepada Jemaah Haji di ArabSaudi Berdasarkan Pasal 32 Keputusan Kementerian Agama RI NOmor : 371 Tahun 2002 Jo. Keputusan

Kementerian Agama RI Nomor : 396 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah". Penelitian ini merupakan tesis yang menggunakan rumusan masalah sebagai berikut: 1) mengapa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) atau perorangan tidak diberikan kewenangan yang luas sesuai dengan Pasal 32 ayat (1) Keputusan Kementerian Agama?. 2) Faktor-faktor apa yang menyebabkan tidak diberikannya kewenangan kepada KBIH serta selama penyelenggaraan ibadah haji apakah ada koordinasi dengan pihak Pemerintah (PPHI/PPHD)?. 3) Bagaimana pengawasan yang dilakukan selama di Arab Saudi dalam rangka penyelenggraan ibadah haji?. Penelitian ini dilakukan di kementrian agama provinsi kalimantan barat, dilihat dari fokus dan tujuan peneliti tedahulu yang menjadi pembahasan di sini tentang kewenangan-kewenangan pemerintah dan juga pengawasan terhadap jama'ah haji di Arab Saudi, sedangkan pembahasan peneliti lebih ke menegement pelayanan, pembinaan dan sumber daya manusia karena calon jama'ah haji sebelum berangkat melaksnakan ibadah harus memahami tentang syarat dan rukun haji karena karena tidak terpenuhinya syarat maupun rukun hajinya maka hajinya tidak sah, oleh karena itu sumber daya manusia (SDM) dari pembina pelaksanaan haji sangat penting supaya calon jama'ah melaksanakan ibadah haji dengan syarat dan rukun yang benar sesuai dengan agama islam.

Keempat “Strategi Pelaksanaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama' Dalam Memberi Kepuasan Jama’ah Di Kabupaten Tegal Periode “ penelitian ini di tulis oleh Umi Kholisotun Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah Iain Walisongo Semarang 20121. Bagaimana cara pelaksanaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama' dalam memberi kepuasan jama’ah di Kabupaten Tegal Periode 2007 – 2010? 2 Bagaimana aplikasi fungsi-fungsi manajemen oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama' dalam membantu kepuasan jama’ah di Kabupaten Tegal Periode 2007 – 2010?

Kelima “Menejemen Dakwah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Aisyiyah Bantul Tahun 2016” Di Tulis Oleh Deviana Ayuk Anggreini Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Isla Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Dengan Rumusan Masalah Bagaimana Pelaksanaan Menejemen Dakwah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Aisyiyah Bantul Tahun 2016?

C. Paradigma Penelitian

Dalam peneletian ini konsep dan juga teori yang akan digunakan peneliti bertaut pada pengertian, Dasar hukum, macam-macam pelaksanaan, serta pihak-pihak yang berkaitan dalam KBIH. Artinya dalam hal ini teori dan konsep tersebut digunakan peneliti sebagai dasar bahan dalam menggali data lapangan utamanya di

kelompok bimbingan ibadah hajiRohmatul Ummah Dan Pondok Panggung di Tulungagung.