

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu ibadah yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu, baik mampu secara fisik maupun finansial adalah ibadah haji. Sebagai mana disebutkan dalam Al Qur'an: Surat Al-Baqarah Ayat 19

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَخْلِفُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّى يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ بِهِ آذَى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ

□

Artinya: "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) kurban yang mudah didapat dan jangan mencukur (rambut) kepalamu sebelum kurban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepala (lalu dia bercukur), dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah, atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, siapa yang mengerjakan umrah sebelum haji (tamatu'), dia (wajib menyembelih) kurban yang mudah didapat. Akan tetapi, jika tidak mendapatkannya, dia (wajib) berpuasa tiga

hari dalam masa haji dan tujuh hari setelah kamu kembali. (QS Al-Baqarah: 196)

Hadits Anjuran Menyegerakan Haji

عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ : تَعَجَّلُوا الْحَجَّ فَإِنَّ أَحَدَكُمْ لَا يَدْرِي مَا يَغْرِضُ لَهُ

Artinya: Dari Ibnu Abbas RA, Rasulullah SAW bersabda, "Hendaklah kalian bersegera mengerjakan haji karena sesungguhnya seseorang tidak pernah tahu halangan yang akan merintanginya." (HR Ahmad)

Adapun didalam Penelitian/Jurnal Muhammad Fadlil Hidayat tentang problematika akomodasi haji, menyebutkan bahwa setiap tahun jutaan orang dari berbagai penjuru dunia berbondong-bondong menuju ke Mekkah dan Madinah untuk menunaikan ibadah haji. Adapun dalam kegiatan ibadah haji ini, fasilitas yang harus dipenuhi sebelum keberangkatan jamaah haji di asrama haji harus memiliki fasilitas akomodasi yang baik dan konsumsi yang memadai, adapun alasan kenapa dipilihnya asrama haji di Bengkulu dalam penelitian ini, dikarenakan asrama haji merupakan tempat persinggahan jamaah haji yang ada di Bengkulu sebelum melakukan keberangkatan ke tanah suci Mekkah. Gema panggilan tersebut menggerakan mereka yang terpanggil untuk berupaya menunaikan ibadah haji sekalipun harus menghadapi berbagai hambatan dan kesulitan baik kesulitan

dalam menempuh perjalanan, tenaga dan fisik yang terkuras, tersedianya tempat istirahat (akomodasi) yang memadai dan konsumsi yang mencukupi selama dalam perjalanan ibadah haji.

Untuk terlaksananya ibadah haji yang nyaman, lancar dan tertib diperlukan adanya pengaturan atau manajemen yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi agar jamaah haji mendapatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang baik sehingga tujuan ibadah dapat dilaksanakan sesuai tuntunan Syariat Islam. Akomodasi haji adalah perumahan atau pemondokan yang disediakan oleh asrama haji kepada para jamaah haji yaitu sebelum dan keberangkatan jamaah haji ke tanah suci, selain itu pihak asrama haji juga harus menyediakan konsumsi yang memadai selama para calon jamaah haji masih di pemondokan asrama haji tersebut. Para jamaah haji harus diperhatikan kesehatannya terutama dalam segi makanan yang diberikan, makanannya harus bersih dan higienis serta terjamin kesehatannya agar para calon jamaah haji bisa dipastikan sehat.

Penyelenggaraan ibadah haji tidak saja, terkait dengan serangkaian kegiatan ritual, tetapi juga terkait dengan serangkaian kegiatan lain seperti pendaftaran, pembinaan haji, pelayanan pemondokan, katering, transportasi darat dan udara, kesehatan,

dan perlindungan jemaah baik yang dilakukan di dalam tanah air maupun yang dilakukan di Arab Saudi¹.

Problematika menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan dengan hal yang menimbulkan masalah, hal yang belum dipecahkan, persoalan. Sedangkan menurut Syukrir menyatakan bahwa problematika adalah suatu kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diharapkan dapat menyelesaikan atau dapat diperlukan atau dengan kata lain dapat mengurangi kesenjangan itu.²

Dari pengertian di atas tersebut penulis mengemukakan bahwa problematika adalah berbagai persoalan atau masalah yang menimbulkan kesenjangan dalam proses kegiatan dan pemberdayaan, baik yang datang dari faktor intern atau ekstern yang memerlukan solusi untuk menyelesaikan atau memecahkannya.

Adapun akomodasi yang disiapkan di asrama haji sebelum melakukan keberangkatan ke tanah suci harus mempunyai fasilitas yang memadai, penginapan haruslah bersih dan rapi, agar para jamaah haji merasa nyaman ketika berada di pemondokan asrama haji di Bengkulu tersebut, dan juga pelayanan konsumsinya haruslah memadai dan harus cukup, agar ketika selama para jamaah berada di asrama tidak merasakan kekurangan makanan, selain itu makanan harus sangat diperhatikan agar

¹ Achmad Muchaddam Fahham, 'Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya', *Kajian*, 20.3 (2020), 201–18.

² Asmuni Syukir, 'Dasar-Dasar Strategi Dakwah Islam, *Al-Ikhlash*', Surabaya, Tt, 2003.h. 65

makanan tersebut tidak basi dan tetap enak ketika para jamaah memakannya.

Akomodasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang bepergian. Sedangkan Konsumsi Adalah penyediaan makanan terhadap calon jamaah haji yang telah memenuhi standar makanan yang baik, dan terus diperhatikan ke kebersihannya, agar para calon jamaah haji merasa puas. Adapun alasannya dipilih Asrama Haji Bengkulu sebagai tempat penelitian dikarenakan merupakan tempat persinggahan calon jamaah haji sebelum berangkat ke tanah suci mekkah untuk beribadah.

Haji merupakan salah satu bentuk ibadah dalam syariat Islam. Sebagaimana ibadah yang lainnya, pengamalan ibadah haji juga mempunyai beberapa proses, dimulai dari pengetahuan dasar tentang haji, tata cara pelaksanaan haji, dan terakhir berfungsinya haji sebagaimana mestinya, baik untuk diri sendiri dan untuk orang lain atau masyarakat luas³.

Penyelenggaraan ibadah haji juga merupakan tugas nasional yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, lancar, nyaman dan sesuai dengan

³ Andi Intan Cahyani, 'Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal Dalam Peraturan Haji Di Indonesia', *El-Iqthisady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum*, 1.2 Desember (2019), 104–12.

tuntutan agama sehingga jamaah haji dapat melaksanakan ibadah hajinya secara mandiri dan memperoleh haji mabrur. Adapun aspek perlindungan terhadap jamaah haji lebih jelas arah dan tujuannya sejak lahirnya Undang Undang Nomor 17 Tahun 1999 mengenai penyelenggaraan ibadah haji⁴.

Sebagai salah satu wujud dari keseriusan Pemerintah untuk mengelola pelaksanaan haji di Indonesia, maka diberlakukan Undang undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji⁵. Undang-undang ini diberlakukan atas dasar kewajiban negara menjamin kemerdekaan warga negaranya untuk melaksanakan ibadah menurut agamanya masing-masing. Selain itu, dalam tataran manajemen UU Nomor 13 tahun 2008 ini merupakan upaya penyempurnaan sistim dan manajemen penyelenggaraan haji agar pelaksanaan ibadah haji menjadi berjalan aman, tertib dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi dan akuntabilitas public.

Salah satu faktor yang mendukung untuk memperoleh haji yang mabrur adalah dengan adanya persiapan-persiapan yang maksimal, seperti persiapan ilmu manasik, kesehatan dan lain sebagainya. Pemonudukan haji merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pemonudukan atau akomodasi haji dibagi kedalam dua bagian. Pertama,

⁴ Muhammad Nuri, 'Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia', *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 1.1 (2014).

⁵ Renotha Refenza, 'IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI', *Qiyas: Jurnal Hukum Islam Dan Peradilan*, 7.1 (2022).

menyediakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jamaah haji berada di tempat Embarkasi (pemberangkatan) dan di Debarkasi (penurunan/pemulangan). Kedua, pemondokan selama di Arab Saudi⁶. Masalah pelayanan akomodasi, transportasi, dan catering jamaah pun sering terjadi tiap tahunnya, ini menjadi pekerjaan yang harus dibenahi oleh pemerintah. Diantaranya adalah tentang pola pengaturan kamar dan penempatannya, kapasitas, kualitas, dan kebersihannya.

Sebelum pemberangkatan ke Arab Saudi, jamaah haji di asramakan di masing-masing Asrama Haji Embarkasi maksimal 24 jam sebelum pemberangkatan ke Arab Saudi. Fungsi asrama haji selain sebagai tempat pemulihan kesehatan dan istirahat setelah melakukan perjalanan yang cukup jauh dan melelahkan dari daerah asal masing-masing jamaah⁷, juga sebagai tempat penyelesaian proses penerbangan dan paspor jamaah haji untuk perjalanan ke Tanah Suci. Asrama Haji Embarkasi adalah tempat pemondokan sekaligus pelayanan operasional pemberangkatan dan pemulangan haji, sejak dari kegiatan penerimaan sampai pemberangkatan ke pelabuhan Embarkasi dan sebaliknya penerimaan dari waktu kedatangan dan kesiapan kembali ketempat asal jamaah.

⁶ Muhamad Fadlil Hidayat, 'Problematika Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Jamaah Haji Di Asrama Embarkasi Jakarta' (Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).h.4-5

⁷ Rohayati Khosidah, 'Manajemen Pelayanan Pemondokan Asrama Haji Jakarta Pondok Cabe Pada Musim Haji Tahun 2010'.h.4

Menyiapkan akomodasi yang ideal bagi jamaah haji Indonesia yang jumlahnya sangat besar dan heterogen tidaklah mudah. Idealnya, seluruh akomodasi jamaah haji Indonesia semuanya bagus, berlokasi di satu tempat, serta berdekatan dengan Masjidil Haram atau Masjid Nabawi. Tapi, itu sulit karena akomodasi yang bagus dan dekat terutama dengan Masjidil Haram harganya mahal, di atas plafon biaya jamaah haji Indonesia. Namun, Penyelenggara Haji sebagai penanggung jawab utama penyelenggara haji Indonesia bertekad meningkatkan kualitas pengadaan akomodasi jamaah haji selama di Arab Saudi, baik di Makkah, Madinah, maupun Jeddah.

Akomodasi Jamaah Haji Indonesia di Arab Saudi, penyediaan akomodasi jamaah haji dilaksanakan dengan memerhatikan prinsip ekonomis, efisien, efektif, transparan, akuntabel, serta sekurang-kurangnya memenuhi lima standar. Kelimanya mencakup: kualitas, wilayah, jarak, administrasi, dan harga. Misalnya, hotel harus bagus, punya lobi, ada fasilitas tempat shalat, liftnya cukup, kamar mandinya cukup, lokasinya secara umum mudah dikenali oleh jamaah haji Indonesia di Makkah, Madinah, maupun Jeddah, memiliki kemudahan akses ke Masjidil Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah dan Bandara King Abdul Aziz International Airport (KAAIA) di Jeddah, memungkinkan tersedianya kendaraan umum, serta tidak melebihi jarak yang telah ditentukan, yaitu di Makkah berjarak maksimal 4.000 meter dari Masjidil Haram dan di Madinah

berada di wilayah Markaziyah dengan jarak maksimal 650 meter dari Masjid Nabawi, memenuhi persyaratan administrasi, tidak di-black list, dan harganya sesuai plafon.

Salah satu masalah krusial dalam pelayanan jamaah haji Indonesia di Arab Saudi adalah akomodasi. Menyiapkan akomodasi yang ideal bagi jamaah haji Indonesia yang jumlahnya sangat besar dan heterogen tidaklah mudah. Idealnya, seluruh akomodasi jamaah haji Indonesia semuanya bagus, berlokasi di satu tempat, serta berdekatan dengan Masjidil Haram atau Masjid Nabawi. Tapi, itu sulit karena akomodasi yang bagus dan dekat terutama dengan Masjidil Haram harganya mahal, di atas plafon biaya jamaah haji Indonesia⁸

Pelayanan kesehatan di pemondokan sangat penting untuk menjaga kesehatan setiap jemaah agar tetap prima. Dengan demikian, potensi keruwetan transportasi akibat pemondokan jauh dari Masjidil Haram persoalannya diharapkan dapat dieleminir. Para Pimpinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) diharapkan memberi kontribusi nyata. Yaitu, dapat memberikan kesejukan dan penjelasan tentang perubahan fisik di kota Makkah. Memberi pemahaman bahwa ibadah haji merupakan ritual puncak dari ketaqwaan seseorang, kata Dirjen Haji dan Umroh, Slamet Riyanto. Mabruur tidaknya haji seseorang adalah hak prerogatif Allah, kata Menteri Agama, M. Maftuh Basyuni para suatu kesempatan. Yang jelas, katanya lagi,

⁸<https://www.republika.co.id/berita/ncc8k911/akomodasi-jamaah-haji>.diakses 7 February 2023 pukul 14:23 WIB.

manusia hanya berharap, siapa pun dia ng memiliki kedudukan tinggi atau pun petani kecil, yang telah berhaji akan mengalami perubahan dalam dirinya. Utamanya, tentu yang diharapkan, sikap dan perbuatannya yang dibawah ke tanah air dapat diteladani banyak orang.⁹

Haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang diwajibkan bagi setiap Muslim yang mampu secara fisik, mental, dan finansial. Sebagai ibadah yang melibatkan jutaan umat Islam dari berbagai penjuru dunia, pelaksanaan haji memerlukan persiapan yang matang, termasuk di dalamnya aspek logistik yang mendukung kelancaran jamaah selama proses ibadah. Di Indonesia, salah satu tahapan penting dalam persiapan haji adalah masa tinggal sementara calon jamaah haji (CJH) di asrama haji sebelum keberangkatan ke tanah suci. Di sinilah peran penting asrama haji dalam menyediakan pelayanan akomodasi dan konsumsi yang berkualitas.

Asrama Haji Bengkulu merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh pemerintah bagi CJH asal Bengkulu. Sebagai tempat transit sementara sebelum keberangkatan ke tanah suci, asrama haji ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memadai, baik dari segi akomodasi maupun konsumsi. Namun, kenyataannya, terdapat berbagai permasalahan yang sering dihadapi jamaah terkait pelayanan di asrama haji. Keluhan-

⁹<https://kemenag.go.id/read/upaya-darurat-mengatasi-permasalahan-pemondokan-haji-dwej.>,diakses,7 February 2023 pukul 16:29 WIB.

keluhan ini meliputi berbagai aspek, mulai dari fasilitas fisik hingga kualitas makanan yang disajikan.

Salah satu keluhan utama yang sering muncul adalah keterbatasan fasilitas akomodasi di Asrama Haji Bengkulu. Jumlah kamar yang tersedia tidak selalu mencukupi untuk menampung seluruh jamaah dalam satu kelompok pemberangkatan, sehingga beberapa jamaah harus berbagi ruang dengan jumlah penghuni yang melebihi kapasitas. Hal ini tentu saja menimbulkan ketidaknyamanan bagi jamaah, terutama bagi mereka yang membutuhkan ruang lebih luas, seperti lansia atau jamaah dengan kondisi kesehatan khusus.

Selain masalah kapasitas kamar, kebersihan fasilitas akomodasi juga menjadi sorotan. Beberapa jamaah mengeluhkan kondisi kamar yang tidak bersih, seperti kasur yang kurang nyaman, kamar mandi yang tidak terjaga kebersihannya, dan minimnya perawatan terhadap fasilitas umum lainnya. Padahal, kenyamanan fisik sangat penting untuk menjaga kesehatan dan stamina calon jamaah haji, terutama menjelang perjalanan panjang menuju tanah suci yang membutuhkan kondisi tubuh yang prima.

Asrama haji juga diharapkan menyediakan fasilitas umum yang layak bagi jamaah, seperti ruang ibadah, ruang makan, dan area rekreasi. Namun, fasilitas-fasilitas ini di beberapa kesempatan dinilai tidak memadai. Misalnya, ruang ibadah yang terlalu sempit untuk menampung seluruh jamaah dalam satu

waktu, atau ruang makan yang kurang nyaman dan tidak memiliki ventilasi yang baik. Ketiadaan fasilitas rekreasi juga menjadi faktor yang mengurangi kenyamanan jamaah selama masa transit di asrama.

Selain masalah akomodasi, pelayanan konsumsi di Asrama Haji Bengkulu juga sering menuai kritik. Makanan yang disajikan sering kali dinilai kurang variatif, dengan menu yang monoton dan tidak sesuai dengan selera sebagian jamaah. Padahal, variasi menu penting untuk menjaga selera makan jamaah, terutama bagi mereka yang memiliki kondisi kesehatan tertentu dan membutuhkan asupan makanan yang bergizi dan beragam.

Kualitas gizi makanan yang disajikan juga menjadi perhatian utama. Beberapa jamaah mengeluhkan bahwa makanan yang disediakan kurang memenuhi kebutuhan gizi harian mereka, terutama dalam hal variasi sayuran dan buah-buahan. Kekurangan asupan gizi dapat berdampak buruk pada kesehatan jamaah, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kemampuan mereka untuk menjalani ibadah haji dengan optimal.

Selain itu, masalah waktu penyajian makanan juga kerap menjadi sumber ketidakpuasan. Beberapa jamaah melaporkan bahwa makanan sering kali disajikan terlambat, yang menyebabkan ketidaknyamanan terutama bagi jamaah yang membutuhkan waktu istirahat atau ibadah yang teratur. Keterlambatan penyajian makanan ini juga sering kali

mengakibatkan makanan menjadi dingin dan kehilangan kualitas rasa, yang pada gilirannya menurunkan kepuasan jamaah.

Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa ada masalah serius dalam sistem pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji Bengkulu. Kualitas pelayanan yang kurang memadai ini tentunya dapat berdampak negatif terhadap pengalaman jamaah selama menginap di asrama. Ketidaknyamanan ini tidak hanya mempengaruhi kondisi fisik jamaah, tetapi juga dapat berdampak pada kesiapan mental dan spiritual mereka sebelum berangkat ke tanah suci.

Kepuasan jamaah haji sangat penting untuk dijaga karena mereka datang dengan harapan tinggi untuk menjalankan ibadah haji dengan baik. Jika pelayanan akomodasi dan konsumsi di asrama haji tidak memadai, hal ini dapat menurunkan semangat dan kebugaran fisik jamaah sebelum menjalankan serangkaian ritual ibadah yang membutuhkan stamina fisik dan mental yang kuat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang mendalam terhadap sistem pelayanan di Asrama Haji Bengkulu untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang tepat.

Tidak hanya masalah internal, pengelola asrama haji juga dihadapkan pada tantangan eksternal, seperti pertumbuhan jumlah jamaah yang setiap tahun meningkat. Dengan semakin banyaknya calon jamaah haji yang harus ditampung, manajemen asrama haji perlu beradaptasi untuk mengakomodasi kebutuhan jamaah yang lebih besar dan beragam. Namun, jika tidak ada

perbaikan yang signifikan dalam sistem pelayanan, maka kualitas layanan akan terus menurun dan berdampak buruk pada kenyamanan jamaah.

Selain itu, masalah komunikasi antara pengelola asrama dengan jamaah juga perlu diperhatikan. Beberapa jamaah mengeluhkan kurangnya informasi terkait prosedur pelayanan di asrama, seperti waktu makan, jadwal kegiatan, dan penggunaan fasilitas. Kurangnya komunikasi yang efektif antara pengelola dan jamaah ini sering kali menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian, yang pada akhirnya menambah beban mental bagi jamaah.

Pemerintah sebagai penyelenggara haji memiliki peran penting dalam memastikan bahwa fasilitas asrama haji mampu memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah. Jika masalah-masalah yang dihadapi oleh Asrama Haji Bengkulu tidak segera diatasi, hal ini dapat menimbulkan dampak jangka panjang terhadap reputasi pelayanan haji di daerah tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang tepat untuk memperbaiki sistem pelayanan akomodasi dan konsumsi di asrama haji, agar dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan yang optimal bagi jamaah.

Untuk mengatasi permasalahan ini, evaluasi secara menyeluruh terhadap manajemen asrama haji perlu dilakukan, termasuk peningkatan fasilitas fisik, perbaikan kualitas makanan, serta pelatihan bagi petugas asrama agar dapat memberikan

pelayanan yang lebih profesional. Peningkatan standar pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan jamaah, sehingga mereka dapat fokus menjalankan ibadah dengan tenang dan khushyuk.

Dalam hal ini, peran stakeholder, seperti pemerintah daerah, Kementerian Agama, dan pihak terkait lainnya, sangat dibutuhkan untuk bekerja sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Asrama Haji Bengkulu. Dengan adanya sinergi antara berbagai pihak, diharapkan problematika yang ada dapat diselesaikan secara komprehensif dan memberikan manfaat jangka panjang bagi seluruh jamaah haji.

Dengan demikian, penelitian ini akan berfokus pada mengidentifikasi dan menganalisis problematika yang ada dalam sistem pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji Bengkulu. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi solusi yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga jamaah haji dapat menjalankan ibadahnya dengan nyaman dan lancar.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka skripsi ini berjudul **“Problematika Pelayanan Akomodasi Terhadap Calon Jamaah Haji Di Kantor Asrama Haji Bengkulu”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja kendala dalam sistem pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji Bengkulu?
2. Bagaimana upaya dalam sistem pelayanan konsumsi di Asrama Haji Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang terkait dengan sistem pelayanan akomodasi di Asrama Haji Bengkulu.
2. Mengidentifikasi permasalahan dalam sistem pelayanan konsumsi yang diterapkan di Asrama Haji Bengkulu.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan kajian manajemen pelayanan haji, khususnya terkait pelayanan akomodasi dan konsumsi di asrama haji.
2. Manfaat Praktis: Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak pengelola Asrama Haji Bengkulu dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan jamaah.

E. Penelitian Terdahulu

1. Muhammad Fadlil Hidayat¹⁰, Penelitian ini bertujuan untuk menemukan tentang kondisi akomodasi/asrama jamaah haji dan pelayanannya, menemukan sistem pengadaan konsumsi/katering jamaah haji dan pelayanannya, dan menemukan tentang problematika dan solusi pelayanan akomodasi/asrama dan konsumsi/katering jamaah haji di Asrama Embarkasi Jakarta. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah bahwa problematika pelayanan akomodasi dan konsumsi jamaah haji di Asrama Embarkasi Jakarta. Persamaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan perbedaannya terletak pada subjek penelitiannya.
2. Mukhlisoh Amaliyah¹¹, skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana sistem pengelolaan Asrama Haji Pondok Gede Jakarta. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian ini adalah menemukan system pengolahan asrama haji yang lebih baik lagi. Persamaan penelitian ini terletak pada subjek penelitiannya, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya.

¹⁰ Muhamad Fadlil Hidayat, 'Problematika Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Jamaah Haji Di Asrama Embarkasi Jakarta' (Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)

¹¹ Mukhlisoh Amaliyah, 'Sistem Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta' (Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

3. Achmad Muchaddam¹², Penelitian ini bertujuan untuk memahami permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan haji dan solusi dari permasalahan tersebut. Metode penelitian ini adalah studi pustaka dan metode kualitatif, Hasil penelitian ini menemukan bahwa hampir semua kegiatan dalam penyelenggaraan haji menemui kendala, mulai dari masalah pendaftaran, biaya haji, bimbingan haji, layanan transportasi, akomodasi, kesehatan, katering, perlindungan hidup, serta lembaganya. Persamaan penelitian ini terletak pada latar belakang permasalahan penelitiannya, sedangkan perbedaannya terletak pada rumusan permasalahan penelitiannya.
4. Sarnapi¹³,jurnal ini bertujuan untuk menjelaskan tentang fasilitas akomodasi yang telah disiapkan oleh pemerintah di tanah suci. Pada penyelenggaraan haji. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah keadaan fasilitas akomodasi yang disiapkan untuk para jamaah haji. Persamaan penelitian ini terletak pada tujuan penelitian, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitiannya.

¹² Fahham. Achmad Muchaddam Fahham, 'Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya', *Kajian*, 20.3 (2016)

¹³ Sarnapi, <https://jurnalsoreang.pikiran-rakyat.com/internasional/pr-1014734004/jurnal-haji-2022-jemaah-haji-wajib-tahu-fasilitas-akomodasi-di-madinah-yang-disiapkan-pemerintah-bagi-jemaah>.

5. AS Alafghani¹⁴. Jurnal ini bertujuan untuk menarik para peziarah dan jamaah haji untuk tinggal jauh dari pusat kota dengan menyediakan akomodasi dan fasilitas tempat tinggal yang sesuai. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian ini adalah menarik minat peziarah dan jamaah haji untuk berkunjung di akomodasi. Persamaan penelitian ini terletak pada subjek penelitiannya, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya.
6. Penelitian oleh Wahyudi (2016). Dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kepuasan Jamaah Haji terhadap Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi di Asrama Haji Sukolilo Surabaya,” Wahyudi menganalisis tingkat kepuasan jamaah haji terhadap layanan yang diberikan oleh asrama haji di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada para jamaah haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kebersihan kamar, variasi makanan, dan ketepatan waktu penyajian makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah.¹⁵

¹⁴ Abdullah Sultan Alafghani, *A Study of the Hajj to the Holy City and a Design of the Pilgrims' Accommodation Center in Makkah, Saudi Arabia* (Texas Tech University, 2007).

¹⁵ Wahyudi. (2016). *Analisis Kepuasan Jamaah Haji terhadap Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi di Asrama Haji Sukolilo Surabaya*. Jurnal Pelayanan Haji, 4(2), 89-102

7. Penelitian oleh Hidayati dan Rahmawati (2017). Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi terhadap Kepuasan Jamaah Haji di Asrama Haji Donohudan, Solo.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan akomodasi dan konsumsi terhadap kepuasan jamaah. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara signifikan memengaruhi kepuasan jamaah haji. Jamaah yang menerima fasilitas akomodasi yang baik dan makanan yang layak cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang mendapatkan layanan di bawah standar.¹⁶
8. Penelitian oleh Nurul Huda (2018). Dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan di Asrama Haji Bekasi,” Nurul Huda mengkaji kualitas pelayanan akomodasi dan konsumsi di asrama haji Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah antara lain kebersihan fasilitas, kenyamanan kamar, kualitas makanan, dan pelayanan staf asrama. Penelitian ini menyarankan agar pengelola asrama meningkatkan

¹⁶ Hidayati, S., & Rahmawati, A. (2017). *Pengaruh Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi terhadap Kepuasan Jamaah Haji di Asrama Haji Donohudan, Solo*. Jurnal Manajemen Pelayanan Haji, 6(1), 65-78.

standar pelayanan, terutama dalam hal kebersihan dan kualitas makanan.¹⁷

9. Penelitian oleh Rahmadani dan Fatmawati (2019). Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Haji: Studi Kasus di Asrama Haji Embarkasi Medan.” Penelitian ini menekankan pada pentingnya perbaikan sistem manajemen asrama haji di Medan untuk meningkatkan kenyamanan jamaah. Dengan menggunakan metode survei dan analisis deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa jamaah merasa kurang puas dengan fasilitas umum, seperti kamar mandi dan ruang ibadah, serta kualitas makanan yang disediakan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan standar pelayanan akomodasi dan konsumsi agar sejalan dengan harapan jamaah.¹⁸
10. Penelitian oleh Faisal dan Suryani (2020). Penelitian berjudul “Evaluasi Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jamaah Haji di Asrama Haji Pondok Gede” ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan di Asrama Haji Pondok Gede, Jakarta. Berdasarkan analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa banyak jamaah mengeluhkan keterbatasan fasilitas akomodasi dan variasi makanan

¹⁷ Huda, N. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan di Asrama Haji Bekasi*. Jurnal Pelayanan Publik, 9(3), 112-125.

¹⁸ Rahmadani, A., & Fatmawati, N. (2019). *Analisis Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jamaah Haji di Asrama Haji Kota Palembang*. Jurnal Manajemen Pelayanan Haji, 5(2), 123-135

yang monoton. Penelitian ini menyarankan agar pengelola asrama meningkatkan kualitas fasilitas dan memperbaiki sistem distribusi makanan untuk meningkatkan kepuasan jamaah.¹⁹

11. Penelitian oleh Sugiyono (2021). Penelitian yang berjudul “Dampak Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi terhadap Kesehatan Jamaah Haji: Studi Kasus di Asrama Haji Balikpapan” ini membahas bagaimana kualitas pelayanan di asrama haji dapat memengaruhi kesehatan jamaah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengukuran variabel kesehatan fisik dan mental jamaah sebelum berangkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang tidak memadai, terutama terkait makanan, dapat menurunkan daya tahan tubuh jamaah dan meningkatkan risiko kelelahan fisik.²⁰

Dari beberapa penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akomodasi dan konsumsi di asrama haji sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kesehatan jamaah. Permasalahan umum yang sering ditemukan meliputi: Kebersihan dan kenyamanan fasilitas akomodasi. Variasi dan kualitas makanan. Ketepatan waktu penyajian konsumsi.

¹⁹ Faisal, F., & Suryani, E. (2020). *Evaluasi Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jamaah Haji di Asrama Haji Pondok Gede*. Jurnal Administrasi dan Pelayanan Haji, 8(1), 75-89.

²⁰ Sugiyono. (2021). *Dampak Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi terhadap Kesehatan Jamaah Haji: Studi Kasus di Asrama Haji Balikpapan*. Jurnal Manajemen Pelayanan, 7(1), 45-60.

Hasil-hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perbaikan dalam dua aspek utama tersebut diperlukan untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji secara keseluruhan. Studi-studi sebelumnya juga menekankan pentingnya manajemen yang baik di asrama haji agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan jamaah. Hal ini mendasari perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut di berbagai lokasi, termasuk di Asrama Haji Bengkulu, guna mengetahui kondisi riil pelayanan akomodasi dan konsumsi, serta memberikan solusi praktis untuk mengatasi permasalahan yang ada.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Studi fenomenologi adalah usaha untuk menemukan realitas yang tampak dengan melibatkan pengujian yang teliti dan saksama pada kesadaran pengalaman manusia.²¹

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan problematika dalam sistem pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji Bengkulu. Menurut Prof. Dr. Sugiyono, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data

²¹ Hamzah Amir, 'Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research and Development) Uji Produk Kuantitatif Dan Kualitatif Proses Dan Hasil', Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2019.H.136

yang dipadu oleh fakta-fakta yang ditemukan di saat penelitian di lapangan.²²

2. Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari sifat penyajian dataanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi²³

Metode penelitian kualitatif juga sering disebut sebagai metode konstruktif karena dengan metode kualitatif dapat ditemukan data-data yang berserakan, selanjutnya dikonstruksikan dalam suatu tema yang lebih bermakna dan mudah dipahami.²⁴

3. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai dari Seminar Proposal Penelitian pada tanggal 24 Oktober 2022, sampai dengan Analisis. Penelitian dilaksanakan di Kantor Asrama Haji Bengkulu. Alasan dipilihnya kantor Asrama Haji Bengkulu sebagai objek penelitian adalah karena merupakan pusat dari setiap Penyelenggaraan Ibadah Haji.

²² Dr Sugiyono, 'Memahami Penelitian Kualitatif', 2010.h.3

²³ Rahmat Jalaludin, 'Metode Penelitian Komunikasi, Bandung: PT', *Raja Rosda Karya*, 1999.h.24

²⁴ Prof Dr Sugiyono, 'Metode Penelitian Manajemen', *Bandung: Alfabeta, CV*, 2013.h.347

4. Subjek Penelitian

- a. Subjek penelitian: Calon jamaah haji yang menginap di Asrama Haji Bengkulu, serta pengelola asrama.
- b. Objek penelitian: Sistem pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji Bengkulu.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan Tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, bentuk informasi diperoleh di nyatakan dalam tulisan,atau direkam secara audio, Wawancara merupakan kegiatan utama dalam kajian pengamatan saya saat ini. pelaksanaan wawancara dapat bersifat langsung maupun tidak langsung.wawancara langsung dilakukan dengan menemui secara langsung orang memiliki informasi yang dibutuhkan, sedangkan wawancara tidak langsung dilakukan dengan menemui orang lain yang dipandang dapat memberikan keterangan mengenai keadaan orang yang diperlukan datanya. Wawancara digunakan dalam penelitian untuk mengatasi kelemahan metode observasi dalam pengupulan data. Informasi dari narasumber dapat dikaji lebih mendalam dengan memberikan interpretasi terhadap situasi yang terjadi.

b. Observasi

Observasi merupakan proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.²⁵ Dalam hal ini, peneliti mengamati langsung dan mencatat hal-hal yang diperlukan dalam penelitian agar data yang diperoleh lebih akurat. Pengamatan atau observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data pendukung yang memperkuat data primer yang didapat dari sumber data yang berupa dokumentasi dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas. definisi dokumentasi adalah proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan; pemberian atau pengumpulan bukti dari

²⁵ Sugiyono Margono, 'Metode Penelitian Pendidikan', Jakarta: Rineka Cipta, 2010.h.171

keterangan seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data berarti melakukan kajian untuk mengenali stuktur suatu fenomena. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan dari hasil lapangan, dan dokumentasi.²⁶

Dalam penelitian kualitatif teknik analisis data secara sederhana dapat dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

a. Data *reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data-data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Jadi reduksi data ini merupakan suatu penyederhanaan data yang telah terkumpul agar lebih mudah.

²⁶ I Suparyogo, 'Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta', Yogyakarta: Andi, 2001.h.244

b. Data *display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *mendisplay* data. Dalam penelitian kualitatif data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan pendidikan Prof. Dr. Sugiyono menyatakan bahwa “ *the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion drawing/verification* (menarik kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diperlukan kemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diperlukan kemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *kredibel*.

G. Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika Penulisan ini terdiri dari lima BAB yaitu:

BAB I PENDAHULUAN: BAB I merupakan pendahuluan yang membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI: BAB II membahas mengenai kajian teori yang membahas tentang penjelasan pengertian Problematika Pelayanan Akomodasi Pada Calon Jamaah Haji.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN: BAB III Menjelaskan tentang deskripsi wilayah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN : BAB IV ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang telah diperoleh.

BAB V PENUTUP : BAB V ini membahas mengenai kesimpulan hasil dan saran.