

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semua agama di dunia sangat menjunjung tinggi kebebasan dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi. Salah satu bentuk komunikasi dalam Islam bagi manusia kepada Tuhan-Nya adalah dengan melakukan ibadah haji. Pelaksanaan ibadah haji merupakan cara yang tepat bagi umat Islam untuk mengungkapkan rasa syukur atas nikmat yang telah Tuhan berikan kepada mereka.

Dalam beberapa tahun terakhir jumlah jamaah haji dari seluruh dunia mencapai sekitar dua hingga tiga jutaan orang. Jamaah haji Indonesia selalu menempati peringkat lima besar dari keseluruhan jumlah jamaah haji di dunia, hal ini karena Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam dan kenyataan dalam sejarah menjelaskan masyarakat Indonesia memiliki hubungan kekerabatan dengan bangsa Arab. Hubungan itu terjalin sejak lama, terutama sejak abad 17/18 M. Pada saat itu sebagian kepulauan Indonesia menjadi transit (pemberhentian) ataupun tempat untuk menetap (tempat tinggal) para saudagar Islam asal Semenanjung Arabia yang pada akhirnya menguasai pantai-pantai utara pulau Jawa, Sumatera dan pesisir pantai sebelah selatan pulau Kalimantan dan Sulawesi.

Daerah di pesisir pantai itu merupakan daerah yang banyak mengirim jamaah haji, hal ini karena sebagian besar jamaah haji Indonesia adalah para pedagang dan petani yang mempunyai pendapatan dari hasil bumi dan laut. Pada saat itu, pengurusan keberangkatan calon jamaah haji tidak terlalu sulit, hanya melalui proses

administrasi di karesidenan, kabupaten dan gubernuran dengan mengajukan permohonan paspor untuk ke Makkah. Kemudahan itu mengakibatkan umat Islam berbondong-bondong untuk berangkat haji. Alasan lain mereka adalah sebagian pribumi dan sebagian lagi keturunan Arab Hadramaut ingin menengok keluarga atau keturunan mereka di Arab Saudi bahkan akhirnya menetap disana.

Mengerjakan ibadah haji adalah pekerjaan yang sangat mulia dan terpuji. Nabi Muhammad saw. hanya sekali melaksanakan ibadah haji, yakni pada tahun ke sepuluh Hijriyah. Walaupun Rasulullah berkesempatan untuk melaksanakannya berulang kali.¹ Haji merupakan kewajiban sekali seumur hidup, sedangkan untuk yang kedua dan seterusnya hukumnya sunnah.² Namun, animo umat Islam untuk melaksanakan ibadah haji dan dapat bersujud dihadapan Ka'bah sangatlah besar bahkan mereka yang pernah melaksanakan haji, masih ingin untuk mengulanginya beberapa kali.³

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban umat muslim di seluruh dunia bagi yang mampu. Sebagai Negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia, maka Indonesia mendapatkan jatah kuota jamaah haji lebih besar dibanding Negara-Negara muslim lainnya.⁴

¹Karsayuda(ed.), *Fikih Syafi'e Cuplikan Sabilal-Muhtadin* (Cet.I ; Banjarmasin : Borneo Press, 2007),h. 220.

²Departemen Agama RI, *Petunjuk Perjalanan Haji*, (Jakarta : Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 1997), h. 3.

³ Yusuf al-Qaradhawi, *Menjawab Masalah Haji, Umrah & Qurban* (Cet.I ; Jakarta : Embun Publishing, 2007), h. 28.

⁴Harimurti Hartono, *Waitinglist Nasional Upaya Memperkecil Kemudharatan Masa Penantian Keberangkatan Haji: Dinamika dan Perspektif Haji di Indonesia* (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010), h. 250.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah, di bawah koordinasi Menteri Agama.⁵

Sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah Indonesia dalam penyelenggaraan ibadah haji (KEPRES Nomor 62 Tahun 1995) yang menggariskan agar WNI khususnya kaum muslimin dapat melaksanakan ibadah haji dengan mudah, lancar, tertib sejak dari tanah air, di perjalanan selama di Arab Saudi sampai dengan kembali ke tanah air.⁶ Tidak diragukan lagi bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu *trade mark* Kementerian Agama. Seluruh mata dan perhatian akan tertuju pada kementerian ini setiap penyelenggaraan ibadah haji dilakukan.

Kesadaran bersama adalah tanggung jawab bersama baik pemerintah maupun masyarakat agar penyelenggaraan haji di Indonesia berjalan baik dan lancar. Oleh karena itu, segala bentuk apresiasi, informasi, dan inovasi guna terwujudnya hal tersebut harus didukung oleh pihak-pihak terkait tanpa terkecuali. Kita harus cemas, bila prosesi keagamaan yang dilakukan secara rutin setiap tahun itu tidak bisa diselenggarakan secara baik. Alangkah ironisnya bila kita menemukan masalah penyelenggaraan haji setiap tahunnya sama dengan tahun sebelumnya, termasuk jumlah antrian yang membludak.

Tingginya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji kemudian membuat antrian pelaksanaan haji dalam suatu Negara semakin banyak. Berbagai

⁵Departemen Agama RI, *Panduan Perjalanan Haji* (Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji; Jakarta; 2003), h. 1.

⁶Zein Umar, *Kesehatan Perjalanan Haji, Pedoman Praktis Bagi Jama'ah Haji* (Cet.I; Bogor: Prenada Media, 2003), h. IX.

karakteristik masyarakat mulai dari yang berusia muda sampai berusia tua dan lanjut usia, semua menginginkan untuk bisa menjalankan ibadah haji. Oleh karena itu, penulis akan memfokuskan pembahasan mengenai ibadah haji yang dilaksanakan oleh mereka yang lanjut usia. Mengingat ibadah haji adalah wajib bagi yang mampu (salah satunya mampu secara fisik dan psikis), sedangkan kemampuan fisik dan psikis lanjut usia cenderung menurun. Mereka yang lanjut usia hampir semua rentan terhadap penyakit bahkan yang menginjak usia lansia umumnya sudah memiliki penyakit, seperti kolesterol, asam urat, darah tinggi, *vertigo*, gagal ginjal, *diabetes*, dan penyakit lainnya. Kondisi ini menjadi dilema tersendiri, baik bagi lansia sendiri maupun bagi penyelenggara haji atau pemerintah.⁷

Semakin lamanya masa tunggu untuk bisa berangkat menunaikan ibadah haji, berdampak pada peningkatan usia calon jamaah haji di Indonesia. Masa tunggu terlama adalah 42 tahun, sehingga pada saat mendaftar masih berusia 30 tahun dan pada saat diberangkatkan usia calon jamaah haji sudah di atas 70 tahun. Pada usia ini, kondisi kesehatan fisik sudah menurun, pelupa, bahkan ego semakin tinggi. Untuk itu, perlu solusi yang tepat bagi jamaah haji lansia ini agar masih diberi kesempatan menjadi tamu Allah untuk menyelesaikan kewajiban rukun Islam. Kebijakan pemerintah tentang pengajuan waktu pemberangkatan calon haji patut diapresiasi, namun perlu ada penyesuaian tentang pendamping yang mengharuskan istri/suami/anak kandung.⁸

⁷Kholilurrahman, *Hajinya Lansia Ditinjau Dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam*, al-Balagh Jurnal Dakwah dan Komunikasi, IAIN Surakarta, Surakarta, Vol. 2, Desember 2017.

⁸Widyarini, "Penyelenggaraan Ibadah Haji Bagi Lansia" (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2016).

Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan yang memerlukan pelayanan dan kesanggupan yang lebih besar dari ibadah lainnya dalam ajaran Islam. Karena disamping ibadah ini merupakan ibadah yang berdimensi spiritualitas, haji juga merupakan ibadah yang bernilai sosial. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan jamaah di tingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan melalui Undang-Undang Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Nomor 13 Tahun 2008.⁹

Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak ditemukan pelayanan ibadah haji di Tingkat Kabupaten/Kota belum berjalan secara optimal terutama pada jamaah haji lanjut usia. Kurangnya perhatian khusus dan pendampingan khusus oleh Kementerian Agama selaku penyelenggara haji di tingkat Kabupaten/Kota terhadap jamaah haji lanjut usia, yang mana jamaah tidak lagi seperti usia produktif, yang secara mental dan fisik sudah menurun. Memberikan buku panduan dan bimbingan ibadah haji ternyata belum membuat jamaah haji lansia menjadi mandiri, akibatnya ketika berada di Tanah Suci jamaah haji masih merasa bingung, apalagi yang tidak memiliki pendamping.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten bone (Studi Analisis Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah).

⁹Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI, 2011), h. 25.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, untuk memfokuskan pembahasan dalam skripsi ini, calon peneliti merumuskan permasalahan yang akan dikaji, yakni:

1. Bagaimana sistem manajemen pelayanan calon jamaah haji pada Kementerian Agama Kabupaten bone?
2. Bagaimana pelaksanaan manajemen batas toleransi terhadap calon jamaah haji lanjut usia?
3. Bagaimana cara menentukan calon jamaah haji lanjut usia sehingga dapat diberangkatkan ke tanah suci Makkah?

C. Definisi Operasional

Sebelum lebih jauh memasuki pembahasan yang akan dikaji dalam skripsi ini, peneliti memberikan batasan pengertian untuk menghindari kesimpangsiuran dalam menafsirkan dan memahami maksud yang terkandung terhadap beberapa kata yang dianggap penting dalam judul ini, sebagai berikut:

1. Manajemen merupakan penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi dengan cara kerja sama dengan orang-orang dan sumber daya yang dimiliki organisasi.¹⁰
2. Pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.

¹⁰Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ketiga*, (Jakarta; Balai Pustaka, 2002), h. 708.

3. Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.¹¹
4. Jamaah haji adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.
5. Calon jamaah haji adalah warga Negara yang beragama Islam, memenuhi syarat, dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini.¹²
6. Kementerian Agama adalah seksi penyelenggaraan haji dan umrah yang berfungsi melakukan pelayanan dan pembinaan di Bidang Penyuluhan Haji dan Umrah, melakukan bimbingan kepada jamaah dan petugas, menata dokumen dan perjalanan haji, pembekalan dan akomodasi dan pembinaan terhadap KBIH dan Pasca Haji.¹³
7. Toleransi adalah batas ukur penambahan atau pengurangan yang masih perbolehkan. Sikap toleransi dapat menghindari terjadinya diskriminasi, walaupun banyak terdapat kelompok atau golongan yang berbeda dalam suatu kelompok masyarakat.

¹¹A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Cet.I. Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 186.

¹²Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 1 Ayat (5).

¹³Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*,(Cet. I. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 66.

8. Lanjut usia berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan dengan sudah berumur tua.¹⁴ Lanjut usia adalah fase menurunnya kemampuan akal dan fisik yang dimulai dengan adanya beberapa perubahan dalam hidup. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun keatas.¹⁵

Berdasarkan dari penjabaran setiap poin indikator definisi operasional diatas, dapat disimpulkan bahwa maksud penelitian ini adalah pengelolaan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi yakni Kementerian Agama kepada masyarakat menganut Islam yang berada di Kabupaten bone tentang toleransi terhadap calon jamaah haji yang berusia lanjut (di atas 60 tahun) dalam pelaksanaan ibadah haji.

D. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan calon jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Bone (studi kasus toleransi terhadap calon jamaah haji lanjut usia).

- a. Untuk mengetahui sistem pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bone.
- b. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen batas toleransi terhadap calon jamaah haji lanjut usia.

¹⁴Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 496.

¹⁵Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, Pasal 1 Ayat 2.

- c. Untuk mengetahui cara menentukan calon jamaah haji lanjut usia sehingga dapat diberangkatkan ke tanah suci Makkah.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan ilmiah, yakni hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangsi dan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu keIslaman pada khususnya.
- b. Kegunaan praktis:
 - 1) Dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan keilmuan tentang Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten bone (Studi Analisis Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah).
 - 2) Hasil penelitian ini menjadi bahan acuan serta saran untuk meningkatkan manajemen pelayanan agar menjadi lebih baik lagi.

E. Tinjauan Pustaka

Setiap kelompok atau golongan masing-masing memiliki pandangan, argumen, atau penafsiran yang berbeda dalam memahami suatu masalah, terkait perbedaan dalam mengkaji penerapan hukum waris Islam. Analisis tentang pelayanan calon jamaah haji sangat banyak ditemukan, akan tetapi dalam hal penelitian yang membahas secara khusus problematika dalam toleransi terhadap calon jamaah haji lanjut usia belum banyak yang membahas tentang hal tersebut.

Salah satu syarat yang harus dipenuhi seorang peneliti untuk menunjukkan keaslian suatu penelitian yang dilakukan yakni menegaskan perbedaannya dengan hasil-hasil penelitian sejenis sebelumnya. Oleh karena itu, merupakan suatu

keharusan bagi setiap peneliti untuk melakukan penelusuran terhadap hasil-hasil terdahulu yang sejenis dengan penelitian yang dilakukannya dianggap sebagai penelitian asli dan bukan plagiarisme.

Skripsi karya Haslina/ 01.14.3291, STAIN Watampone dengan judul ''Sistem Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah PT. An-Nur Maarif'', Tahun 2014. Hasil penelitiannya menjelaskan tentang pelaksanaan pelayanan haji dan umrah yang diterapkan pada PT. An-Nur Maarif meliputi Administrasi, Bimbingan Manasik, Transportasi, Akomodasi, konsumsi, Kesehatan dan Perlindungan atau asuransi semua kegiatan pelaksanaan tersebut terlaksana dengan baik dengan pelayanan yang berkualitas dan etos kerja yang tinggi untuk memenuhi harapan calon jamaah. Untuk mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya PT. An-Nur Maarif menerapkan empat prinsip ekonomi Islam yang bersifat terbuka yaitu, pertama aspek keadilan yaitu jamaah haji berhak mengambil semua yang menjadi haknya sesuai dengan pilihan paket yang diinginkan, kedua aspek kejujuran yaitu pihak travel bersikap jujur dalam setiap bentuk pelayanan dan jasa yang diberikan kepada jamaah, ketiga aspek transparansi yaitu apabila ada perubahan jadwal semua dijelaskan secara terbuka dan apabila ada biaya tambahan maka disampaikan kepada jamaah, keempat aspek bersikap amanah yaitu PT. An-Nur Maarif bertanggung jawab penuh terhadap kepentingan pribadi.¹⁶

Adapun yang membedakan penelitian saya dengan skripsi di atas adalah lokasi yang berbeda peneliti skripsi di atas meneliti di PT. An-Nur Maarif Kabupaten bone sedangkan peneliti meneliti di Kementerian Agama Kabupaten bone. Adapun

¹⁶Haslina, ''Sistem Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah PT. An-Nur Maarif'', (Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Watampone, 2014).

pembatasan kajian di atas membahas tentang pelayanan yang bersifat secara umum sedangkan peneliti membahas tentang pelayanan calon jamaah haji yang lanjut usia.

Skripsi karya Imelda Macmud, STAIN Watampone dengan judul “Prosedur dan Praktek Badal Haji dalam Pelaksanaan Haji Tamattu Menurut Hukum Islam di PT. An-Nur Maarif Kab. Bone tahun 2017. Hasil penelitiannya dapat dipahami bahwa salah satu dari ketiga pelaksanaan haji yakni haji tamattu, qiran dan ifrad. Dalam penelitian ini pelaksanann haji bagi mereka yang memiliki penyakit yang tidak dapat disembuhkan ataupun calon jamaah haji yang meninggal pelakasanaannya menggunakan haji tamattu. Haji tamattu adalah ibadah haji yang dilaksanakan dengan cara melakukan ibadah umrah terlebih dahulu.¹⁷

Adapun perbedaan penelitian ini dengan skripsi diatas adalah menjelaskan tentang pelaksanaan haji tamattu sedangkan peneliti mengkaji tentang pelayanan calon jamaah haji yang lansia.

Buku karya Agus Sumardiono dengan judul “Panduan Haji dan Umrah”. Buku ini menjelaskan terkait panduan untuk mempersiapkan bekal dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Dalam buku ini dijelaskan bagaimana prosedur pendaftaran, perkiraan jadwal keberangkatan, doa-doa dan tempat-tempat ziarah yang dikunjungi Nabi.

Buku Acmad Nidjam dan Alatief Hanan dengan judul “Manajemen Haji” tahun 2001. Buku ini menjelaskan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan dunia perhajian secara cukup detail dan komprehensif dari aspek religius, sosial

¹⁷Imelda Macmud, “Prosedur dan Praktek Badal Haji dan Pelaksanaan Haji Tamattu Menurut Hukum Islam di PT. An-Nur Maarif Kab. Bone”, (Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Watampone, 2017).

budaya, sejarah dan manajemen terkini yang diterapkan pemerintah serta telaah kritis bagi upaya penyempurnaan manajemen secara integral.

karya Shilvy Shofa Maharany, UIN Walisongo Semarang dengan judul “Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016”, Tahun 2018. Hasil penelitiannya, manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan Jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak menurut Shilvy belum melakukan pelayanan yang maksimal. Namun berkat bantuan dari tim pemeriksa pelayanan kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan yang diinginkan karena sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melayani jamaah haji. Dalam usahanya, Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sudah mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen dengan baik meliputi, menyusun struktur organisasi yang bekerja, menyusun program kerja, penjadwalan waktu, serta melakukan pemeriksaan kesehatan kepada jamaah haji terhadap penyakit para jamaah.¹⁸

Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan diantaranya. Pertama, lokasi penelitian yang berbeda. Kedua, pembatasan pembahasan dimana penelitian di atas melihat praktik yang dilakukan oleh Departemen Kesehatan Kabupaten Demak, sedangkan peneliti melihat praktik pelayanan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bone. Ketiga, penelitian di atas membahas tentang kesehatan calon jamaah haji, sedangkan peneliti membahas tentang toleransi terhadap calon jamaah haji lanjut usia.

¹⁸Maharany Shilvy Shafa, “Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016” (Skripsi, UIN Walisongo, Semarang, 2018).

Skripsi karya Mahendra Chafidzul Ulum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017”, Tahun 2019. Kesimpulannya adalah manajemen pelayanan jamaah haji lanjut usia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman belum prima. Hal ini terlihat pada adanya aktivitas manajemen pelayanan yang mendapatkan perlakuan yang sama terhadap jamaah haji umum dan yang lanjut usia. Namun tetap harus ada nilai lebih dalam melayani jamaah haji lansia. Nilai lebih yang dimaksud adalah kesabaran lebih dalam memberikan pelayanan dan informasi terkait pendaftaran haji, bimbingan manasik haji, pembuatan paspor dan visa haji, pengecekan kesehatan dan lain sebagainya kepada jamaah haji lanjut usia karena faktor kesehatan fisik yang sudah menurun dan lemah.¹⁹

Untuk hasil penelitian ini yang membedakannya dengan penelitian peneliti yakni lokasi penelitian yang berbeda. Mahendra meneliti pelayanan calon jamaah haji lanjut usia di Kabupaten Sleman. Sedangkan untuk penelitian ini berlokasi di Kabupaten Bone.

Jurnal karya Kholilurrahman dengan judul “Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling” IAIN Surakarta 2017. Hasil penelitiannya yakni dengan segala karakteristik fisik dan psikis, ibadah haji lansia rentan akan gangguan. Gangguan fisik dan psikis ini bisa menyebabkan tidak lancarnya ibadah haji lansia tersebut, juga seringkali berdampak pada kelompok ibadah haji atau

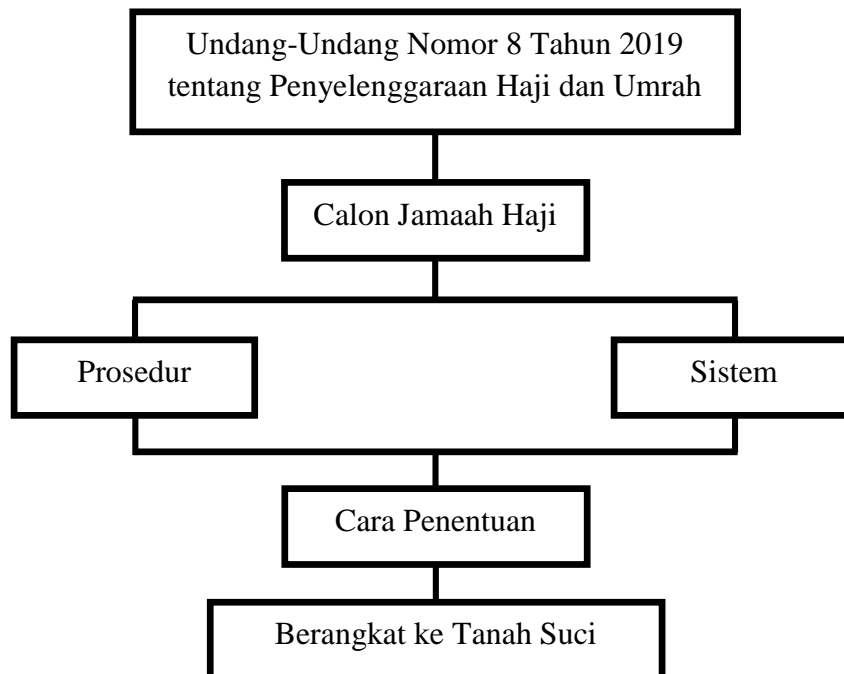
¹⁹Ulum Mahendra Chafidzul, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017”(Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2019).

pendamping ibadah haji. Maka dari itu, diperlukan formula pendampingan dengan berlandaskan pada konsep dan perspektif bimbingan dan konseling Islam.²⁰

Perbedaan hasil skripsi ini dengan penelitian peneliti adalah perbedaan sudut pandang penelitian. Kholilurrahman meneliti dari perspektif bimbingan dan konseling. Sedangkan peneliti akan melihat dari perspektif segi toleransi terhadap calon jamaah haji lanjut usia.

F. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka pada bagian ini diuraikan kerangka pikir yang dijadikan landasan berpikir dalam melaksanakan penelitian. Adapun kerangka pikir yang dimaksud, adalah sebagai berikut:



²⁰Kholilurrahman, *Hajinya Lansia Ditinjau Dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam*, al-Balagh Jurnal Dakwah dan Komunikasi, IAIN Surakarta, Surakarta, Vol. 2, Desember 2017.

Berdasarkan kerangka pikir di atas maka dapat dipahami bahwa fokus penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan umrah yang membahas terkait calon jamaah haji dalam hal prosedur dan sistem yang berlaku dan di berlakukan sebagai usaha untuk menentukan keberangkatan ke tanah suci khusus toleransi bagi mereka yang lanjut usia (60 tahun ke atas). Bagi calon jamaah haji lansia harus memiliki pendamping dari keluarga terdekat seperti suami atau istri, anak dan menantu yang sudah mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji minimal 3 tahun. Calon jamaah haji lansia dan pendampingnya telah memenuhi prosedur pendaftaran haji. Jamaah haji lansia akan dilayani seperti jamaah haji lainnya yang tidak tergolong lansia sejak awal perjalanan ke tanah suci dan melaksanakan semua proses ibadah haji sampai dipulangkan ke daerah asalnya.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif dan disajikan secara kualitatif. Penelitian deskriptif adalah upaya pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif ini mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.²¹

²¹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*(Cet.I; Jakarta: Prenamedia Group, 2011), h.34.

Menurut Punaji Setyosari, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek apakah orang atau segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel yang bisa dijelaskan, baik dengan angka maupun kata-kata.²²

Adapun yang dimaksud penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian juga diartikan sebagai gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada suatu penelitian yang memusatkan perhatian pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan sebuah makna dari gejala-gejala sosial masyarakat. Dengan metode kualitatif dapat menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden serta metode kualitatif lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.²³

b. Pendekatan Penelitian

1) Pendekatan Teologis Normatif

Pendekatan teologis merupakan pendekatan memahami ajaran agama secara subjektif dan bertolak dari teks-teks normatif ajaran agama. Pendekatan ini lebih menekankan pada aspek ilmu ketuhanan yang bertolak dari suatu keyakinan bahwa wujud empirik suatu keagamaan,

²²Setyosari Punaji, *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan* (Cet.I; Jakarta: Kencana, t.tahun).

²³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet.X; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1999), h. 5.

dianggap sebagai hal yang paling benar dibanding dengan yang lain. Dari pemikiran tersebut, dapat diketahui bahwa pendekatan teologi dalam pemahaman keagamaan adalah pendekatan yang menekankan pada bentuk forma atau simbol-simbol keagamaan yang masing-masing bentuk atau forma atau simbol-simbol keagamaan tersebut mengklaim dirinya sebagai yang paling benar sedangkan yang lainnya sebagai salah. Pada masa sekarang ini muncul istilah yang disebut dengan teologi masa kritis, yaitu suatu usaha manusia untuk memahami penghayatan imannya atau penghayatan agamanya, suatu penafsiran atau sumber-sumber aslinya dan tradisinya dalam konteks permasalahan masa kini, yaitu teologi yang bergerak anatar dua kutub: teks dan situasi; masa lampau dan masa kini.²⁴

Pendekatan ini digunakan peneliti dalam rangka memudahkan mencari data dan menemukan jawaban atas masalah yang ingin diketahui. Dengan pendekatan teologis normatif peneliti mampu membandingkan antara aturan yang dijelaskan dalam al-Qur'an dengan teori serta praktik yang terjadi di Kementerian Agama sebagai penanggung jawab atas segala manajemen terkait pelayanan jamaah haji Republik Indonesia khususnya masyarakat di Kabupaten Bone.

2) Pendekatan Yuridis Normatif

Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang menggunakan konsepsi yuridis positivisi, yakni bahwa hukum identik dengan norma tertulis yang dibuat oleh yang berwenang, selama ini hukum dibuat sebagai sistem normatif yang bersifat otonom tertutup dan terlepas dari

²⁴Hasyim Hasanah, *Pengantar Studi Islam* (Cet. I; Yogyakarta: Ombak, 2013), h. 7.

kehidupan masyarakat. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.²⁵

Bahwa untuk menguatkan sebuah penelitian, dasar hukum merupakan salah satu bagian penting yang harus termuat dalam karya tulis ilmiah. Maka dengan memasukkan pendekatan yuridis normatif akan membantu peneliti dalam menelaah data yang ingin diperoleh. Dalam penelitian ini salah satu dasar hukum yang berkaitan dengan judul peneliti yakni manajemen pelayanan jamaah haji adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019.

3) Pendekatan Historis

Pendekatan historis merupakan suatu usaha untuk interpertasi dari bagian trend yang naik turundari status keadaan di masa yang lampau untuk memperoleh suatu generalisasi yang berguna untuk memahami kenyataan sejarah, membandingkan dengan keadaan sekarang dan dapat meramalkan keadaan yang datang. Salah satu upaya melakukan studi Islam dengan menumbuhkan perenungan untuk memperoleh hikmah dengan cara mempelajari sejarah nilai-nilai Islam yang berisikan kisah dan perumpamaan, baik yang berkaitan dengan masalah sosial, politik ekonomi, budaya, ilmu pengetahuan, kebudayaan, agama dan sebagainya.²⁶

²⁵Soemitro Ronny Hanitjo, *Metode Penelitian Hukum dan Yurimetri* (Cet.I; Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), h. 11.

²⁶Mohammad Nashir, *Metode Penelitian* (Cet.I; Jakarta: Ghalie Indonesia, 2003), h. 48.

Pendekatan historis termuat dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki eksistensi Kementerian Agama menyelesaikan dengan baik tugas dan tanggung jawabnya terhadap pelayanan jamaah haji di masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Bone. Dengan melihat sejarah atas peristiwa yang terjadi ditahun-tahun sebelumnya menjadi penguat dalam hal pelayanan yang lebih baik bagi mereka yang tercover dalam Kementerian Agama.

4) Pendekatan Sosiologis

Pendekatan sosiologis adalah ilmu yang mempelajari hidup bersama dalam masyarakat, dan ikatan-ikatan antara manusia yang menguasai hidupnya itu. Pentingnya pendekatan sosiologi dalam memahami agama sebagaimana disebutkan diatas dapat dipahami, karena banyak sekali ajaranagama yang berkaitan dengan masalah sosial. Berkaitan dengan pendekatan sosiologis ada lima alasan pentingnya digunakan dalam masalah sosial sebagai berikut:

- a) Dalam al-Quran atau kitab-kitab hadist, proporsi terbesar kedua hukum Islam itu berkenaan dengan muamalah.
- b) Bahwa ditekankannya masalah muamalah (sosial) dalam Islam ialah adanya kenyataan bahwa bila urusan ibadah bersamaan waktunya dengan urusan muamalah yang penting, maka ibadah boleh diperpendek atau ditangguhkan (tentu bukan ditinggalkan), melainkan tetap dikerjakan sebagaimana mestinya.
- c) Bahwa ibadah yang mengandung segi kemasyarakatan diberi ganjaran lebih besar daripada ibadah yang bersifat perseorangan.

- d) Dalam Islam terdapat ketentuan bila urusan ibadah dilakukan tidak sempurna atau batal karena melanggar pantangan tertentu maka *kifratnya* (tebusan) ialah melakukan sesuatu yang berhubungan dengan masalah sosial.
- e) Dalam Islam terdapat ajaran bahwa amal baik dalam bidang kemasyarakatan mendapat ganjaran lebih besar daripada ibadah sunnah.
- f) Melalui pendekatan sosiologis agama akan dapat dipahami dengan mudah, karena agama itu sendiri diturunkan untuk kepentingan sosial.²⁷

Tentunya untuk mengetahui masalah yang terjadi di dalam masyarakat, maka perlu adanya kajian terhadap masyarakat itu sendiri. Maka untuk mengetahui kinerja Kementerian Agama yang membidangi masalah Jamaah Haji, masyarakat menjadi bagian penting termuat untuk menilai dan merasakan pelayanan tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian ini yaitu Kementerian Agama Kabupaten Bone. Narasumber pada penelitian ini adalah beberapa orang yang dianggap berkompeten dan memiliki ilmu pengetahuan tentang objek yang akan diteliti.

²⁷Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam* (Cet.VII; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), h. 38.

3. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh dari sumber utama (sumber asli), baik berupa kualitatif maupun kuantitatif. Sesuai dengan asalnya dari mana data tersebut diperoleh, maka data ini sering pula disebut dengan istilah data mentah.²⁸ Dalam hal ini, data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya dilapangan. Adapun yang menjadi sumber data primer dari penelitian ini adalah Kepala Seksi Bagian Haji, staf Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) serta tokoh-tokoh yang dianggap mampu memberikan informasi.

b. Data Sekunder

Data yang bersumber dari buku literatur, skripsi, dan karya tulis lainnya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan calon jamaah haji yang nantinya akan dikutip sebagai data yang diperlukan oleh penulis sebagai bahan kajian teologis atau dasar hukum berkaitan dengan titik fokus penelitian tersebut.

4. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat pengumpulan data yang betul-betul dirancang atau dibuat sedemikian rupa dalam rangka membantu dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan di lapangan atau lokasi

²⁸Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi:Teori dan Aplikasi*, (Cet.III; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 122.

penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen angket kuisisioner dan *check list*.

5. Teknik Pengumpulan Data

Seorang peneliti harus melakukan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya suatu penelitian. Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data.²⁹

a. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Library Research adalah suatu kegiatan mencari dan mengelolah data- data literature yang sesuai untuk dijadikan referensi dan dijadikan sebagai acuan dasar untuk menerangkan konsep-konsep penelitian. Berdasarkan bentuk penelitian ini, data literature yang dimaksud adalah berupa buku, ensiklopedia, karya ilmiah dan sumber data lainnya yang didapatkan di berbagai perpustakaan.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Jenis pengumpulan data ini menggunakan beberapa cara yang dianggap relevan dengan penelitian, yaitu sebagai berikut:

- 1) Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.³⁰ Penggunaan metode observasi dalam penelitian di atas pertimbangan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif bila dilakukan secara langsung mengamati objek yang diteliti.

²⁹Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, dengan kata pengantar oleh Burhan Bungin, Edisi Pertama (Cet.IV; Jakarta: Kencana, 2009), h. 93.

³⁰Husaini Usman Poernomo, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet.I; Jakarta: BumiAksara, 1996), h. 54.

Teknik ini peneliti gunakan untuk mengetahui kenyataan yang ada dilapangan. Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, menganalisa secara sistematis. Observasi ini penulis gunakan untuk mendapatkan data tentang Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten bone (Telaah Kinerja Kementerian Agama Kabupaten Bone).

- 2) Wawancara atau interview merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka, pertanyaan diberikan secara lisan dan jawabannya pun diterima secara lisan pula.³¹ Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam yaitu suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.³²
- 3) Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumentasi, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.³³ Berdasarkan pengertian tersebut, penulis dalam pengumpulan data dengan teknik dokumentasi berarti peneliti melakukan pencarian dan pengambilan segala informasi yang sifatnya teks menjelaskan dan menguraikan mengenai hubungannya dengan arah penelitian.

³¹Nana Syaodih Sukmadinata, *Pengembangan Kurikulum Teori dan Praktek* (Cet.I; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 222.

³²Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Cet.I; Yogyakarta: UGMP ress, 1999), h. 72.

³³Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Cet.I; Jakarta: Kencana, 2007), h. 196.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif yang bersifat induktif yaitu dengan cara menganalisis data yang bersifat khusus (fakta empiris) kemudian mengambil kesimpulan secara umum (tataran konsep).³⁴

Analisis data kualitatif adalah mengurai atau menjelaskan data sehingga berdasarkan yang ada dapat ditarik pengertian-pengertian dan kesimpulan-kesimpulan.³⁵s

³⁴LexyJ. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Cet.I; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 24.

³⁵Dudung Abdurrahman, *Pengantar Metode Penelitian* (Cet.I; Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003), h. 65.s