

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Teori Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah konsep penting yang banyak ditemukan di berbagai bidang seperti manajemen, organisasi, pendidikan, dan kebijakan publik. Meskipun kata ini sering digunakan, maknanya tidak pasti dan masih diperdebatkan oleh para ahli maupun praktisi. Secara umum, efektivitas merujuk pada seberapa baik seseorang, kelompok, atau organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan. Namun, definisi ini masih terlalu luas dan memerlukan penjelasan lebih lanjut tentang aspek-aspek, kriteria, serta situasi di mana konsep ini diterapkan.¹⁹

Dalam literatur organisasi, efektivitas sering dikaitkan dengan pencapaian tujuan (*goal attainment*). Artinya, suatu organisasi atau individu dianggap efektif jika mampu mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Namun, pendekatan ini menghadapi tantangan metodologis dan konseptual, karena tujuan organisasi sering kali merupakan hasil kompromi berbagai kepentingan internal dan eksternal, sehingga sulit untuk mencapai konsensus yang stabil mengenai tujuan tersebut.

¹⁹ Dhoopar, 'Aastha, Priyanka Sihag, and Bindu Gupta, 'Antecedents and measures of organizational effectiveness: A systematic review of literature Human Resource', *Management Review* 33.1 (2023), h. 145

Efektivitas secara umum adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur kualitas, kuantitas, dan waktu sesuai dengan yang telah di rencanakan sebelumnya. Efektivitas juga diartikan sebagai suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak di capai. Dengan kata lain semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap efektif.

Efektivitas pula adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Agar lebih memahami apa itu efektivitas, maka kita dapat merujuk pada pendapat ahli berikut ini:

a. Gibson

Menurut Gibson pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka mereka dinilai semakin efektif.²⁰

²⁰ Bungkaes, *'Hubungan efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan*

b. Syahir Muhammad

Menurut Syahir Muhammad, pengertian efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan antara keluaran (*output*) yang dicapai dengan keluaran yang diharapkan dari jumlah masukan (*input*) dalam suatu perusahaan atau seseorang.²¹

Indikator dalam pengukuran efektivitas secara umum dimulai dari:

1. Persentase pencapaian target yang menunjukkan sejauh mana rencana telah terwujud
2. Waktu penyelesaian tugas yang mengukur efisiensi jadwal
3. Kualitas output atau tingkat cacat yang mencerminkan standar layanan
4. Efisiensi biaya yang menilai penggunaan anggaran secara optimal
5. Tingkat retensi atau kepuasan pelanggan yang menggambarkan loyalitas dan kepercayaan.²²

Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud', Jurnal ACTA DIURNA, Edisi April 2023

²¹ Syahir Muhammad, *Efektivitas Pelaksanaan Finger*, (Palembang: Idea Press Yogyakarta, 2022), h. 24-25

²² Joseph M. Juran dan A. Blanton Godfrey, '*Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence*', edisi ke-7 (New York: McGraw-Hill, 2020), h. 234-256

2. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas dipergunakan sebagai alat untuk menilai seberapa jauh keefektifan berhasil. Efektivitas menggunakan beberapa pendekatan dalam penerapannya.²³

a. Pendekatan Sasaran

Bertujuan untuk menilai seberapa jauh suatu organisasi telah secara efektif mencapai tujuan yang dimaksudkan. Pengukuran efektivitas menggunakan pendekatan sasaran memerlukan langkah pertama untuk menentukan tujuan organisasi, diikuti dengan penilaian tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut.²⁴

b. Pendekatan Sumber

Efektivitas suatu organisasi dinilai melalui sejauh mana mereka dapat memperoleh beragam sumber yang diperlukan untuk operasinya. Untuk mencapai keefektifan, sebuah organisasi harus memiliki kemampuan untuk memperoleh berbagai sumber, sambil memastikan terpeliharanya keadaan dan proses yang sesuai.²⁵

²³ Dimiuanus Ding, 'Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan', Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol 02 No.02 (2021), 8-10 (h. 9)

²⁴ Reska Agusnawati, 'Efektivitas Evaluasi Strategi dalam Manajemen Pengendalian Mutu Organisasi', Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research, 2.1 (2024), 87-105 (h. 92)

c. Pendekatan Proses

Pendekatan proses mengkaji efektivitas dan integritas organisasi internal. Dalam organisasi yang berfungsi dengan baik, proses internal beroperasi dengan lancar, dengan berbagai bagian tersinkronisasi. Pendekatan berfungsi secara ini mengabaikan pertimbangan lingkungan dan justru mengarahkan penekanan pada aktivitas dan sumber daya organisasi yang menjadi indikator efektivitas dan stabilitas organisasi. Suatu perusahaan atau organisasi dianggap efektif apabila aktivitasnya sesuai dengan aturan dan target yang telah ditetapkan. Berlandaskan uraian di atas, maka efektivitas bergantung pada keberhasilan pelaksanaan tugas utama, pencapaian tujuan, kepatuhan terhadap jadwal, dan keterlibatan aktif dari seluruh anggota perusahaan ataupun organisasi.²⁶

3. Pengukuran Efektivitas

Pengukuran efektivitas adalah serangkaian proses untuk menilai seberapa jauh suatu kegiatan, program, atau sistem telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks manajemen, efektivitas diukur dengan membandingkan hasil nyata (output atau outcome) dengan standar, target, atau kriteria yang telah direncanakan. Dengan demikian, pengukuran efektivitas tidak hanya melihat jumlah

²⁶ Mohammad Nazir, *Efektifitas Dalam Pembinaan Masyarakat Industri*, (Banda Aceh: MUI, 2023), h. 111

atau volume, tetapi juga seberapa sesuai hasil tersebut dengan sasaran yang ingin dicapai.²⁷

Tujuan utama pengukuran efektivitas adalah untuk mengetahui apakah suatu kebijakan, program, atau kegiatan telah berjalan sesuai harapan dan mampu menghasilkan dampak yang diinginkan. Pengukuran ini memberikan gambaran tentang tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga manajemen dapat menilai apakah strategi yang diterapkan sudah tepat atau perlu diperbaiki. Dengan demikian, pengukuran efektivitas menjadi dasar bagi pengambilan keputusan, perbaikan proses, dan peningkatan kualitas pelaksanaan program.²⁸

Secara operasional, pengukuran efektivitas dapat dilakukan melalui indikator kinerja, survei kepuasan, analisis capaian target, atau evaluasi outcome jangka panjang. Indikator yang digunakan biasanya mencakup aspek kualitas, kuantitas, relevansi, dan ketepatan waktu pencapaian tujuan. Dengan menerapkan pengukuran efektivitas secara sistematis, organisasi dapat memastikan bahwa sumber daya yang digunakan digunakan secara optimal untuk

²⁷ S. P. Siagian, *'Manajemen Sumber Daya Manusia'* Edisi 1 (Jakarta: Gunung Agung, 2018), h. 109-110.

²⁸ Richard M. Steers, *'Efektivitas Organisasi Baru: Perspektif Manajemen'* Edisi 1 (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 45-50.

menghasilkan manfaat yang maksimal bagi pihak-pihak yang berkepentingan.²⁹

Pengukuran efektivitas pelayanan pendaftaran haji melalui aplikasi Satu Haji umumnya menggunakan Rumus Persentase Efektivitas yang membandingkan hasil nyata (pencapaian) dengan target yang telah ditetapkan, serta dianalisis melalui dimensi kualitas layanan dan penerimaan pengguna (model *Technology Acceptance Model*).

Rumus Efektivitas

$$\text{Efektifitas} = \frac{\text{Hasil yang nyata dicapai}}{\text{Target yang ditetapkan}} \times 100\%$$

- a. Realisasi/Hasil nyata: Jumlah pendaftar yang berhasil melakukan validasi, registrasi SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), dan memperoleh nomor porsi melalui sistem aplikasi dalam periode tersebut.
- b. Target Pendaftaran: Jumlah pendaftar yang ditargetkan oleh Kementerian Agama selesai mendaftar per periode tertentu.

Maka dari itu efektivitas adalah suatu tindakan untuk mencapai hasil yang telah di tentukan sebelumnya. Dimana tujuan dan hasil harus berjalan seimbang dan tidak saling berlawanan untuk mencapai nilai yang efektif. Dalam mencapai keefektivannya diperlukan sumber daya yang

²⁹ D. Sutrisno, 'Manajemen Kinerja: Evaluasi dan Implementasi' (Yogyakarta: Andi, 2007), h. 120-125.

sesuai dengan indikator efektivitas. Menurut Sutrisno terdapat lima indikator efektivitas, yaitu:³⁰

a. Pemahaman Program Aplikasi

Pengertian program menurut adalah unsur pertama yang harus ada demi tercapainya suatu kegiatan. Sedangkan menurut Amirullah menjelaskan bahwa program merupakan komponen sebuah kebijakan program yang merupakan upaya untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.³¹ Bahwa program memiliki beberapa aspek, diantaranya: adanya tujuan, adanya kebijaksanaan yang diambil untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, adanya aturan-aturan dan prosedur pelaksanaan, adanya perkiraan anggaran yang dibutuhkan, dan adanya strategi dalam pelaksanaan.

b. Ketepatan sasaran

Ketepatan sasaran adalah kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan cara yang tepat dan efektif. Dalam konteks efektivitas, ketepatan sasaran mengacu pada sejauh mana suatu tindakan atau

³⁰ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Kencana, 2021), h. 125

³¹ Amirullah dan Haris Budiyono, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2021), h. 8

kegiatan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³²

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam efektivitas mengacu pada kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan sesuai dengan jadwal atau batas waktu yang telah ditetapkan. Dalam konteks efektivitas, ketepatan waktu menjadi faktor penting karena dapat mempengaruhi hasil akhir dari suatu tindakan atau kegiatan.

d. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan dalam efektivitas berarti berhasil mencapai hasil atau target yang telah ditetapkan. Dalam konteks efektivitas, tujuan ini dapat berkaitan dengan berbagai hal, seperti tujuan individu, tujuan tim, atau tujuan organisasi. Tercapainya tujuan menunjukkan sejauh mana suatu tindakan atau kegiatan berhasil mencapai hasil yang diharapkan. Hal ini melibatkan pencapaian hasil yang sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Melaksanakan tindakan atau kegiatan dengan efektif dan efisien sangat penting. Hal ini melibatkan penggunaan sumber daya yang tepat, pengaturan waktu

³² Maratush Sholikhah and Muhammad Imam Khosyini, 'Efektifitas Organisasi Dalam Meningkatkan Keberhasilan Tujuan Pendidikan', *JIEM: Journal Of Islamic Education and Management*, 3.2 (2023), 53-64 (h. 57)

yang baik, dan pemantauan yang cermat terhadap kemajuan yang telah dicapai.³³

e. Perubahan Nyata

Perubahan nyata dalam efektivitas merujuk pada perubahan yang signifikan atau nyata dalam pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan. Dalam konteks efektivitas, perubahan nyata menunjukkan adanya peningkatan atau perbaikan yang dapat diamati atau diukur secara objektif. erubahan nyata dalam efektivitas menunjukkan adanya kemajuan atau peningkatan yang dapat diukur atau diamati. Hal ini penting untuk mengukur dan memantau perkembangan, serta melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan. Dengan adanya perubahan nyata, efektivitas dapat ditingkatkan dan hasil yang diinginkan dapat dicapai dengan lebih baik.

B. Teori Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan arti pelayanan, terdapat dua istilah dasar, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan atau membantu mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Sehingga

³³Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, (Yogyakarta : Gava Media, 2023), h. 112

melayani dan pelayanan menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.³⁴

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani, diartikan juga sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dapat diartikan juga pelayanan adalah tindakan atau proses memberikan bantuan atau layanan kepada seseorang atau dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka.³⁵

Sedangkan beberapa ahli berpendapat terkait pengertian pelayanan berikut ini:

- a. Pendapat Philip Kotler pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lainnya dengan tujuan memenuhi hak orang tersebut atas tindakan yang dilakukannya, serta hanya bersifat jasa sehingga tidak mengakibatkan kepemilikan atas orang yang menerimanya.³⁶

³⁴ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Cetakan Ke-18, Gadjah Mada University Press), h. 123

³⁵ Haryanro, Helena Ras Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Public*, (Malang: MNC Publishing, 2022), h. 1

³⁶ Philip Kotler, *Marketing Management Principles*, (Jakarta: Prenhalindo. 2023), h. 111

- b. Pendapat Lovelock pelayanan merupakan produk berupa jasa yang biasanya berjangka tidak lama akan tetapi dapat dirasakan oleh penerima layanan tersebut.³⁷

Dari berbagai pengertian tersebut penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa yang dimaksud pelayanan adalah serangkaian perilaku seseorang terhadap orang lain yang berhak mendapatkan perlakuan tersebut dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya yang tidak bisa dilihat tetapi bisa dirasakan manfaatnya.

2. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah ketentuan batasan minimal kualitas dan kuantitas layanan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, sehingga harus dipatuhi oleh pemberi layanan dalam implementasi penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Standar pelayanan dapat menjadi tolak ukur baik buruknya organisasi dalam memenuhi kepuasan penerima layanan.³⁸ Indikator standar pelayanan tersebut meliputi:

a. Standar waktu

Penyelesaian waktu penyelesaian meliputi ukuran kecepatan yang diberikan pemberi layanan dalam

³⁷ Tadbir, '*Optimalisasi SISKOHAT dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji*', Manajemen Dakwah, vol.2 (2 (2023), (h. 141)

³⁸ Salam, '*Standar Pelayanan Haji dan Umrah*' PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour) Kantor Cabang Kota Bogor Sosial dan Budaya Syar'i, Vol. 9 (3), h. 750

memenuhi kebutuhan penerima layanan. Semakin tinggi kebutuhan penerima layanan maka kecepatan waktu penyelesain dalam melayani menjadi sangat penting dalam pemberian layanan. Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian menjadi standar pelayanan dalam mengoptimalkan layanan publik, sehingga penerima layanan akan mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhannya tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi dan pengembangan dalam pemberian layanan agar dapat mengefisienkan standar waktu penyelesain layanan.

b. Standar Biaya

Biaya menjadi acuan penerima layanan mendapatkan layanan yang diharapkan. Standar biaya tidak menjadi acuan yang mutlak dalam pemberian layanan. Pembiayaan rasioanal yang dibebankan terhadap penerima layanan, pastinya akan memperoleh pelayanan yang profesional sesuai dengan standar biaya yang dibayarkan untuk menerima layanan yang dibutuhkannya.

c. Standar Persyaratan dan Prosedur

Persyaratan yang lengkap harus dipenuhi oleh penerima layanan sebelum diberikan berbagai layanan. Selain itu prosedur penerima layanan juga harus

dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah persyaratan dan prosedur dijalankan, maka sejak itu penerima layanan berhak atas layanan yang akan diterima. Pemberi layanan pun berkewajiban memenuhi hak penerima layanan dengan memberikan pelayanan yang profesional. Kepercayaan masyarakat terhadap organisasi harus terus dijaga, jangan sampai ada sistem yang merusak citra organisasi. Maka segala kecurangan yang dilakukan seseorang dalam memenuhi persyaratan dan prosedur layanan harus dihindari.

d. Standar Dasar Hukum Pelayanan

Dasar hukum memberikan pelayanan menjadi acuan masyarakat dalam menilai kinerja suatu organisasi. Peran regulasi pemerintah dalam pelayanan ini menjadikan organisasi semakin terarah dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan adanya standar dasar hukum pelayanan ini, masyarakat akan merasa lebih percaya akan keamanan pelayanan yang diberikan.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji semua standar pelayanan harus dipatuhi oleh semua *stakeholder* yang berperan memberikan pelayanan terbaik pada penyelenggaraan ibadah haji. Dalam penelitian ini, Kementerian Agama berperan dalam

pelayanan penyelenggaraan ibadah haji berupa pelayanan pendaftaran haji secara elektronik yang dapat diakses pada aplikasi Satu Haji oleh masyarakat. Standar pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama tersebut menjadi upaya meningkatkan pelayanan pendaftaran haji reguler menjadi lebih baik lagi.

C. Jamaah

Jamaah adalah wadah bagi umat Islam dalam menjalankan ibadah. Di dalam jamaah, terdapat imam atau amir atau sultan yang dibaiat, dan ada rukyah atau makmum. Sama halnya dalam sholat, ada imam ada makmum. Walaupun ribuan umat sholat di masjid bersama, tapi tanpa ada imam, tidak bisa dikatakan sholat jamaah. Akan tetapi walau hanya tiga orang, kalau salah satu maju menjadi imam, maka itu sholat berjamaah.³⁹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian Jamaah berasal dari *al-ijtima'* adalah kumpulan atau rombongan orang yang beribadah.⁴⁰ Pada sumber lain, jamaah diartikan sebagai perkumpulan manusia yang bersatu

³⁹ Nur Padila, *'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jamaah Haji Waiting List Mengundurkan Diri di Kementerian Agama Kota Bengkulu*, (Skripsi, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), h. 27

⁴⁰ Anugrah Rachmadi, *'Studi Tentang Rekrutmen Calon Jamaah Haji dalam Keberangkatan ke Saudi Arabia di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda'*, E-Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 2, 2014, ISSN 2338-3651, h. 23

untuk tujuan yang sama. Dalam sosiologi, definisi jamaah hampir sama dengan definisi masyarakat. Menurut Koentjaraningrat, masyarakat adalah sebagai kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat-istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Setiap masyarakat senantiasa berada di dalam proses perubahan yang tidak pernah berakhir.

Jamaah adalah kata bahasa Arab yang artinya kompak atau bersama-sama, ungkapan sholat berjamaah berarti sholat yang dikerjakan secara bersama-sama dibawah pimpinan seorang imam. Jamaah juga berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan dan tugas serta tujuan yang sama. Islam menganjurkan kepada umat Islam untuk menggalang kekompakan dan kebersamaan, yaitu masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi muslim yang berpegang pada norma-norma Islam, menegakkan prinsip *ta'awun* tolong menolong dan kerjasama untuk tegaknya kekuatan bersama demi tercapainya tujuan yang sama.⁴¹

D. Haji

1. Pengertian Haji

Secara syariat, haji adalah mengunjungi Ka'bah untuk melaksanakan amalan-amalan tertentu seperti, tawaf, wukuf,

⁴¹ Harun Nasution, *Ensiklopedia Islam Indonesia*, (Jakarta: Djembatan 2021), h. 386-487

sa'i, *tahallul* dan tertib. Haji adalah ziarah ke tempat tertentu pada waktu tertentu guna melaksanakan amalan tertentu, sedangkan ziarah artinya pergi.⁴²

Masing-masing amalan punya waktu khusus. Misalnya, waktu wukuf di Arafah sejak condongnya matahari pada hari Arafah hingga terbit fajar pada hari kurban.⁴³ Sedangkan pengertian haji secara bahasa adalah menyengaja atau menuju.⁴⁴

Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke Ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu pada waktu tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Yang dimaksud dengan "mengunjungi" itu adalah mendatangi, yang dimaksud dengan "tempat tertentu" itu adalah Ka'bah dan Arafah. Yang dimaksud dengan "waktu tertentu" itu adalah bulan-bulan haji, yaitu bulan Syawal, Dzulqaidah dan Dzulhijjah dan 10 pertama bulan Dzulhijjah.⁴⁵

⁴² Nayla Zafira Indra, 'Pengaruh Ibadah Haji dan Umrah Terhadap Spiritual, Sosial, dan Ekonomi Umat Muslim', *Student Scientific Creativity Journal*, 3.1 (2025), 23-38.

⁴³ Miti Yarmunida, *Fiqih Haji Dan Umrah*, (Bengkulu: Pustaka Pelajar, 2021), h. 1

⁴⁴ Husnul Abdi, *Pengertian Haji dan Umrah, Hukum, Rukun, Serta Waktu Pelaksanannya*, hot.liputan6.com, 17 November 2025

⁴⁵ Muslimin, 'Pengaruh Pandemi Covid 19 2020 Terhadap Jamaah Haji dan Umrah', *Jurnal Ilmu Ekonomi Pembangunan* 15.01 (2021), h. 65

Haji merupakan rukun Islam yang kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahun, sebagaimana dapat dipahami dari Q.S. Al- Baqarah 2:197.⁴⁶

الْحُجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحُجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ
فِي الْحُجِّ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَى
وَاتَّقُوا يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

Artinya : *(Musim) haji itu (pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Barangsiapa mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan) itu, maka janganlah dia berkata jorok (rafats), berbuat maksiat dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala yang baik yang kamu kerjakan, Allah mengetahuinya. Bawalah bekal, karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Dan bertakwalah kepada-Ku wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat.*⁴⁷

⁴⁶ Nur Padila, 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jamaah Haji Waiting List Mengundurkan Diri di Kementerian Agama Kota Bengkulu' , (Skripsi, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), h. 29

⁴⁷ Nur Padila, 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jamaah Haji Waiting List Mengundurkan Diri di Kementerian Agama Kota Bengkulu' , (Skripsi, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), h. 30

2. Syarat-Syarat Haji

Syarat sah haji adalah segala ketentuan yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan ibadah haji. Jika terpenuhi, maka ibadah haji yang dilaksanakannya dipandang sah (diterima). Namun, jika ketentuan itu tidak terpenuhi ibadah haji dilaksanakan tidak sah.⁴⁸ Adapun syarat sah haji adalah sebagai berikut:

a. Beragama Islam (Muslim)

Hanya orang yang beragama Islam yang diwajibkan untuk mengerjakan ibadah haji dan umrah. Sementara orang kafir atau murtad (orang yang keluar dari Islam) tidak diwajibkan mengerjakannya, sekalipun nanti tetap akan mendapat ancaman siksa yang lebih menyedihkan di neraka Jahanam.

b. Berakal Sehat

Orang yang gila dan tidak sadar tidak diwajibkan mengerjakan ibadah haji. Orang gila, mengidap penyakit ayan, dan semacamnya tidak diwajibkan berhaji. Sebab

⁴⁸ Muhammad Yanis, *'Ibadah Haji dalam Perspektif Fiqih dan Filosofis Serta Penerapannya dalam Sosial Masyarakat'*, Jurnal Cerdas Hukum, 2.2 (2024), 60-66 (h. 65)

orang-orang yang tidak berakal sehat memang tidak mendapat beban apa pun dari agama.⁴⁹

c. Baligh (Dewasa)

Sementara anak yang belum dewasa, kemudian ia sudah mengerjakan rukun, wajib, dan semua syarat haji lainnya, ibadah haji yang dilakukan tetap dianggap sah. Namun, tidak mengugurkan kewajiban hajinya. Artinya, apabila anak kecil itu tumbuh dewasa ia diwajibkan mengulangi ibadah hajinya.

d. Merdeka bukan budak

Pengertian budak di sini berbeda dengan perbudakan yang dipraktikkan oleh bangsa Eropa, yang memperjualbelikan orang Negro yang ditangkap dari Afrika. Seorang budak dalam kamus Islam adalah para tawanan perang, ketika terjadi peperangan antara non-Muslim dengan Muslim dalam membela agama Islam. Jadi, apabila ada pasukan Islam yang ditangkap musuh dan diperbudak oleh pihak musuh, perang Islam tersebut tidak diwajibkan untuk mengerjakan ibadah haji.⁵⁰

e. *Istita'ah* (mampu) jasmani, rohani, ekonomi dan keamanan

⁴⁹ Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji & Umrah: Panduan Superlengkap Manasik Haji & Umrah Berdasarkan 6 Mazhab*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2021), h. 57

⁵⁰ Ahmad Juraidi, *Perbudakan Dalam Lintasan Sejarah Dunia dan Islam*, (Maghza Pustaka, 2024), h. 88

Kriteria mampu atau kuasa, yaitu tersedianya alat transportasi, memiliki ongkos yang cukup, aman dalam perjalanan, bagi perempuan kepergiannya ke tanah suci harus didampingi suaminya atau mahramnya atau rombongan perempuan yang dapat dipercaya, dan sehat fisik.

3. Rukun Haji

Rukun haji adalah rangkaian perbuatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji yang tidak dapat diganti dengan yang lain walaupun diganti dengan dam/denda.⁵¹ Berikut rukun-rukun dalam ibadah haji:

a. Ihram

Ihram adalah niat haji yang dilakukan di *miqat*. Niat ini dibaca setelah jamaah melakukan mandi wajib, sholat sunnah dua rakaat dengan menggunakan pakaian ihram. Pakaian ihram laki-laki berupa dua helai kain ihram sebagai sarung dan selendang. Sementara untuk wanita menggunakan pakaian menutup seluruh tubuh kecuali muka dan telapak tangan.⁵²

⁵¹ Eka Febri Rohyani, *Pemahaman Masyarakat Terhadap Kewajiban Melaksanakan Ibadah Haji (Studi Masyarakat Tanjung Harapan Kabupaten Bengkulu Utara)*, (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021), h. 47

⁵² Nur Annisa Fitrah, *'Haji dan umrah dalam kajian fiqh*, Diss, (Skripsi, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), h. 56

b. Wukuf

Wukuf adalah berhenti atau berdiam diri. Para jamaah haji biasanya melakukan wukuf di Padang Arafah (gurun yang ada di Mekkah) dari matahari terbenam sampai matahari terbit tanggal 9-10 Dzulhijjah.

c. Tawaf Ifadah

Tawaf ifadah adalah kegiatan mengelilingi Ka'bah berlawanan arah jarum jam sebanyak tujuh kali seraya mengucapkan doa. Kegiatan ini dilakukan setelah melempar jumrah aqabah pada tanggal 10 Dzulhijjah. Selesai tawaf ifadah, jamaah akan melaksanakan sholat dua rakaat lalu minum air dari sumur zam-zam.⁵³

d. Sa'i

Sa'i merupakan kegiatan berlari-lari kecil atau berjalan di antara bukit Safa dan Marwah sebanyak tujuh kali. Para jamaah laki-laki disunnahkan berlari-lari kecil, sedangkan perempuan disunnahkan berjalan cepat saat melakukan sa'i. Namun, bagi jamaah yang sakit atau tidak kuat berjalan dapat menggunakan kursi roda, dan sebagainya.

⁵³ Nadia Kharisma Afrillia and Kustin Hartini, *Haji dan Umrah: Sebuah Perjalanan Spiritual dari Niat hingga Tawaf Wada*, (CV Brimedia Global, 2024), h. 98

e. *Tahallul*

Tahallul merupakan ritual mencukur rambut bagi jamaah yang selesai melaksanakan sa'i. Bagi laki-laki biasanya mencukur dan merapikan rambut mereka. Sementara bagi perempuan hanya perlu memotong rambutnya sepanjang jari. *Tahallul* dilakukan pada tanggal 10 Dzulhijjah setelah jamaah selesai melempar jumroh.

f. Tertib

Tertib artinya mengerjakan semua rukun haji sesuai dengan urutan, tidak boleh acak dan ada yang tertinggal.

4. Wajib Haji

Wajib haji adalah rangkaian amalan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji yang bila salah satu amalan itu tidak dikerjakan ibadah haji seseorang tetap sah tapi dia harus membayar denda (*dam*).⁵⁴ Berikut kegiatan yang dilakukan dalam wajib haji, yaitu:

- a. Berihram dari *miqat* yang sudah ditentukan, *miqat zamani* untuk melakukan ibadah haji, yaitu Syawwal, Dzulqaidah dan Dzulhijjah, sedangkan *miqat makani*, berbeda-beda sesuai dengan tempat asal memasuki kota Mekkah.

⁵⁴ Nur Padila, 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jamaah Haji Waiting List Mengundurkan Diri di Kementerian Agama Kota Bengkulu', Diss, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), h.35

- b. Bermalam di Muzdalifah (*mabit*), pelaksanaan *mabit* dilakukan pada malam Idul Adha di mulai dari terbenamnya matahari pada tanggal 9 Dzulhijjah sampai tengah malam. Pada saat *mabit* jamaah haji mengambil batu-batu kerikil secukupnya untuk melontar jumrah di Mina.
- c. Melontar jumrah *Al-Aqabah* pada saat Idul Adha sebanyak tujuh kali, melontar jumrah paling utama dilakukan pada saat sesudah matahari terbit pada tanggal 10 Dzulhijjah. Setelah melontar jumrah kemudian dilanjutkan dengan mencukur rambut paling sedikit tiga helai rambut (*tahallul awal*) setelah itu pergi ke Mekkah untuk mengerjakan tawaf ifadah dan sa'i.
- d. Melempar tiga jumrah, setelah selesai melaksanakan tawaf ifadah dan sa'i jamaah haji kembali ke Mina untuk melontar jumrah *Ula*, *Wustha*, dan *Aqabah*. Melaksanakan melontar jumrah ini dilakukan pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah, dilakukan secara berurutan, setiap melontar jumrah sebanyak tujuh kali.
- e. Bermalam di Mina (*Mabit*), *mabit* dilakukan pada saat hari Tasyrik, pada tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah.⁵⁵

⁵⁵ Meno Pajra Tama, *Strategi Pemasaran Travel Haji dan Umroh PT. Anugerah Quba Mandiri Palembang dalam Meningkatkan Daya Tarik Masyarakat*, (Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, 2020), h. 35

E. Aplikasi Satu Haji

1. Definisi Aplikasi Satu Haji

Aplikasi Haji Pintar yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia merupakan aplikasi berbasis android dan iOS dengan maksud memudahkan akses masyarakat terkait informasi seputar haji dan umrah. Aplikasi Haji Pintar adalah bentuk peningkatan layanan haji oleh Kementerian Agama. Peningkatan layanan yang dilakukan berbasis sistem elektronik ini berinovasi mengikuti perkembangan zaman. Menteri Agama Yaqut Cholil Qoumas merilis inovasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) Kementerian Agama untuk pelayanan kepada jamaah haji. Inovasi tersebut berupa aplikasi mobile Haji Pintar. Kementerian Agama menyampaikan dengan aplikasi ini calon jamaah haji dapat mendaftar haji secara online.

Saat ini Aplikasi Haji Pintar telah bertransformasi menjadi aplikasi Satu Haji yaitu *rebranding* atau penggabungan dari Aplikasi Haji Pintar dan Aplikasi Umrah Cerdas dan dapat digunakan sebagai sarana komunikasi bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan secara *online* dan sarana informasi yang dapat diakses seluas-luasnya. Jadi, bisa dikatakan bahwa aplikasi Satu Haji adalah gabungan dari aplikasi haji pintar, dan aplikasi umrah cerdas dan bukan aplikasi yang

sama. Aplikasi satu haji bertujuan untuk memberikan layanan dan informasi haji secara digital kepada masyarakat.⁵⁶

Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi saat ini telah menjadi salah satu acuan kemajuan pengelolaan dokumen elektronik. Pendaftaran haji melalui layanan elektronik ini dapat dilakukan melalui aplikasi Haji Pintar. Aplikasi Haji Pintar ini dirilis pada tahun 2015 oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, kini terus mengalami penyempurnaan dengan penambahan fitur-fitur menarik.

Kementerian Agama setiap tahun mengevaluasi dan terus berupaya meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Terbukti dengan diterbitkannya PMA Nomor 13 Tahun 2021 terkait transformasi haji di era digitalisasi yaitu pendaftaran haji elektronik. Masyarakat yang ingin mendaftar haji kini tidak perlu datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, namun sudah bisa *online* melalui aplikasi Satu Haji bukti pendaftaran haji dikirimkan dalam bentuk elektronik dengan tanda tangan elektronik pula.

Aplikasi Haji Pintar dinobatkan sebagai Aplikasi haji terbaik dalam penyelenggaraan umrah Internasional di *Superdome*, Jeddah, Arab Saudi. Penghargaan ini diberikan

⁵⁶ Lis Veronica Batuara, Intan Sasmita, and Theresia Silitonga, *'Implementasi Inovasi Kebijakan Smart City di Kota Tanjungpinang'* Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora 2.3 (2022), 131-147 (h.138)

langsung oleh Menteri Haji dan Umrah Arab Saudi yaitu Tawfiq F Al Rabiah kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Indonesia yaitu Hilman Latief. Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi menilai Pemerintah Indonesia dalam hal ini Kementerian Agama berhasil mengkoordinir jamaah haji Indonesia pada saat penyelenggaraan haji 2022 kemarin di tengah situasi pandemi Covid-19 untuk senantiasa disiplin dalam penyelenggaraan ibadah hajinya.

Aplikasi Satu Haji dikembangkan oleh Kementerian Agama sebagai bagian dari inovasi mengefektifkan pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji dengan memberikan pelayanan yang mudah, murah dan berdampak langsung bukan hanya bagi jamaah haji dan umrah melainkan masyarakat pada umumnya. Kini agar lebih optimal, aplikasi Satu Haji juga terintegrasi dengan aplikasi Pusaka Kemenag Superapps.

Berdasarkan hasil observasi awal, Pendaftaran haji secara *online* yang dapat dilakukan melalui aplikasi Satu Haji, namun minimnya pengetahuan dan minimnya sosialisasi secara langsung mengenai aplikasi Satu Hajii yang menyebabkan beberapa kesalahan dalam pengisian data sering terjadi, seperti kesalahan input data Kabupaten/Kota pada saat jamaah ingin mendapatkan nomor validasi dari pihak Bank Penerima Setoran (BPS) itu sendiri ke calon

jamaah haji, kesalahan nama, kesalahan warna latar belakang pada pas foto, upload dokumen seperti: foto validasi, foto KTP dan KK yang kurang jelas. Dengan begitu, banyak sekali calon jamaah haji kembali untuk datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko untuk memperbaiki kesalahan yang ada, karena kesalahan yang sudah diselesaikan datanya di aplikasi Satu Haji tidak bisa di edit ataupun di hapus, hanya lewat server SISKOHAT. Maka dari itu, pihak SISKOHAT yang berada di Kantor Kementerian Agama Kabuapten Mukomuko mengusahakan mengatasi masalah tersebut

2. Fitur-fitur Aplikasi Satu Haji

Dalam aplikasi Satu Haji, berbagai fitur pembelajaran telah disediakan untuk calon jamaah haji dan umrah. Fitur menu dan sub menu yang ada pada aplikasi Satu Haji meliputi berikut ini:

a. Pelayanan

1) Pembinaan Haji

Pada menu ini terdapat informasi terkait manasik haji dan umrah serta waktu lempar jumrah.

2) Layanan Dalam Negeri

Dalam fitur ini dapat memudahkan pengguna dalam melakukan ibadah haji dan umrah, antara lain meliputi layanan pendaftaran, pembatalan, rencana perjalanan haji, data transportasi udara, asuransi jiwa selama

berada di dalam negeri dan di Arab Saudi, asrama haji yang meliputi daftar asrama haji di Indonesia serta jenisnya.

3) Layanan Luar Negeri

Terdapat enam sub bagian dalam menu layanan luar negeri, antara lain: akomodasi, peta akomodasi, konsumsi, transportasi, peta transportasi serta peta Arafah dan Mina. Isi sub menu membahas apa saja yang dibutuhkan dalam perjalanan haji dan umrah serta menjelaskan struktur dan lain-lain.

4) Umrah dan Haji Khusus

Terdapat sepuluh sub menu pada menu umrah dan haji antara lain: Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK), pendaftaran haji khusus, pelimpahan porsi haji khusus, informasi haji khusus, Standar Pelayanan Minimum (SPM) haji khusus, Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), pendaftaran umrah, informasi umrah, SPM umroh dan Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK). Sub menu tersebut dapat memberikan informasi secara detail terkait pemberangkatan haji khusus dan lain-lain.

5) Informasi Jamaah Haji

Terdapat lima sub menu pada menu informasi jamaah haji antara lain: informasi jamaah haji, informasi pembatalan, informasi pelunasan, estimasi

keberangkatan dan jadwal keberangkatan kloter. Sub menu tersebut menjelaskan informasi yang dibutuhkan Jamaah haji.

6) Keuangan Haji

Terdapat empat sub menu dalam menu keuangan haji antara lain: informasi BPIH, cara penetapan BPIH, informasi daftar BPS dan informasi daftar BPS BPIH. Pada menu tersebut terdapat daftar bank yang terdaftar, informasi besaran biaya pendaftaran dan prosedur lainnya.

7) Video tutorial

Menu video tutorial meliputi tutorial cara menggunakan Aplikasi Satu Haji, tutorial akomodasi, tutorial transportasi, tutorial manasik haji dan umrah serta tutorial pelatihan petugas haji. Video dalam menu tersebut dapat mendeskripsikan tutorial atau tata cara yang sangat membantu dalam penyelenggaraan ibadah haji, baik bagi jamaah maupun petugas haji.

5) Hak dan Kewajiban Jamaah Haji

Ada dua sub menu disini yaitu hak dan kewajiban bagi jamaah haji. Sub menu tersebut menjelaskan tentang kewajiban yang perlu dipersiapkan, contohnya syarat-syarat yang perlu dibawa dan dilarang untuk dibawa serta tata cara pendaftaran haji.

b. Berita dan Pengumuman

Pada menu berita dan pengumuman menjelaskan segala informasi terkait haji dan umrah diantaranya mengenai informasi terbaru seputar haji dan umrah, pembatalan, kesehatan haji, pemunduran jadwal haji dan pemajuan jadwal haji. Semua informasi terkini terkait haji dan umrah ada di menu ini. Sehingga sangat membantu para jamaah dan petugas haji.

c. Menu Cepat

Terdapat tiga sub menu pada menu cepat yang meliputi estimasi keberangkatan haji, waktu keberangkatan haji dan informasi keberangkatan haji. Menu cepat ini biasanya digunakan bagi yang ingin melihat informasi haji lebih cepat antara lain untuk mengecek estimasi keberangkatan dengan memasukkan nomor porsi, jadwal keberangkatan dengan memasukkan lokasi keberangkatan embarkasi dan informasi haji dengan memasukkan nomor paspor.

Melalui fitur pembelajaran yang tersedia lengkap di aplikasi Satu Haji ini, calon jamaah haji dapat mengetahui dan memahami lebih detail terkait mekanisme manasik haji dan umrah. Selain itu juga mendapatkan informasi terbaru seputar ibadah haji dan umrah. Aplikasi Satu Haji ini dapat juga membantu jamaah haji dan umrah untuk mendapatkan informasi seputar ibadah haji dan

umrah, terlebih bagi masyarakat umum untuk mencari informasi dan menambah wawasan terkait haji dan umrah.

