BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji ialah menjalankan upacara ibadah atau kebaktian kepda Allah SWT secara tulus karena perintah Allah SWT dengan rukun-rukun dan syarat-syarat tertentu. Menurut arti bahasa Arabnya haji itu adalah sengaja bermaksud menuju sesuatu dengan keyakinan dan kemantapan. Dan berdasarkan pengertian ini, maka ibadah haji diwajibkan kepada setiap orang Islam laki-laki dan perempuan yang sudah dewasa, berpikiran sehat, mampu dalam arti rohaniah-jasmaniah, berkemampuan dalam biaya pergi-pulang dan biaya kebutuhan keluarga yang ditinggalkan selama menjalankan haji.[1]

Dasar hokum dari kewajiban menjalankan haji itu adalah firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah (3) Ali Imran ayat 97 yang menyatakan:

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

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim[2]; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah[3]. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (QS. Ali Imran: 97)

Dalam firman Allah SWT ini walaupun jelas bahwa bagi setiap orang Islam wajib menjalankan haji, tetapi kewajibannya kalau memenuhi syarat-syarat wajib. Hal ini dimaksudkan supaya jangan sampai tidak sah

[1] R. Abdul Djamali, *Hukum Islam*, (Bandung: Mandar Maju, 1992), 34.
[2] Ialah: tempat Nabi Ibrahim AS berdiri membangun Ka'bah
[3] Yaitua: orang yang sanggup mendapatkan perbekalan dan alat-alat pengangkutan serta sehat jasmani dan perjalananpun aman.

menjalankan haji dalam susah payahnya sejak awal usaha sampai upacara kebaktian selesai.[4]

Perspektif syariah melaksanakan ibadah haji merupakan proses penyempurnaan keislaman seseorang secara totalitas. Ibadah haji diwajibkan hanya satu kali dalam seumur hidup. Apabila terdapat seseorang dalam melaksanakan haji lebih dari sekali, dihukumi sunat. Tetapi realitas keindonesiaan terdapat sebagian umat Islam khususnya dikalangan berduit apakah ia pedagang, pejabat maupun penguasa sering melakukan ibadah haji dengan berkali-kali.[5]

Apabila kita mengkaji lebih mendalam baik dari aspek epistemologis maupun aksiologis tentang perjalanan historitas haji ini, kita selalu terkenang pada sebuah kisah pencarian Tuhan yang dilakukan oleh Nabi Ibrahim AS. Penemuan Ibrahim menyebabkan manusia yang tadinya tunduk kepada alam makrokosmos menjadi mampu menguasai alam semsta (antroposentris) serta dapat menilai baik dan buruknya sesuatu.[6]

Di Indonesia penyelenggaraan haji diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 mengatur tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pengaturan penyelenggaraan haji di Indonesia telah dilakukan sejak zaman penjajahan hingga saat ini. Bedanya, kalau di zaman penjajahan mengandung nuansa politik yang sangat kental, yaitu di satu sisi untuk mengambil hati kaum Muslimin Indonesia di sisi lain dimaksudkan untuk mengawasi dan mengendalikan para hujjah agar tidak merugikan kepentingan kolonial. Untuk maksud tersebut, pemerintah Belanda antara lain menetapkan ketentuan-ketentuan yang memberatkan kepada para jamaah haji dan membuka kantor Konsulat di Jeddah pada tahun 1872.[7]

---

[4] R. Abdul Djamali, *Hukum Islam*, 34-35.

[5] Abdullah, *Haji Budaya dan Budaya Haji. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin, Tahdis*, Volume 10, Nomor 1 Tahun 2019, 40-41.

[6] Abdullah, *Haji Budaya dan Budaya Haji*., 42-43.

[7] M. Shidqon Prabowo, *Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. Fakultas Hukum Universitas Wahid Hasyim Semarang, Jurnal Ilmu Hukum Litigasi*, Volume 15, No. 1 April 2014, 2094.

Selanjutnya pada zaman kemerdekaan pengaturan penyelenggaraan jamaah haji dimaksudkan untuk memberi kemudahan dan perlindungan terhadap calon jamaah haji, hanya saja dari waktu ke waktu penyelenggaraan haji tersebut tetap tidak sepi dari persoalan. Sebagai ilustrasi mengenai persoalan yang pernah timbul dalam penyelenggaraan haji sejak masa kemerdekaan antara lain:[8]

1. Sejalan dengan penyempurnaan penyelenggaraan haji pada waktu lalu, didirikan PT. Arafat, perusahaan angkutan jamaah haji dengan kapal laut. Namun dalam perjalananya, ditemukan adanya kelemahan, penyimpangan dan penipuan, sehingga banyak jamaah haji yang dirugikan dan bahkan tidak dapat melaksanakan ibadah haji. Terjadinya penyimpangan, penipuan dan kericuhan antara lain disebabkan oleh adanya sistem kuota, seleksi dan undian. Selain itu, muncul pula persaingan yang tidak sehat antara penyelenggara haji swasta dan juga dalam hal kesulitan teknis administrasi;
2. Ikut sertanya yayasan-yayasan yang tidak berpengalaman juga turut memperburuk persoalan penyelenggaraan haji. Kasus Mukersa Haji dengan Oriental Queen mengenai pembayaran biaya cartel kapal yang tidak lunas dan kasus Yayasan Al-Ikhlas yang memberangkatkan haji tanpa dokumen lengkap dan pengurusan dana yang tidak benar, serta kasus Yayasan Mu'awanah Lil Muslimin (YAMU'ALIM) di Semarang merupakan contoh kasus yang muncul dalam penyelenggaraan haji masa lalu;
3. Penelantaran jamaah haji ONH Plus di Arab Saudi tepatnya di bandara King Abdul Aziz Jeddah pada beberapa tahun belakangan ini karena tidak dibekali dengan tiket pulang dan atau ditempatkan di pemondokan (Mekkah) yang tidak layak merupakan salah satu contoh kasus yang terjadi masa kini;

[8] M. Shidqon Prabowo, *Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, 2094-2095.

4. Adanya BPH (Biro Perjalanan Haji) khusus tidak melaksanakan janjiannya kepada jamaah, seperti kerap terjadi yaitu hotel tidak sesuai dengan yang diiklankan, ini merupakan kebohongan publik dan dapat dikatakan penipuan;
5. Kasus-kasus menonjol lainnya yang pernah terjadi di Mekkah, Arab Saudi, seperti permainan calo/perantara dalam pengadaan rumah pemondokan dan katering, permainan pungutan dan masih banyak lagi persoalan yang tidak dapat disebutkan.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan,[9] profesionalitas,[10] dan akuntabilitas[11] dengan prinsip nirlaba.[12] Kemudian 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.[13]

Di dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 dinyatakan bahwa untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suasana yang kondusif bagi warga negara yang akan melaksanakan ibadah haji. Suasana kondusif dapat terwujud apabila pihak penyelenggaraan haji mampu memberikan: [14]

1. Pembinaan, meliputi pembimbingan, penyuluhan dan penerangan;
2. Pelayanan, meliputi pelayanan adminitrasi, transportasi, kesehatan dan akomodasi;
3. Perlindungan, meliputi keselematan dan keamanan. Kesempatan untuk melaksanakan/ menunaikan ibadah haji, serta penetapan Biaya

---

[9] Yang dimaksud dengan "asas keadilan" adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji berpegang pada kebenaran, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.

[10] Yang dimaksud dengan "asas profesionalitas" adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji harus dilaksanakan dengan mempertimbangkan keahlian para penyelenggaranya.

[11] Yang dimaksud dengan "asas akuntabilitas dengan prinsip nirlaba" adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan secara etik dan hukum dengan prinsip tidak untuk mencari keuntungan.

[12] Pasal 2 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

[13] Pasal 3 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

[14] Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang terjangkau oleh calon jamaah haji.

Peran sinergis antara pemerintah, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan seluruh komponen pendukung dalam penyelenggaraan ibadah haji harus selalu disempurnakan. Upaya penyempurnaan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji secara terus-menerus dan berkesinambungan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jemaah haji sejak mendaftar sampai kembali ke tanah air. Pembinaan haji diwujudkan dalam bentuk pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada masyarakat dan jemaah haji. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi dan dokumen, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji.[15]

Dalam penyelenggaraan ibadah haji, terdapat enam unsur pokok yang mesti diperhatikan, keenam unsur pokok tersebut sebagai berikut;

1. Calon haji;
2. Pembiayaan;
3. Kelengkapan administrative;
4. Sarana transportasi;
5. Hubungan bilateral antar Negara;
6. Organisasi pelaksana.

Enam unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain. Dimana keenamnnya mempersyaratkan adanya jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan, *pertama:* jamaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi, *kedua:* seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi, dan transportasi, *ketiga:* seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di arafah dan rukun haji lainnya, *keempat:*

[15] Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.[16]

Dengan demikian hal ini memberikan peluang yang cukup besar kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang diselenggarakan oleh yayasan guna membantu kesulitan para jamaah. Pendirian KBIH diatur sedemikian rupa oleh pemerintah sebagai regulator, diantaranya seijin Kementerian Agama yang sekaligus memantaunya secara intensif, agar tidak terjadi penyimpangan di dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji selama di Indonesia maupun di tanah suci, sehingga KBIH merupakan mitra kerja yang baik dan produkif bagi Kementerian Agama dalam rangka membantu jamaah calon haji untuk kelancaran prosesi ritual ibadah haji dan mengatasi berbagai macam permasalahan jamaah pada saat berada di tanah haram.[17]

Di kabupaten Cirebon, tepatnya di jalan Cideng Raya nomor 173 desa Kertawinangun Kecamatan Kedawung, berdiri sebuah KBIH yang sudah cukup lama bernama KBIH Wadi Fatimah yang saat ini diketuai oleh Drs. H. Baehaqi Zaenuddin. Awal mula didirikannya bimbingan manasik haji yang diselenggarakan KBIH Wadi Fatimah tahun 1994, merupakan kelompok kecil dengan memberikan informasi kepada masyarakat sekitar bagi yang akan menunaikan ibadah haji kami bersedia memberikan bantuan bimbingan manasik haji hanya sebatas di tanah air yang keberangkatannya diserahkan kepada Kementrian Agama kabupaten Cirebon dengan jumlah jamaah 38 orang termasuk ketua rombongan dengan biaya ditanggung sendiri sebagai ketua rombongan.

Tahun 1995 berikutnya jumlah jamaah yang mengikuti bimbingan manasik haji makin bertambah menjadi 120 orang termasuk ketua rombongan juga. Pada tahun tersebut diadakan pertemuan awal dan silaturahmi sebelum dimulainya bimbingan manasik seperti halnya sekarang. Dalam pertemuan tersebut diantara sesame jamaah sepakat berkeinginan supaya dapat dibimbing

---

[16] Imam Syaukani (Ed.), *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* (Jakarta: CV, Prasasti, 2009), 1-2.

[17] Widyarini, *Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam,* Vol. VII, No. 2, (Juni 2013), 166.

dan didampingi sampai ke tanah suci agar mereka senantiasa selalu dipandu dalam melaksanakan ibadah haji khususnya di tanah suci dan Ketua Rombongan disepakati bersama untuk dijadikan Pembimbing Haji yang dibiayai oleh jamaah sesuai musyawarah. Kesepakatan jamaah ini disetujui oleh calon Pembimbing Haji, dan setiap jamaah bersedia membayar besarnya uang bimbingan manasik haji termasuk biaya ONH Pembimbing sebesar Rp. 180.000,-per jamaah termasuk biaya akomodasi dan biaya bimbingan manasik.

Tanggal 30 September 1995 didirikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Majlis Taklim Wadi Fatimah yang bernaung dibawah Yayasan Majlis Taklim Wadi Fatimah dengan Akta Notaris Nomor 121 tanggal 30 September 1995 yang direvisi dengan Akta Notaris Nomor 29 yang termasuk didalamnya memuat penyelenggaraan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh dan revisi Akta Notaris merubah nama dari Yayasan Majlis Taklim Wadi Fatimah menjadi Yayasan Wadi Fatimah.

Sampai dengan sekarang bimbingan manasik haji KBIH Wadi Fatimah masih diberikan izin operasional sesuai Surat Keputusan Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Barat Nomor: 308 Tahun 2018 tanggal 05 April 2018.[18]

Ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian tentang manajemen ibadah haji dan memilih KBIH Wadi Fatimah sebagai tempat melakukan kajian atau sebagai objek kajian dipengaruhi beberapa factor sebagai berikut:

1. KBIH Wadi Fatimah telah berdiri sejak tahun 1995, sehingga sudah banyak pengalaman yang dihadapi oleh KBIH Wadi Fatimah dalam mengatasi problematika yang muncul dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji.
2. KBIH Wadi Fatimah meupakan KBIH yang banyak diminatimasyarakat untuk membimbing dan melayani mereka ketika akan melaksanakan ibadah haji. Berdasarkan dokumen yang peneliti dapati, ditahun 2018

[18] Laporan Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Wadi Fatimah Kabupaten Cirebon tahun 2018, 4-5.

jumlah jamaah haji KBIH Wadi Fatimah sebanyak 504 orang, terdiri dari jamaah laki-laki sebanyak 223 orang dan jamaah wanita sebanyak 281 orang. Dengan demikian KBIH Wadi Fatimah harus mempersiapkan manajemen bimbingan haji yang mempuni agar supaya jamaah haji dengan jumlah yang tidak sedikit ini bisa menjalankan ibadah haji dengan khusuk dan lancer.

3. KBIH Wadi Fatimah memiliki SDM yang selalu maksimal dan optimal dalam rangka menjalankan amanat Jemaah sebagai wadah bimbingan haji yang membantu prosesi pelaksanaan ibadah haji para jamaah.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas dan pertimbangan peneliti, oleh karenanya memunculkan fokus kajian penelitian meliputi: permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh KBIH Wadi Fatimah dan solusi-solusi yang muncul sebagai respon terhadap permasalahan tersebut dalam rangka pelaksanaan bimbingan ibadah haji dengan 2019 sebagai tahun kajian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masakah penelitian di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana permasalahan yang dihadapi oleh KBIH Wadi Fatimah dalam pelaksanaan bimbingan haji tahun 2019?
2. Bagaimana penyelesaian masalah yang dilakukan oleh KBIH Wadi Fatimah dalam pelaksanaan bimbingan haji tahun 2019?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini sebagaimana uraian rumusan masalah di atas, Memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami permasalahan yang dihadapi oleh KBIH Wadi Fatimah dalam pelaksanaan bimbingan haji tahun 2019.
2. Untuk mengetahui dan memahami penyelesaian permasalahan yang dilakukan oleh KBIH Wadi Fatimah dalam pelaksanaan bimbingan haji tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademis

   Hasil penelitian ini bermanfaat bagi penulis sebagai syarat menyelesaikan studi Strata 1 (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HES).

2. Teoritis

   Penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan ilmiah bagi mahasiswa maupun mahasiswi dan referensi khazanah kepustakaan dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah atau Muamalah, khususnya terkait manajemen pelayanan haji dan umrah.

3. Praktis

   Untuk mengetahui bagaimana urgensi KBIH Wadi Wafimah Kedawung terhadap pelayanan dan pembinaan jamaah haji, sehingga tidak hanya sebagai perspektif saja tetapi berimplementasi dalam pelaksanakan ibadah haji.

E. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tinjauan penelitian terkait dari judul skripsi penelitian terdahulu yang penulis telusuri, untuk menghindari kesamaan yang akan penulis laksanakan, berikut akan dipaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi yaitu:

Pertama. Penelitian berjudul "Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang". Skripsi ini ditulis oleh Ahmad Jazuli, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2019. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dua persoalan pokok. (1) untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah yang ada di PT. Mastour Semarang. (2) apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang. Hasil penelitian ini

menunjukan bahwa (1) Manajemen Pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. PT. Mastour memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu: planning, organizing, directing dan controlling. (2) Faktor pendukung dalam hal manajemen pelayanan pada PT. Mastour adalah letak kantor yang strategis yaitu di pusat kota Semarang, sudah memiliki izin resmi dari Kemenag, sumber daya manusia yang berkompeten sehingga mampu menunjang tercapainya manajemen yang baik dan juga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah, jaringan yang luas baik di dalam dan luar negeri, kemudian sarana dan prasarana yang lengkap sehingga mampu menunjang pelayanan kepada jamaah. Sedangkan faktor yang menghambat pelayanan PT. Mastour kepada jamaah adalah kurang disiplinnya para jamaah haji dan umrah untuk mengikuti setiap kegiatan yang diadakan, kemudian latar belakang jamaah yang berbeda-beda yang mempengaruhi pemahaman jamaah.[19]

Kedua. Penelitian berjudul "Strategi Komunikasi *Public Relations* dalam Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT. Siar Tour Medan". Skripsi ini ditulis oleh Ismaulidina, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Medan Area pada tahun 2019. Tujuan dari pcnelitian ini adalah untuk mengetahui stratcgi public relations travel PT. Siar Tour dalam membangun citra perusahaan. serta bagaimana public relations dalam membentuk dan menjaga kepercayaan calon jemaah haji dan umrah. Hasil penelitian menerangkan, Strntegi yang diterapkan sesuai dengan teori public relations menurut Ruslan. Dan citra yang dibentuk melalui empat komponen menurut Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardlamo dalam buku Dasar-Dasor Public Relalions yaitu porsepsi, kognisi, motivasi dan sikap.[20]

---

[19] Ahmad Jazuli "Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang". (*Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019*).

[20] Ismaulidina, "Strategi Komunikasi *Public Relations* dalam Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT. Siar Tour Medan", (*Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Medan Area, 2019*).

Ketiga. Penelitian berjudul "Perilaku Jama'ah Haji KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Angkatan 2015 dalam Menerapkan Hadis tentang Mencium Hajar Aswad". Skripsi ini ditulis oleh Rofiqotul Izzah, mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2018. Dengan rumusan masalah, pertama, pengajaran KBIH Muslimat NU kabupaten Tegal kepada jamaah haji tentang hadis mencium Hajar Aswad. Kedua, perilaku jamaah haji KBIH Muslimat NU kabupaten Tegal dalam menerapkan hadis tentang mencium Hajar Aswad, Hasil penelitianya bahwa jamaah haji KBIH Muslimat NU kabupaten Tegal angkatan 2015 mempunyai perbedaan perilaku dalam menerapkan sebuah hadis. Perbedaan dalam memahami hadis ini bukan dilatarbelakangi akan pendidikan tinggi yang mereka punya, melainkan dari cara berfikir para jamaah haji. Dalam proses pengajaran dan bimbingan ibadah haji, Para pembimbing menjelaskan materi haji terutama bab thawaf dan sunnahnya dengan sangat jelas agar mudah dipahami oleh para jamaah haji. Dari jumlah 28 jamaah haji yang menjadi objek penelitian, sebagian kecil perilaku jamaah haji yang mencium Hajar Aswad hanya salah satu dari mereka yang mempunyai riwayat pendidikan SD, SLTP dan SLTA. Mereka menjelaskan bahwa mencium Hajar Aswad merupakan sunnah Nabi Muhammad SAW, dan dengan mencium Hajar Aswad merupakan sebuah bukti kecintaan mereka dan sebagai penghormatan kepada Hajar Aswad. Sedangkan perilaku jamaah haji yang menerapkan hadis dengan melambaikan tangan atau dengan memberi isyarat kebanyakan dari jamaah haji yang mempunyai riwayat pendidikan S1 dan sebagian lagi SD, SLTP dan SLTA. Mereka menjelaskan bahwa dalam mencium Hajar Aswad bukanlah sebuah kewajiban yang tidak perlu dipaksakan, masih banyak sunnah-sunnah lain yang bisa dikerjakan tanpa membahayakan diri sendiri.[21]

Keempat. Penelitian berjudul "Strategi Manajemen Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan". Skripsi ini ditulis oleh Ziyadatus

[21] Rofiqotul Izzah, "Perilaku Jama'ah Haji KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Angkatan 2015 dalam Menerapkan Hadis tentang Mencium Hajar Aswad", (*Skripsi, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018*).

Shofiah, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pertama, apa saja strategi yang diterapkan pada KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan. Kedua, pelaksanaan strategi pelayanan administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan. Hasil dari penelitian yang diperoleh adalah Strategi pelayanan administrasi pada KBIH Al-Munawwaroh. Strategi tersebut antara lain: pertama, keunggulan biaya menyeluruh untuk meringankan beban jamaah haji. kedua, diferensiasi yaitu memberikan pelayanann yang terbaik untuk memberikan manfaat pada jamaah haji. Pelaksanaan strategi pelayanan administrasi pada KBIH Al-Munawwaroh sesuai dengan teori implementasi strategi yaitu: pertama, meluruskan inisiatif yang adanya relevansi dengan strategi pelayanan untuk mempermudah pelaksanaannya. Kedua, Melibatkan staff dan karyawan, pelaksanaan strategi pelayanan administrasi KBIH Al-Munawwaroh melibatkan pengurus di dalamnya. Pengurus merupakan penanggung jawab dari pelaksana strategi koordinator tiap wilayah tersebut.[22]

Kelima. Penelitian berjudul "Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Albadriyah Wisata Bengkulu". Skripsi ini ditulis oleh Mike Alisa Utami, mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, InstitutAgama Islam Negeri Bengkulu pada tahun 2019. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana aspek dakwah dalam manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa aspek dakwah dalam pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu yaitu pemahaman kepada jamaah mengenai hukum dan hikmah haji, tata cara melaksanakan haji dan umrah, bimbingan shalat wajib dan sunnah, bimbingan puasa wajib dan sunnah, akhlakul karimah bagi jamaah. Pelayanan ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu dilakukan untuk membantu para jama'ah secara baik sesuai dengan

[22] Ziyadatus Shofiah, "Strategi Manajemen Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan". (*Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019*).

tuntunan Al-Qur'an dan Hadits dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dimulai dengan proses bimbingan manasik haji baik teori mapun praktek, pembinaan jamaah selama prosesi ibadah Haji dan Umroh berlangsung. Dalam pelaksanaanya kegiatan pembinaan yang diberikan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu kepada jamaah haji dapat berjalan dengan maksimal. [23]

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu di atas, maka dapat diketahui secara terperinci adanya persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis sebagai berikut:

Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang	Keduanya mengkaji lembaga kelompok bimbingan ibadah haji dengan sudut pandak atau tolak ukur manajemen.	Yang menjadi fokus kajian pada penelitian terdahulu yaitu pelayanan haji dan umroh, sedangkan pada penelitian penulis fokus kajiannya adalah problematika bimbingan haji.
Strategi Komunikasi *Public Relations* dalam Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT. Siar Tour Medan	Keduanya bertujuan untuk mengetahui kualitas dan mutu suatu lembaga kelompok bimbingan ibadah haji.	Untuk mengetahui kualitas dan mutu, penelitian terdahulu menelaah dari sudut pandang strategi komunikasi, sedangkan penelitian penulis menelaah dari sudut pandang strategi

[23] Mike Alisa Utami, "Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Albadriyah Wisata Bengkulu". (skripsi, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, InstitutAgama Islam Negeri Bengkulu, 2019).

		mengatasi probelamtika.
Perilaku Jama'ah Haji KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Angkatan 2015 dalam Menerapkan Hadis tentang Mencium Hajar Aswad	Keduanya menelaah keberhasilan suatu lembaga kelompok bimbingan ibadah haji dalam penyelenggaraan ibadah haji.	Studi dalam penelitian terdahulu adalah perilaku jamaah haji, sedangkan studi dalam penelitian penulis perilaku pengelola lembaga bimbingan haji.
Strategi Manajemen Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan	Keduanya menelaah lembaga kelompok bimbingan ibadah haji dengan sudut pandang manajemen.	Kajian dalam penelitian terdahulu meliputi administrasi KBIH, sedangkan kajian penelitian penulis adalah problematika KBIH
Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Albadriyah Wisata Bengkulu	Keduanya menelaah lembaga kelompok bimbingan haji dengan sudut pandang manajemen dan sikap dari pengelola lembaga.	Kajian dalam penelitian terdahulu berupa tinjauan pelayanan lembaga KBIH dari aspek dakwah, sedangkan kajian penelitian penulis berupa tinjauan keberhasilan KBIH dalam mengatasi problematika bimbingan haji.

F. Kerangka Pemikiran

Ibadah haji adalah rukun Islam yang ke lima. Rukun tersebut menetapkan bahwa bagi setiap muslim yang mampu wajib untuk melaksanakannya, sekali seumur hidup. Mengerjakan haji ialah mengerjakan beberapa amal tertentu di Mekah dan dibeberapa tempat di luar Kota Mekah dalam bulan Zulhidjah. Mengerjakan haji itu hukumnya fardhu‟ain bagi umat Islam yang akil-baligh dan mampu sekali dalam seumur hidup dan sunat mengerjakannya berulang-ulang.[24]

Haji menurut hukum syariah menyengaja ke Baitullah dengan cara-cara yang telah ditentukan oleh Allah SWTdan Rosul-Nya. Hukum mengerjakan ibadah haji termasuk rukun Islam yang kelima. Ibadah haji wajib bagi orang-orang yang mampu menjalankannya. Adapun umrah adalah mengunjungi Baitullah (Ka'bah), melakukan tawaf di sekelilingnya, sa'i antara shafa dan marwah serta mencukur rambut.[25]

Negara Indonesia merupakan Negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam, sehingga Negara berkewajiban mengakomodasi dan memfasilitasi warganya untuk beribadah sesuai agamanya, khususnya dalam hal ibadah haji yang dilaksanakan oleh warganya yang beragama Islam, hal tersebut berdasarkan Undang-Undang Dasar Pasal 29 Ayat (2).[26]

Pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji selain merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai pembuat kebijakan atau regulator, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Memiliki peran dan kontribusi sebagai mitra pemerintah dan garda terdepan yang berhadapan langsung dengan aktivitas-aktivitas jamaah untuk dapat melaksanakan ibadah haji dengan lancer dan khusuk, serta dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi.

---

[24] Nida Farhanah, *"Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia" Jurnal Studi Agama dan Masyaraka,*Vol. 12 No..1 (Juni 2016), 59.

[25] Amir Syarifuddin, Garis-garis besar Fiqih, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 59

[26] Bunyi Undang-Undang Dasar Pasal 29 Ayat (2) adalah "Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agama masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu."

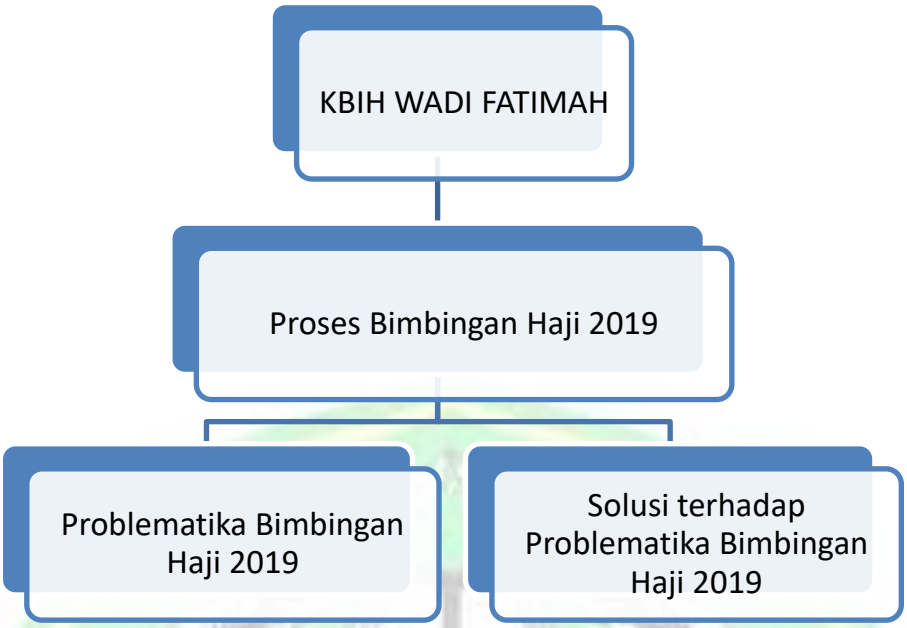
Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertumpu pada sebuah kerangka pemikiran[27] yang sistematis untuk mengetahui, menganalisis, dan menyimpulkan temuan-temuan yang penulis jumpai berkenaan dengan kajian penelitian penulis, yaitu problematika pelaksanaaan bimbingan haji KBIH Wadi Fatimah tahun 2019.

1. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam hal ini KBIH Wadi Fatimah adalah lembaga sosial keagamaan Islam yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk melaksanakan bimbingan ibadah haji terhadap calon jamaah haji atau jamaah haji di tanah air dan di Arab Saudi.[28]
2. Tujuan daripada bimbingan haji adalah membantu jamaah haji dalam mempersiapkan diri untuk melaksanakan ibadah haji, terutama segi intelektualitas, moralitas, dan amaliyah manasik haji dengan pelayanan yang sungguh-sungguh dan dedikatif. Kemudian memberikan bekal pengetahuan, pengalaman dan gambaran pelaksanaan manasik haji kepada jamaah agar memiliki kemampuan individual (*istitho'ah fardiyah*) yang bernuansa kebersamaan.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji, terjadi beberapa hal yang tidak bersesuaian dengan sesuatu yang telah dipersiapkan atau dikondisikan dan atau terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dengan hal tersebut berdampak munculnya permasalahan-permasalahan atau problematika dalam pelaksanaan ibadah haji secara mmum dan pelaksanaan bimbingan haji secara khusus. Oleh karena adanya hal demikian, KBIH Wadi Fatimah perlu meminimalisasi dan menyelesaikan problematika tersebut dengan menjalankan proses bimbingan haji secara efektif dan efisien.

---

[27] Kerangka pemikiran atau kerangka berpikir (*conceptual framework/ rationale*) adalah jalan pikiran kita yang berkaitan dengan proses penelitian. Heri Jauhari, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Badung: CV. Pustaka Setia, 2015), 30.

[28] Departemen Agama RI, Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/348 Tahun 2003, Pasal 1 Ayat (14).



G. Metodologi Penelitian

Metode, menurut Senn, merupakan suatu prosedur ata cara mengetahui sesuatu. Metodologi merupakan suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan dalam metode tersebut.[29] Metodologi menyangkut berbagai hal yang digunakan dan diperlukan selama penelitian berlangsung. Hal-hal tersebut menyangkut:

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif. Menurut Koentjaraningrat, Penelitian kualitatif adalah penelitian dibidang ilmu kemanusiaan dengan aktivitas yang berdasarkan disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengkelaskan, menganalisis dan menafsirkan fakta-fakta serta hubungan-hubungan antara fakta-fakta alam, masyarakat, kelakuan dan rohani manusia guna menemukan prinsip-prinsip pengetahuan dan metode-metode baru dalam usaha menanggapi hal-hal tersebut.[30]

---

[29] Jujun S. Suriasumantri, *Filsafat Ilmu sebuah Pengantar Populer*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2007), 119.

[30] I Wayan Surendra, *Metodologi Pnelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*, (Badung: Nilacakra, 2018), 4.

Jenis penelitian kualitatif yang penulis pilih, merupakan jenis penelitian yang relevan atau sesuai untuk mengetahui dan memahami mengenai problematika pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Wadi Fatimah.

Penelitian ini dipilih karena data-data dan informasi yang dianalisis dan ditafsirkan berkenaan dengan permasalahan yang telah dirumuskan, kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi kalimat dan tidak disajikan dalam bentuk angka-angka yang dikuantifikasikan, serta penelitian ini tidak menggunakan istilah populasi.

Penelitian kualitatif mempunyai beberapa keunggulan, yaitu: (1) lebih fleksibel dan lebih mudah menyesuaikan dengan kenyataan yang lebih kompleks, (2) mampu menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, (3) lebih dapat menyesuaikan diri dengan perubahan pola-pola nilai yang dihadapi di lapangan, (4) lebih mudah melakukan penajaman pada beberapa hal yang relevan sesuai dengan kenyataan yang bergulir dan dapat berunah setiap saat di lapangan.[31]

Dalam penelitian ini. menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti.[32] Datanya berupa: kata-kata, gambar-gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data yang berasal dari: naskah wawancara, foto, dan dokumen resmi lainnya. Dalam menyajikan data peneliti berusaha menyampaikan data seasli mungkin dan menelaah data bagian demi bagian sehingga betul-betul menjawab pertanyaan: mengapa dan bagaimana terjadinya suatu hal. Dalam mendeskripsikan data harus dilakukan dengan

---

[31] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), 4.

[32] Heri Jauhari, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah,* 35.

hati-hati karena hal ini memang sulit dilakukan bagaikan merajut kain yang sudah banyak sobeknya.[33]

2. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

a. Sumber data Primer

Sumebr data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data atau informasi kepada pengumpul data (peneliti) yang diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai yang menjadi subjek penelitian yang disebut responden atau narasumber.[34]

Subjek penelitian yang dijadikan sumber informasinya adalah Ketua KBIH Wadi Fatimah Kedawung Kabupaten Cirebon Bapak H. Baehaqi Zaenudim, Sekretaris KBIH wadi Fatimah Bapak H. Kanandi, dan beberapa jamaah haji yang telah melaksanakan bimbingan ibadah haji di KBIH Wadi Fatimah pada tahun 2019.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari sumber-sumber lain yang peneliti jumpai. Data tersebut diperoleh dari perpustakaan, arsip, laporan atau dokumentasi lembaga KBIH, buku-buku dan sumber data yang lain sebagai pendukung dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua macam teknik pengumpulan data, yaitu wawancara dan studi dokumentasi;

---

[33] I Wayan Surendra, *Metodologi Pnelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*, 10.

[34] Sugiyono, *Metode penelitian kombinasi,* (Bandung: Alfabeta, 2016), 187.

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (Responden). Komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara secara tidak langsung menggunakan daftar pertanyaan yang dikirim kepada responden (Biasanya melalui jasa pos), dan responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti secara tertulis, kemudian mengirimkannya kembali daftar pertanyaan yang telah dijawabnya itu kepada peneliti. Sedangkan wawancara yang dilakukan dengan cara "face to face", artinya peneliti (pewawancara) berhadapan langsung dengan responden untuk menanyakan secara lisan hal-hal yang diinginkan, dan jawaban responden dicatat oleh pewawancara.[35]

b. Studi Dokumentasi

Data yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian dicari dalam dokumen atau bahan pustaka, maka kegiatan pengumpulan data itu disebut sebagai studi dokumentasi (*literature study*). Data yang diperlukan sudah tertulis atau diolah oleh orang lain atau suatu lembaga, dengan kata lain datanya sudah "mateng" (jadi) dan disebut data sekunder. Surat-surat, catatan harian, laporan dan sebagainya merupakan data yang berbentuk tulisan, disebut dokumen dalam arti sempit. Dokumen dalam arti luas meliputi monumen, foto, tape dan sebagainya.[36]

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara dan proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningktkan pemahaman terhadap

[35] Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial* dan *Hukum*, (Jakarta: Granit.2005), 72.
[36] Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial* dan *Hukum*, 61.

semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.[37] Teknik analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Proses reduksi data dapat dilakukan dengan mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi tersebut diharapkan wawasan penulis menjadi berkembang, sehingga data hasil reduksi tersebut lebih bermakna dalam menjawab pertanyaan penelitian.

b. Penyajian Data

Pada tahap penyajian data ini, penulis banyak terlibat dalam kegiatan dalam rangka penyajian atau penampilan (display) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya, mengingat bahwa penelitian kualitatif banyak menyusun teks naratif. Display adalah format yang menyajikan informasi secara tematik kepada pembaca.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Seperti yang dijelaskan di atas bahwa kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.[38]

---

[37] Imam Gunawan, *Metode PenelitianKualitatifTeori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), 210.

[38] Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), 68.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bagian atau bab, tujuan daripada pembagian tersebut ialah, untuk mempermudah dalam mengetahui dan memahami maksud serta isi daripada paparan atau pembahasan yang penulis sampaikan. Pembagian dalam penulisan skripsi ini secara sistematis terdiri dari lima bab, dengan uraian sebagai berikut:

1. **BAB I, PENDAHULUAN**: menjelaskan tentang pendahuluan yang merupakan pijakan awal dalam penulisan skripsi ini, yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, literature review, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.
2. **BAB II, KONSEP DASAR MANAJEMEN BIMBINGAN HAJI DI KBIH**: menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi alat ukur dalam proses analisis penelitian yang penulis lakukan. Landasan teori tersebut meliuti: konsep manajemen, konsep bimbingan haji, dan konsep KBIH.
3. **BAB III, PROFIL KBIH WADI FATIMAH KEDAWUNG TAHUN 2019**: menjelaskan tentang profil KBIH Wadi Fatimah yang meliputi: sejarah, dasar hokum, visi misi. Struktur organisasi, konsep pembimbing, dan sarana prasarana bibingan haji KBIH Wadi Fatimah tahun 2019.
4. **BAB IV, PROBLEMATIKA DALAM PELAKSANAAN BIMBINGAN HAJI KBIH WADI FATIMAH TAHUN 2019**: menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan, disertai dengan proses analisis mengenai permasalahan KBIH Wadi Fatimah dalam pelaksanaan bimbingan haji tahun 2019 dan penyelesaian yang dilakukan oleh KBIH Wadi Fatimah terhdap permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan bimbingan haji tahun 2019.
5. **BAB V, PENUTUP**: menjelaskan tentang penutup yang berisi tentang kesimpulan penelitian yang penulis lakukan dan saran sebagai evaluasi atau komentar penulis terhadap hasil penelitian yang menyangkut objek kajian dalam penelitian ini.