

BAB III

KOMPONEN EKOSISTEM HAJI PLUS

A. Komponen Faktor Internal

"Komponen" adalah bagian-bagian yang menyusun suatu kesatuan atau sistem. Komponen faktor internal dan eksternal merupakan faktor-faktor yang memengaruhi berbagai aspek dalam sebuah organisasi, sistem, atau bahkan individu. Faktor-faktor ini bisa berupa kondisi, situasi, atau pengaruh yang berasal dari dalam (internal) atau luar (eksternal) suatu entitas.

1. Faktor Internal:

Faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam suatu entitas, dan umumnya dapat dikendalikan dan diubah oleh entitas tersebut.

2. Faktor Eksternal:

Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar suatu entitas, dan umumnya tidak dapat dikendalikan oleh entitas tersebut.

a. Jamaah Haji Plus

Pada umumnya masyarakat muslim Indonesia melaksanakan haji dan umrah menuju Masjidil Haram di Makkah melalui travel haji dan umrah yang banyak tersebar di Indonesia. Banyaknya penawaran biro perjalanan haji dan umroh di Indonesia menimbulkan

persaingan yang cukup ketat, hingga paket dan harga yang ditawarkanpun bervariasi.

Masyarakat harus berhati-hati dan selektif serta kritis dalam memilih biro perjalanan sebab tidak sedikit yang melakukan tindak pidana penipuan pada sektor travel haji dan umrah. Contohnya adalah kegagalan pemberangkatan jamaah pada 28 Maret 2017 lalu oleh biro perjalanan F Travel, dimana terdapat 72.682 jamaah yang gagal berangkat dengan total kerugian mencapai ± 800 Milyar atau (Rp. 848.700.000.000). Pada saat kejadian itu jamaah diinapkan dihotel sekitar Bandara Soekarno Hatta. Hal itu pun membuat Kemenag melakukan klarifikasi, investigasi, advokasi, hingga mediasi dengan jamaah.

Kemudian sebuah penyelewengan dana umat dengan nilai yang fantastis sekitar ±1,8 Triliun rupiah dengan total jamaah lebih kurang 86.720 orang oleh biro perjalanan ABU Tour dengan beralamatkan pada Jl. Bay Raya No.32 i Kota Makasar dan terakhir penyelewengan dan yang dilakukan oleh dunia Tour yang terjadi pada PT. SBL yang beralamatkan di Gedung Wisma Bumi Putra Lt.6 Suite 602 Jl. Asia-Afrika No. 141- 149 Bandung, sekitar 12.845 orang jamaah mengalami kerugian sekitar ± 300 Milyar. Pada program haji khusus, dengan banyaknya animo masyarakat untuk berangkat haji dengan cepat program haji khusus ternyata pendaftaran sampai

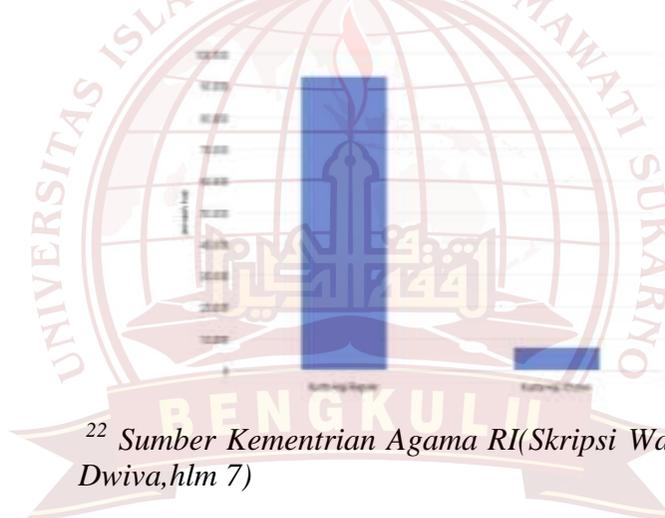
tahun 2019 sudah mencapai 136.000 an jamaah sehingga jumlah antarian jamaah waiting listnya 8 tahun. Hal ini disebabkan jumlah Kuota haji khusus tetap 17.000 orang sedangkan adanya tambahan kuota dari Kerajaan Saudi dimasukan, ditambahkan dalam kuota haji reguler, kebijakan kementerian Agama dilaksanakan untuk mengurangi, menumpuknya yang sudah mendaftarkan haji reguler tahun 2019 berjalan sudah mencapai 111.029 dengan daftar antarian 16 tahun (waitinglist). Dalam penyelenggaraan haji khusus beberapa perusahaan perjalanan selalu berusaha mengkoordinasikan penyelenggaraan, pelayanan, informasi untuk membentuk Asosiasi yang membawahi Tour & Travel Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK).

Setiap biro perjalanan, agar dapat menimbulkan trust pada pembeli maka penting untuk mengadakan pencantuman hak dan kewajiban bagi calon jamaah Haji Plus dalam suatu perjanjian tertulis dapat digunakan sebagai pedoman yang bersifat mengikat bagi para pihak dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji plus untuk calon jamaah maupun pihak biro itu sendiri, karena perjanjian yang paling banyak dilakukan oleh para pihak yaitu dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan tertulis, tujuan perjanjian secara tertulis adalah agar memberikan kepastian hukum bagi para pihak dan sebagai

alat bukti yang sempurna dan otentik di kala timbul adanya sengketa yang dialami di kemudian hari.²¹

Sesuai dengan data Kementerian Agama RI jumlah jamaah haji tahun 2022 mencapai 92.825 haji reguler dan 7.226 haji khusus sebagaimana pada diagram di bawah ini.

Gambar 3.1
Data Jamaah Haji tahun 2022



²² Sumber Kementerian Agama RI (Skripsi Wanda Firlah Dwiva, hlm 7)

Laporan Kementerian Agama (Kemenag) menunjukkan, kuota haji Indonesia pada 2022 mencapai 100.051 orang. Kuota haji kembali diperoleh setelah dua

²¹ Kukul Cahyono and Iain Metro, 'Strategi Pemasaran Biro Umroh Dan Haji Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Pada Biro Umroh Haji Di Kota Metro)', Desember, 1.2(2021), <<http://ejournal.metrouniv.ac.id/index.php/Multazam113>>, H 120-122.

²² 'Kementerian Agama RI',. Skripsi Wanda Firlah Dwiva. *analisis kebijakan penyelenggaraan haji khusus : studi pelaksanaan haji di kantor wilayah kementerian agama provinsi Bengkulu, 2023*, H 7).

tahun ibadah haji tak dilaksanakan karena pandemi Covid-19. Adapun, keberangkatan jemaah haji Indonesia terbagi dalam dua gelombang. Gelombang pertama berlangsung dari 4 hingga 18 Juni 2022, yakni jemaah berangkat dari tanah air menuju Bandara Internasional Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah. Lalu, keberangkatan gelombang kedua berlangsung dari 19 Juni hingga 3 Juli 2022, yakni jemaah dari Tanah Air terbang menuju Bandara Internasional King Abdul Aziz Jeddah. Sedangkan data jemaah haji khusus dari tahun ke-tahun adalah sebagai berikut.

Data Jamaah Haji Khusus.

No	Tahun	Jumlah Jamaah
1	2014	17.258
2	2015	13.116
3	2016	13.358
4	2017	15.663
5	2018	17.000
6	2019	15.663
7	2020	17.680
8	2021	Covid-19
9	2022	7.226

²³Sumber skripsi Wanda Firla Dwiva, hlm 8-9.

²³ W Firlah Dwiva, *Analisis Kebijakan Penyelenggaraan Haji Khusus: Studi Pelaksanaan Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi*

Laporan Kementerian Agama (Kemenag) menunjukkan, kuota haji Indonesia pada 2022 mencapai 100.051 orang. Kuota haji kembali diperoleh setelah dua tahun ibadah haji tak dilaksanakan karena pandemi Covid-19. Adapun, keberangkatan jemaah haji Indonesia terbagi dalam dua gelombang. Gelombang pertama berlangsung dari 4 hingga 18 Juni 2022, yakni jemaah berangkat dari Tanah Air menuju Bandara Internasional Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah. Lalu, keberangkatan gelombang kedua berlangsung dari 19 Juni hingga 3 Juli 2022, yakni jemaah dari Tanah Air terbang menuju Bandara Internasional King Abdul Aziz Jeddah.²⁴

Dan serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh." (QS. Al-Hajj: 27)

3. Penyelenggaraan Haji Plus

a. Pengertian Penyelenggara

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata dasarnya adalah *maintenance* yang berarti pemeliharaan/pemelihara dan orang yang memelihara

Bengkulu,2023<<http://repository.uinfasbengkulu.ac.id/id/eprint/575%0Ahttp://repository.uinfasbengkulu.ac.id/575/1/1911170016.pdf>>,H 8-9.

²⁴ Dwiva, *Analisis Kebijakan Penyelenggaraan Haji Khusus: Studi Pelaksanaan Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu*.2023,H 8-9.

(dalam berbagai arti seperti pengusaha, pengelola, pelaksana)

Penyelenggara adalah orang pribadi atau badan sebagai penyelenggara kegiatan yang melakukan pembayaran imbalan dengan nama dalam bentuk apapun kepada orang pribadi sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut.

b. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus

Berdasarkan Undang-Undang No 38 Tahun 2008 pasal 15 tentang Penyelenggara Ibadah Haji, menjelaskan bahawasanya arti dari Penyelenggara ibadah haji khusus adalah pihak yang menyelenggarakan ibadah haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus. Peran PIHK dalam proses pelaksanaan ibadah haji sangat penting untuk membantu keberhasilan penyelenggaraan haji oleh Pemerintah. Karena dalam proses pelaksanaan ibadah haji khusus dipegang langsung oleh PIHK sedangkan haji reguler dipegang oleh Pemerintah.

Menteri Agama menetapkan kuota haji untuk jamaah haji khusus lebih kurang 17.000 kuota dan petugas PIHK. Petugas koordinator dari unsur Asosiasi PIHK PIHK hanya memberangkatkan jamaah haji yang terdaftar di Kementerian Agama, PIHK

memberangkatkan jamaah haji paling sedikit 47 orang dan paling banyak 235 orang. Jika PIHK memperoleh jamaah haji kurang dari 47 orang, maka PIHK wajib menggabungkan jamaah haji ke PIHK lain. Dan jika PIHK memperoleh jamaah haji lebih dari 235 orang, maka PIHK wajib melimpahkan kelebihan jamaah haji tersebut ke PIHK lain. Penggabungan atau pelimpahan jamaah haji, wajib diberitahukan oleh PIHK kepada jamaah haji dan dilaporkan kepada Direktur Jenderal, Penggabungan jamaah haji dilakukan setelah berakhirnya masa pelunasan BPIH Khusus dan pelimpahan jamaah haji dilakukan sebelum berakhirnya masa pelunasan BPIH Khusus.²⁵

4. Lembaga Pemerintah

Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji menyebutkan bahwa penyelenggara ibadah haji di Indonesia adalah pemerintah dan swasta/masyarakat. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka dapat diinterpretasikan bahwa Pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama yang pada umumnya melayani pemberangkatan jamaah haji diseluruh Indonesia yang disebut dengan Haji Reguler, sedangkan pihak Swasta/

²⁵ Dinata, 'Analisis Sistem Pengawasan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (Pihk) Pada Tahun 2016', E-Jurnal. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta., 2018,H 20-22.

masyarakat yakni biro perjalanan haji dan umrah, melayani pemberangkatan jamaah haji khusus atau plus yang harus berbentuk Perseroan terbatas atau yayasan dibawah koordinasi Kementerian Agama. Dengan demikian, masyarakat/konsumen dapat memilih sendiri kebutuhannya untuk menunaikan ibadah haji baik melalui jasa penyelenggaraan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Pemerintah maupun oleh swasta/masyarakat yang berbentuk Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut nama baik negara Indonesia di Arab Saudi, sehingga Pemerintah bertanggungjawab atas penyelenggaraan ibadah haji baik dalam hal teknis maupun dalam hal mengeluarkan suatu kebijakan yang berbentuk peraturan perundang-undangan yang terkait penyelenggaraan ibadah haji. Peranan pemerintah tersebut merupakan bagian dari tugas dan tanggungjawab Pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang intinya bahwa Pemerintah adalah organ yang bertugas dan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan ibadah haji di bawah koordinasi Menteri.²⁶

²⁶ Suyadi, *Kajian Yuridis Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umroh Dan Haji Plus Berdasarkan*

Penyelenggaraan ibadah haji plus melibatkan beberapa lembaga pemerintah yang berperan penting dalam mengatur, mengawasi, dan memastikan kelancaran perjalanan ibadah. Berikut adalah beberapa lembaga pemerintah yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji plus:

- a. Kementerian Agama (Kemenag).Kemenag memiliki peran utama dalam penyelenggaraan ibadah haji plus, baik reguler maupun khusus.
 - 1) Koordinasi dan Pengawasan: Kemenag bertugas mengkoordinasikan dan mengawasi penyelenggaraan ibadah haji plus yang dilakukan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK).
 - 2) Pembinaan dan Perlindungan: Kemenag bertanggung jawab dalam membina dan melindungi jemaah haji plus, baik selama di Indonesia maupun di Arab Saudi.
 - 3) Penetapan Kebijakan: Kemenag menetapkan kebijakan terkait penyelenggaraan ibadah haji plus, termasuk penetapan kuota, biaya, dan jadwal keberangkatan.
 - 4) Pengawasan PIHK: Kemenag melakukan pengawasan terhadap PIHK untuk memastikan

UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', Sainteks, 8.2 (2011),H41-42
<<https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/SAINTEKS/article/view/313>>.

mereka menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b. Kementerian Agama juga memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan ibadah haji plus yakni Sebagai berikut kewenangannya .

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menjadi dasar hukum utama bagi Kemenag dalam mengatur penyelenggaraan haji, termasuk haji plus.
- 2) Kemenag berwenang menetapkan kuota haji Indonesia dan membagi kuota kepada berbagai pihak, termasuk penyelenggara haji plus.
- 3) Kemenag juga memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan haji plus, termasuk menetapkan standar pelayanan dan mengawasi keuangan penyelenggara haji plus.

c. Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). BPKH adalah lembaga yang mengelola keuangan haji, termasuk dana haji plus. Beberapa kewenangan dan peran penting BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji) sebagai berikut.

- 1) BPKH mengelola dana haji yang berasal dari setoran awal jemaah haji, termasuk jemaah haji plus.

- 2) BPKH menginvestasikan dana haji untuk mendapatkan keuntungan dan menjamin keberlangsungan dana haji untuk masa depan.
- 3) BPKH menyalurkan dana haji untuk membiayai penyelenggaraan ibadah haji, termasuk haji plus, sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Menteri- BPKH menyalurkan dana haji untuk membiayai penyelenggaraan haji plus, sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Menteri Agama.
- 4) BPKH tidak terlibat dalam pengaturan teknis penyelenggaraan haji plus, seperti penentuan kuota, biaya, dan akomodasi.
- 5) Pengelolaan Dana: BPKH bertanggung jawab mengelola dana haji plus secara syariah, hati-hati, dan transparan.
- 6) Peningkatan Kualitas: BPKH berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji plus dengan menggunakan dana haji secara efisien dan bermanfaat bagi jemaah.
- 7) Kemitraan: BPKH menjalin kemitraan dengan berbagai pihak, termasuk PIHK, untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji plus.

d. Kementerian Luar Negeri (Kemenlu)

Kemenlu berperan dalam memberikan perlindungan kepada jemaah haji plus di Arab Saudi.

Kewenangan Kemenlu (Kementrian Luar Negri)

Karenannya negara perlu melakukan skema baru dalam menjawab persoalan yang ada, salah satu skema yang perlu dilakukan oleh pemerintah dalam melindungi hak-hak warga negaranya baik didalam maupun luar negeri adalah memenuhi kebutuhan primer seperti kebutuhan pangan dan obat-obatan. Kebutuhan itu berlaku tidak hanya bagi warga negara yang ada didalam negeri namun juga warga negara yang berada diluar negeri. terhadap penyelenggaraan haji plus sebagai berikut.

- 1) Perlindungan WNI: Kemenlu bertanggung jawab melindungi warga negara Indonesia (WNI) di luar negeri, termasuk jemaah haji plus.
- 2) Kerjasama dengan Arab Saudi: Kemenlu menjalin kerjasama dengan pemerintah Arab Saudi untuk memastikan kelancaran penyelenggaraan ibadah haji plus.²⁷

²⁷ Elvira Dewi Ginting, 'Peran Kementerian Luar Negeri Terhadap Perlindungan Warga Negara Indonesia Di Luar Negeri Pada Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Normatif*, 2.1 (2022), H 1 <<http://jurnal.alazhar-university.ac.id/index.php/normatif/article/view/174>>.

e. Kementerian Kesehatan (Kemenkes)

Kemenkes berperan dan berwenang dalam memastikan kesehatan jemaah haji plus.

- 1) Pembinaan Kesehatan: kemenkes memberikan pembinaan kesehatan kepada jemaah haji plus sebelum keberangkatan.
- 2) Pelayanan Kesehatan: kemenkes menyediakan pelayanan kesehatan bagi jemaah haji plus selama di Arab Saudi.

f. Kementerian Perhubungan (Kemenhub) kemenhub berperan dan berwenang dalam mengatur transportasi jemaah haji plus.

- 1) Transportasi Udara: kemenhub mengatur transportasi udara jemaah haji plus dari Indonesia ke Arab Saudi.
- 2) Transportasi Darat: kemenhub mengatur transportasi darat jemaah haji plus di Arab Saudi.

g. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) BNPB berperan dan berwenang dalam menangani keadaan darurat yang mungkin terjadi selama penyelenggaraan ibadah haji plus.

Penanggulangan Bencana: BNPB siap membantu jemaah haji plus yang mengalami musibah atau bencana di Arab Saudi.

B. Lembaga Non Pemerintah

Menurut undang-undang, penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Pembinaan, pelayanan, dan perlindungan merupakan tugas pemerintah. Adapun pihak swasta memiliki kesempatan untuk menyelenggarakan bimbingan manasik haji, mulai dari simulasi sampai bimbingan di tanah suci. Sebagaimana diketahui sampai saat ini banyak sekali perusahaan penyelenggara bimbingan ibadah haji, baik yang memiliki tiket ONH biasa maupun ONH plus.²⁸

Penyelenggaraan ibadah haji plus tidak hanya melibatkan lembaga pemerintah, tetapi juga lembaga non-pemerintah yang berperan penting dalam memberikan layanan dan fasilitas kepada jemaah. Berikut adalah beberapa lembaga non-pemerintah yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji plus:

a. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK)

PIHK adalah badan hukum yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) berperan dan berwenang untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus, termasuk haji plus.

- 1) Layanan dan Fasilitas: PIHK bertanggung jawab dan berwenang menyediakan layanan dan fasilitas

²⁸ Ahmad Dimiyati baherul ilmi, 'Pendidikan Agama Islam', in *Grafindo Media Pratama (2007)*,.

kepada jemaah haji plus, seperti transportasi, akomodasi, konsumsi, bimbingan ibadah, dan lainnya.

- 2) Pilihan Paket: PIHK menawarkan berbagai pilihan paket haji plus dengan fasilitas dan biaya yang berbeda-beda.
- 3) Kecepatan Berangkat: Salah satu keuntungan utama haji plus adalah masa tunggu yang lebih singkat dibandingkan dengan haji reguler.
- 4) Fasilitas Lebih Baik: PIHK biasanya menyediakan fasilitas yang lebih baik, seperti hotel yang lebih dekat dengan Masjidil Haram.
- 5) Peran Penting: PIHK berperan penting dalam memberikan layanan dan fasilitas yang berkualitas kepada jemaah haji plus.

C. Komponen Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah kekuatan-kekuatan yang berasal dari luar organisasi atau individu, yang dapat memengaruhi kinerja, keberhasilan, dan bahkan kelangsungan hidup mereka. Faktor-faktor ini berada di luar kendali langsung organisasi atau individu, tetapi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan, strategi, dan hasil yang mereka capai.

Haji khusus atau haji plus adalah program pelaksanaan haji kuota pemerintah (Kemenag) dengan antrian 5-9 tahun. Penyelenggaraan haji di Indonesia berpedoman pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang diundangkan pada tanggal 28 April 2008, sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 34 Tahun 2009, ketentuan pelaksanaan undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009, dan dilengkapi dengan peraturan pelaksanaan oleh Menteri Agama dan Menteri teknis lainnya.

1. Fasilitas dan Infrastruktur

Pelaksanaan haji khusus dilakukan dengan menyediakan fasilitas khusus, seperti pemandu, alat bantu, dan tempat tinggal yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini membantu mereka untuk menjalankan ibadah haji dengan lebih mudah dan nyaman. Haji khusus memberikan kesempatan bagi mereka untuk meraih pahala dan memenuhi salah satu kewajiban dalam agama Islam. Haji khusus atau disebut haji plus adalah haji yang diselenggarakan oleh travel haji plus (swasta) Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Haji ini memiliki izin keberangkatan yang legal dan diawasi oleh Kemenag.²⁹

²⁹ Dwiva, *Analisis Kebijakan Penyelenggaraan Haji Khusus: Studi Pelaksanaan Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu*, (2023), H 40-42.

a. Fasilitas dan layanan haji plus

- 1) Akomodasi: Hotel yang disediakan untuk jemaah haji plus biasanya lebih dekat ke Masjidil Haram, menawarkan akses yang lebih mudah dan nyaman untuk melaksanakan ibadah. Hotel-hotel ini umumnya memiliki standar yang lebih tinggi, dengan kamar yang lebih luas, fasilitas yang lebih lengkap, dan layanan yang lebih baik.
- 2) Transportasi: Jemaah haji plus biasanya menggunakan transportasi yang lebih nyaman dan efisien, seperti bus ber-AC dan pesawat terbang kelas bisnis. Hal ini membantu meminimalkan kelelahan dan memastikan perjalanan yang lebih lancar.
- 3) Katering: makanan yang disediakan untuk jemaah haji plus biasanya lebih beragam dan sesuai dengan standar kesehatan dan kebersihan yang tinggi.
- 4) Pendampingan: jemaah haji plus sering kali mendapatkan pendampingan yang lebih intensif dari pembimbing dan petugas haji yang berpengalaman. hal ini membantu mereka dalam memahami tata cara ibadah haji dan mengatasi kendala yang mungkin dihadapi.
- 5) Layanan Kesehatan: fasilitas kesehatan yang disediakan untuk jemaah haji plus biasanya lebih

lengkap dan mudah diakses. Hal ini penting untuk memastikan kesehatan dan keselamatan jemaah selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah.

b. Infrastruktur Haji Plus

Perbedaan utama antara infrastruktur haji plus dan haji reguler terletak pada kualitas dan standar layanan yang ditawarkan. Haji plus umumnya menawarkan fasilitas yang lebih baik, layanan yang lebih personal, dan akses yang lebih mudah ke tempat-tempat suci.

1) Peran Penyelenggara Ibadah Haji Khusus(PIHK):

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) bertanggung jawab untuk menyediakan infrastruktur dan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk jemaah haji plus. PIHK harus memiliki izin resmi dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus dan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan.

2) Pentingnya Memilih PIHK yang Terpercaya:

Memilih PIHK yang terpercaya sangat penting untuk memastikan bahwa jemaah haji plus mendapatkan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan. Jemaah haji plus perlu melakukan riset dan memilih PIHK yang memiliki reputasi

baik, pengalaman yang luas, dan standar layanan yang tinggi.

2. Regulasi dan Kebijakan

Berbicara tentang haji maka berbicara tentang ibadah yang rukun islam yang dilaksanakan di waktu tertentu dan di suatu daerah tertentu dan hanya diwajibkan hanya dilaksanakan satu kali seumur hidup. Disebutkan dalam UU No.13 tahun 2008 pasal 1 ayat (1) ibadah haji adalah rukun islam ke lima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang islam yang mampu menunaikannya. Maka pelaksanaannya memerlukan beberapa persyaratan baik lahir maupun bathin. Memerlukan suatu persyaratan tertentu yang harus dipenuhi lagi karena negara Indonesia mengatur beberapa ketentuan yang mengikat bagi para calon jamaah haji karena pelaksanaannya tidak dilaksanakan di Indonesia, melainkan di luar negeri yaitu di negara Arab Saudi. Tentunya ada aturan-aturan yang di buat dan harus di taati oleh kedua negara.

Regulasi haji adalah segala peraturan yang mengatur berbagai rangkaian kegiatan dalam melaksanakan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji menurut undang-undang nomor 13 tahun 2008 pasal 1 ayat (2) menyebutkan penyelenggaraan ibadah haji adalah

“rangkaian kegiatan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji”.

Perubahan demi perubahan dilakukan demi terselenggaranya pelaksanaan ibadah haji yang baik dan tercapainya suatu kepuasan tersendiri bagi para jamaah haji yang telah pulang melaksanakan ibadah haji. Di butuhkan adanya suatu landasan sebagai instrumen dalam penyelenggaraan ibadah haji tersebut yaitu adanya asas dan tujuan penyelenggaraan ibadah haji.

- a. Asas penyelenggaraan ibadah haji Dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 2 menyebutkan penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Dalam undang-undang nomor 17 tahun 1999 juga menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan asas keadilan memperoleh kesempatan, perlindungan dan kepastian sesuai dengan pancasila dan UUD dasar 1945.
- b. Tujuan penyelenggaraan ibadah haji Yang dimaksud dalam tujuan yang dimaksud disini adalah tujuan penyelenggaraan haji oleh pemerintah. Sebagaimana telah tercantum dalam tujuan penyelenggaraan ibadah haji menurut pasal 3 undang-undang nomor 13 tahun 2008 adalah memberikan pembinaan, pelayanan dan

perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam.

Hal ini dikarenakan negara bertanggung jawab melayani atas segala keperluan para calon jemaah haji hingga mereka selesai melaksanakan ibadah haji tersebut. Oleh karena itu pembinaan dan pelayanan yang telah di maksud dalam pasal 3 tersebut adalah seluruh jemaah haji di berangkatkan ke tanah suci, mendapatkan pemondokan di wukufkan di Arafah dan di kembalikan lagi ke tanah suci. Hal ini adalah standar minimal pelayanan yang di berikan oleh pemerintah. Perlindungan yang dimaksud disini adalah menjamin terjaganya keamanan dan kenyamanan para jemaah haji mulai dari berangkat dari tanah air sampai ke tanah suci hingga mereka melaksanakan segala keperluan ibadah haji kemudian kembali lagi ke tanah air selamat dari segala gangguan baik teror maupun keselamatan dalam perjalanan.

Dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2016, penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah penyelenggara haji yang dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus. Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti⁴² :

- a. Pelayanan Bimbingan Jamaah Haji Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib memberikan bimbingan manasik dan perjalanan haji kepada jamaah haji sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Dalam pelaksanaannya harus berpedoman pada buku bimbingan manasik dan perjalanan haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.
- b. Pelayanan Transportasi Jamaah haji penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib menyediakan transportasi yang meliputi transportasi udara atau darat sebelum dan selama di Arab Saudi bagi Jamaah Haji, dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanannya.
- c. Pelayanan akomodasi dan konsumsi penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib memberikan pelayanan akomodasi dan konsumsi kepada Jamaah haji yang diberikan selama di Jeddah, Makkah, Madinah, dan Arafah Mina, yang dilaksanakan sesuai dengan perundang undangan.
- d. Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi Jamaah Haji sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus

(PIHK) juga harus bertanggungjawab atas perawatan Jamaah Haji yang dirawat di rumah sakit di negara transit.³⁰

3. Persepsi dan Stigma

Persepsi merupakan salah satu tahapan dari serangkaian proses pengolahan informasi pada diri manusia atau disebut dengan komunikasi intrapersonal yaitu proses seseorang dalam menerima informasi, mengolahnya, menyimpannya dan menghasilkannya kembali. Secara etimologi, persepsi berasal dari bahasa latin, *perceptio* yang berarti menerima atau mengambil stimulus menjadi informasi yang bermakna.

Menurut Adnan Achiruddin Saleh persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.³¹

³⁰ Dwiva, *Analisis Kebijakan Penyelenggaraan Haji Khusus: Studi Pelaksanaan Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu*(2023), H 42-49.

³¹ Sakinah Pokhrel, 'Persepsi masyarakat terhadap kenaikan biaya pelunasan ibadah haji (Studi Kasus Desa Bujung Buring Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Mesuji) Oleh ', *Ayan*, 15.1 (2024), H 37–48.

Persepsi dan stigma mengenai haji plus seringkali muncul karena perbedaan biaya dan fasilitas yang ditawarkan dibandingkan dengan haji reguler.

a. Persepsi:

- 1) Persepsi Positif: Haji plus dianggap sebagai pilihan yang lebih nyaman dan praktis karena menawarkan fasilitas yang lebih baik, seperti hotel yang lebih dekat ke Masjidil Haram, transportasi yang lebih nyaman, dan layanan yang lebih personal.
- 2) Persepsi Negatif: Haji plus dianggap sebagai bentuk "haji mewah" yang hanya bisa diakses oleh orang-orang kaya dan tidak mencerminkan esensi ibadah haji yang sederhana.

b. Stigma:

- 1) Stigma terhadap Jemaah Haji Plus: Jemaah haji plus seringkali dicap sebagai orang yang "sombong" atau "pamer kekayaan" karena memilih jalur haji yang lebih mahal.
- 2) Stigma terhadap Penyelenggara Haji Plus: Penyelenggara haji plus seringkali dicurigai sebagai pihak yang memanfaatkan ibadah haji untuk mencari keuntungan dan tidak memprioritaskan kebutuhan jemaah.

4. Faktor Ekonomi

Mengingat perjalanan haji yang dijadwalkan pada tahun 2021 tidak akan dilaksanakan, maka perhitungan biaya haji khusus, harus ditafsirkan sesuai dengan Keputusan Presiden (Keppres). Biaya minimum Ibadah Haji (BPIH) untuk haji plus adalah antara \$8.500 sampai dengan \$9.000, yang jika diterjemahkan ke dalam mata uang lokal, berkisar antara Rp.121 juta hingga Rp.128 juta. Dalam sebuah perdagangan internasional membutuhkan mata uang yang disepakati agar transaksi dapat dilakukan, dan mata uang yang paling universal untuk digunakan dalam perdagangan internasional adalah Dollar (Amerika Serikat) . Karena 95 persen kegiatan transaksi haji dilakukan dengan satuan Dollar AS dan riyal Saudi, transaksi jual beli produk haji di Indonesia menggunakan Dollar AS sebagai mata uang jual-beli produk. Kemudian hanya 5 persen transaksi yang menggunakan rupiah . Fluktuasi nilai kurs rupiah terhadap Dollar ini dapat berpengaruh terhadap harga paket produk haji. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), fluktuasi harga adalah gejala yang menunjukkan baik kenaikan maupun penurunan nilai. Nilai Rupiah terhadap Dollar AS telah berfluktuasi selama tiga tahun terakhir. Transformasi nilai tersebut, dengan sedemikian rupa berdampak langsung pada penetapan harga produk dan layanan dalam negeri .

Selain itu karena pembayaran menggunakan satuan US Dollar maka tingkat inflasi juga dapat mempengaruhi biaya pendaftaran haji khusus itu sendiri, sebagaimana disebutkan oleh, inflasi adalah proses bertambahnya nilai harga barang-barang umum secara konstan dan 12000 12500 13000 13500 14000 14500 15000 15500 16000 16500 2019 2020 2021 5 berkelanjutan. Efek buruk inflasi berkontribusi pada kehancuran ekonomi publik dengan menaikkan harga barang-barang yang dibutuhkan masyarakat. Indeks Harga Konsumen adalah salah satu ukuran yang paling sering digunakan untuk mengukur besarnya inflasi (IHK). Indeks Harga Konsumen (IHK) berfluktuasi secara teratur untuk merepresentasikan pergerakan harga berbagai barang dan jasa yang digunakan oleh selain itu karena pembayaran menggunakan satuan US Dollar maka tingkat inflasi juga dapat mempengaruhi biaya pendaftaran haji khusus itu sendiri, sebagaimana disebutkan oleh, inflasi adalah proses bertambahnya nilai harga barang-barang umum secara konstan dan berkelanjutan.

Faktor yang secara alami dapat mempengaruhi harga dan minat beli produk haji khusus itu sendiri dalam transaksi jual beli menggunakan mata uang US Dollar. Seperti yang dijelaskan Alfred Marshall dalam , hukum permintaan menggambarkan apabila harga suatu barang

mengalami peningkatan, jumlah barang yang diminati akan berkurang, dan sebaliknya, jikalau harga suatu barang mengalami penurunan, kuantitas barang yang diminati akan bertambah. Hukum permintaan tersebut dapat diterapkan dengan asumsi bahwa faktor-faktor lain di luar harga akan dianggap konstan.³²



³² Base Fish, 'Bab 1', 2507.February (2020), H 4–6.