

**MANAJEMEN PERJALANAN HAJI
DI KABUPATEN KEBUMEN
PERSPEKTIF PARIWISATA**



oleh:

Mugiyanto

NIM. 1330016006

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
DISERTASI

**PROGRAM DOKTOR (S3) STUDI ISLAM
PASCASARJANA UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
TAHUN 2020**

**MANAJEMEN PERJALANAN HAJI
DI KABUPATEN KEBUMEN
PERSPEKTIF PARIWISATA**



oleh :

Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si.

NIM. 1330016006

DISERTASI
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
**Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Doktor dalam Bidang Studi Islam**

**YOGYAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si.

NIM : 1330016006

Jenjang : Doktor (S3) Studi Islam

menyatakan bahwa naskah **disertasi** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian /karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kebumen, 17 Juli 2020.

Saya yang menyatakan,



Mugiyanto, Bc.T., SE., M.Si.

NIM: 1330016006

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA**

PENGESAHAN PROMOTOR

Promotor : Prof. Dr. H. Siswanto Masruri, M.A. :

Promotor : Dr. Moh. Soehadha, S.Sos., M.Hum. :

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu‘alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan,
dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul :

MANAJEMEN PERJALANAN HAJI
DI KABUPATEN KEBUMEN
PERSPEKTIF PARIWISATA

yang ditulis oleh :

Nama : Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si.

NIM : 1330016006

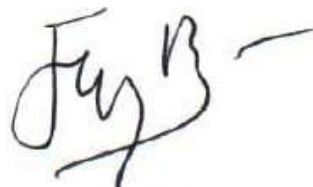
Program/Prodi : Doktor (S3) Studi Islam

saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada
Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan
dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu‘alaikum wr. wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, Juli 2020.
Promotor,



Prof. Dr. H. Siswanto Masruri, M.A.

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu‘alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan,
dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul :

MANAJEMEN PERJALANAN HAJI
DI KABUPATEN KEBUMEN
PERSPEKTIF PARIWISATA

yang ditulis oleh :

Nama : Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si.

NIM : 1330016006

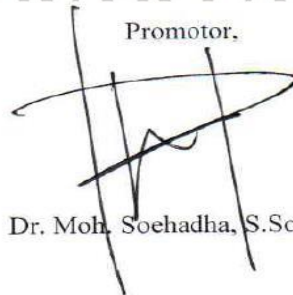
Program/Prodi : Doktor (S3) Studi Islam

saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada
Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan
dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu‘alaikum wr. wb.

Yogyakarta, Juli 2020.

Promotor,



Dr. Moh. Soehadha, S.Sos, M.Hum.

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu‘alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan,
dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul :

MANAJEMEN PERJALANAN HAJI
DI KABUPATEN KEBUMEN
PERSPEKTIF PARIWISATA

yang ditulis oleh :

Nama : Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si.

NIM : 1330016006

Jenjang : Doktor (S3) Studi Islam

saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada
Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan
dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu‘alaikum wr. wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, Juli 2020.
Penguji,



Prof. Dr. H. Machasin, M.A.

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu‘alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan,
dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul :

MANAJEMEN PERJALANAN HAJI
DI KABUPATEN KEBUMEN
PERSPEKTIF PARIWISATA

yang ditulis oleh :

Nama : Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si.

NIM : 1330016006

Jenjang : Doktor (S3) Studi Islam

saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada
Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan
dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu‘alaikum wr. wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, Juli 2020.
Penguji,



Prof. Dr. H. Faisal Ismail, M.A.

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu‘alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan,
dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul :

MANAJEMEN PERJALANAN HAJI
DI KABUPATEN KEBUMEN
PERSPEKTIF PARIWISATA

yang ditulis oleh :

Nama : Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si.

NIM : 1330016006

Jenjang : Doktor (S3) Studi Islam

saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada
Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan
dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu‘alaikum wr. wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, Juli 2020.
Penguji,



Dr. H. Waryono Abdul Ghofur, M.Ag.

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu‘alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan,
dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul :

MANAJEMEN PERJALANAN HAJI
DI KABUPATEN KEBUMEN
PERSPEKTIF PARIWISATA

yang ditulis oleh :

Nama : Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si.
NIM : 1330016006
Jenjang : Doktor (S3) Studi Islam

saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada
Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan
dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu‘alaikum wr. wb.

Yogyakarta, Juli 2020.
Penguji,



Dr. H. Zainudin, M.Ag.


PENGESAHAN

Judul Disertasi : MANAJEMEN PERJALANAN HAJI DI KABUPATEN
KEBUMEN PERSPEKTIF PARIWISATA
Ditulis oleh : Mugiyanto
NIM : 1330016006
Program/Prodi. : Doktor (S3) / Studi Islam
Konsentrasi : Studi Islam

Telah dapat diterima
Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Doktor (Dr.)
Dalam Bidang Studi Islam

Yogyakarta, 19 Nopember 2020

An. Rektor,
Ketua Sidang,



Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP.: 19711207 199503 1 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281, Telp. & Faks, (0274) 567976
email: pps@uin-suka.ac.id, website: http://pps.uin-suka.ac.id.

YUDISIUM

BISMILLĀHIRRAHMĀNIRRAHĪM

DENGAN MEMPERTIMBANGKAN JAWABAN PROMOVENDUS ATAS PERTANYAAN DAN KEBERATAN PARA PENILAI DALAM UJIAN TERTUTUP (PADA TANGGAL 29 JUNI 2020), DAN SETELAH MENDENGAR JAWABAN PROMOVENDUS ATAS PERTANYAAN DAN SANGGAHAN PARA PENGUJI DALAM SIDANG UJIAN TERBUKA, MAKA KAMI MENYATAKAN, PROMOVENDUS, MUGIYANTO NOMOR INDUK: 1330016006 LAHIR DI BOYOLALI, TANGGAL 15 Agustus 1961,

LULUS DENGAN PREDIKAT :

PUJIAN (CUM LAUDE)/SANGAT MEMUASKAN/MEMUASKAN**

KEPADA SAUDARA DIBERIKAN GELAR DOKTOR STUDI ISLAM KONSENTRASI STUDI ISLAM, DENGAN SEGALA HAK DAN KEWAJIBAN YANG MELEKAT ATAS GELAR TERSEBUT.

***SAUDARI MERUPAKAN DOKTOR KE-748.**

YOGYAKARTA, 19 NOPEMBER 2020

REKTOR, STATE ISLAMIC UNIVERSITY
KETUA SIDANG, SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP.: 19711207 199503 1 002

**** CORET YANG TIDAK DIPERLUKAN**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281, Telp. & Faks, (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: http://pps.uin-suka.ac.id.

YUDISIUM

BISMILLĀHIRRAHMĀNIRRAHĪM

DENGAN MEMPERTIMBANGKAN JAWABAN PROMOVENDUS ATAS PERTANYAAN DAN KEBERATAN PARA PENILAI DALAM UJIAN TERTUTUP (PADA TANGGAL 29 JUNI 2020), DAN SETELAH MENDENGAR JAWABAN PROMOVENDUS ATAS PERTANYAAN DAN SANGGAHAN PARA PENGUJI DALAM SIDANG UJIAN TERBUKA, MAKA KAMI MENYATAKAN, PROMOVENDUS, MUGIYANTO NOMOR INDUK: 1330016006 LAHIR DI BOYOLALI, TANGGAL 15 AGUSTUS 1961,

LULUS DENGAN PREDIKAT :

PUJIAN (CUM LAUDE)/SANGAT MEMUASKAN/MEMUASKAN**

KEPADA SAUDARA DIBERIKAN GELAR DOKTOR STUDI ISLAM KONSENTRASI STUDI ISLAM, DENGAN SEGALA HAK DAN KEWAJIBAN YANG MELEKAT ATAS GELAR TERSEBUT.

***SAUDARI MERUPAKAN DOKTOR KE-748.**

YOGYAKARTA, 19 NOPEMBER 2020



REKTOR,
KETUA SIDANG,

Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.

NIP.: 19711207 199503 1 002

**** CORET YANG TIDAK DIPERLUKAN**

ABSTRAK

Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji berkewajiban memberikan layanan pembinaan dan perlindungan yang baik bagi seluruh jamaah haji. Urgensi penelitian ini menjelaskan tentang manajemen perjalanan haji yang dilakukan pemerintah mulai dari pembuatan rencana, tahap pengorganisasian, sistem pelaksanaan dan pengawasan dalam pelaksanaan ibadah haji. Ibadah haji sejatinya tidak hanya urusan teologi saja, tetapi terdapat unsur pariwisata sebagai pelengkap perjalanan ibadah haji (*complementarity*). Konsep manajemen pariwisata reinvensi dengan sistem layanan peserta haji. Metode penelitian kualitatif digunakan dengan melakukan wawancara yang dilakukan kepada pejabat yang berwenang dan sumber lain yang terkait (*key person*) serta studi pustaka.

Fokus studi penelitian ini menjelaskan tentang manajemen perjalanan haji yang dilakukan pemerintah. Perencanaan haji yang dipersiapkan setiap tahunnya mengalami pergeseran-pergeseran yang disesuaikan dengan regulasi pemerintah. Pengorganisasian haji dilakukan seirama dengan jumlah jamaah dan peraturan baik di dalam negeri maupun peraturan Arab Saudi. Pelaksanaan haji banyak ditentukan oleh situasi dan kondisi di tanah suci. Dengan alasan karena proses ibadah haji terfokus di Arab Saudi secara bersamaan waktu, lokasi, dan semua aktivitasnya. Evaluasi haji banyak dilakukan oleh negara asal jamaah haji dengan menilai kegiatan haji secara keseluruhan yang dilakukan oleh masing-masing negara. Permasalahan haji dalam penelitian ini terletak pada bagaimana potret manajemen perjalanan haji di Kabupaten Kebumen dan mengapa model pengelolaan pariwisata dapat diterapkan kedalam pengelolaan haji. Metodologi penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menjelaskan potret manajemen perjalanan haji di Kabupaten Kebumen dan model pengelolaan pariwisata. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan data primer yang berupa hasil wawancara. Sedangkan data sekunder berasal dari studi pustaka.

Hasil penelitian ini terdapat potret manajemen perjalanan haji di Kabupaten Kebumen yang menerangkan bahwa Kabupaten Kebumen menyelenggarakan ibadah haji dengan melaksanakan bimbingan manasik haji dan pemberangkatan jamaah haji dari Kabupaten Kebumen ke Embarkasi Donohudan serta pemulangan jamaah haji dari Debarikasi Donohudan ke Kabupaten Kebumen. Hasil penelitian yang lain, mengapa manajemen pariwisata dapat diterapkan kedalam

manajemen haji, sebab manajemen pariwisata reinvensi dengan manajemen haji. Manajemen pariwisata berupa aset wisata, akomodasi, transportasi dan pelayanan serta pemasaran dapat diimplementasikan kedalam manajemen haji berupa pendaftaran haji, BPIH, pembimbingan ibadah haji dan akomodasi serta transportasi haji.

Kata Kunci: *Manajemen, Haji, Pariwisata.*



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan disertasi ini. Peneliti menyadari dalam penulisan disertasi ini peneliti banyak dibantu oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti sampaikan ucapan terima kasih kepada Yth: Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Ahmad Muttaqin, Ph.D., selaku Wakil Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Ahmad Rafiq, S.Ag., M.Ag., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Program Doktor Studi Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Dr. phil. Munirul Ikhwan, Lc., M.A., selaku Sekretaris Program Studi Program Doktor Studi Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Prof. Dr. H. Siswanto Masruri, M.A., selaku Promotor; Bapak Dr. Moh. Soehadha, S. Sos., M.Hum., selaku Promotor; Bapak Prof. Dr. H. Amin Abdullah, M.A., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, M.A., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Prof. Drs. H. Akhmad Minhaji, M.A., Ph.D., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Prof. Dr. H. Khaeruddin Nasution, M.A., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Prof. Dr. H. Djam'annuri, M.A., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Ibu Prof. Dr. Syafa'atun Almirzanah, Ph.D, D.Min., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Prof. Dr. H. Dudung Abdurrahman, M.A., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Prof, Dr. H.M. Abdul Karim, M.A., M.A., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, M.Ag., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Dr. H. Mohammad Damami, M.A., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Dr. H. Chairil Anwar, M.Sc., selaku dosen

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Dr. Hary Susanto, M.A., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Ibu Dr. Fatimah Husein, M.A., selaku dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Bapak Drs. H. Masmin, M.Ag., selaku Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kebumen; Bapak Drs. H. Wahib Tamam, M.Si., selaku Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Pemda Kabupaten Kebumen;

Selanjutnya peneliti berharap agar disertasi ini dapat berguna bagi pengembangan Ilmu Agama Islam dan bermanfaat bagi pemerintah sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan publik.

Kebumen, Juli 2020.

Penulis,



Mugiyanto



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

MANAJEMEN PERJALANAN HAJI DI KABUPATEN KEBUMEN PERSPEKTIF PARIWISATA.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN PROMOTOR	iv
NOTA DINAS PROMOTOR DAN PENGUJI.....	v
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR DIAGRAM.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
DAFTAR SINGKATAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
D. Kajian Pustaka	15
1. Kajian Haji Secara Teologis	16
2. Kajian Haji Secara Historis & Sosial Budaya.....	19
3. Kajian Manajemen Kebijakan	20
E. Metodologi Penelitian	29
1. Lokasi dan Obyek Penelitian.....	29
2. Informan Penelitian.....	30
3. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Sistematika Pembahasan	37
BAB II KERANGKA TEORI MANAJEMEN PERJALANAN HAJI DAN PARIWISATA.....	40
A. Konsep Dasar Manajemen	40
1. Pengertian Manajemen.....	42

	2. Fungsi-Fungsi Manajemen	45
	3. Pengelolaan Haji di Indonesia	55
B.	Konsep Dasar Pariwisata.....	59
	1. Pengertian Pariwisata dan Wisatawan.....	60
	2. Pengembangan Pariwisata	64
	3. Impact Pembangunan Pariwisata	73
C.	Manajemen Perjalanan Haji dan Manajemen Pariwisata.....	82
	1. Manajemen Perjalanan Haji.....	82
	2. Manajemen Pariwisata.....	95
D.	Kerangka Teori	97
BAB III	POTRET SOSIAL BUDAYA DAN JAMAAH HAJI DI KEBUMEN	99
A.	Sejarah Singkat Kabupaten Kebumen	99
B.	Kondisi Fisik Kabupaten Kebumen.....	102
C.	Letak dan Aksesibilitas Kabupaten Kebumen.....	106
D.	Kondisi Perekonomian Kabupaten Kebumen.....	107
E.	Kondisi Keagamaan Kabupaten Kebumen.....	108
	1. Sejarah Singkat Muhammadiyah.....	108
	2. Sejarah Singkat Nahdlatul Ulama*	112
	3. Perkembangan Islam di Kabupaten Kebumen....	119
F.	Representasi Jamaah Haji Kabupaten Kebumen	120
	1. Kondisi Jamaah Haji.....	120
	2. Latar Belakang Perekonomian.....	124
	3. Struktur Sosial Haji	127
	4. Tradisi Haji	128
BAB IV	PENYELENGGARAAN HAJI KABUPATEN KEBUMEN	131
A.	Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.....	131

	1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.....	131
	2. Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Kebumen	140
B.	Pembinaan Pra Haji Kabupaten Kebumen	147
	1. Petugas Haji Kabupaten Kebumen.....	148
	2. KBIH Kabupaten Kebumen.....	152
	3. Manasik Haji Kabupaten Kebumen	154
C.	Penyelenggaraan Haji Kabupaten Kebumen	158
	1. Perencanaan Haji	160
	2. Pengorganisasian Haji	163
	3. Implementasi Pelaksanaan Haji	168
	4. Pengawasan Haji	175
D.	Pembinaan Pasca Haji Kabupaten Kebumen	178
	1. Kegiatan Pasca Haji	178
	2. Pengorganisasian Pasca Haji	179
	3. Pembinaan Organisasi Haji	182
BAB V	MANAJEMEN PERJALANAN HAJI DI KABUPATEN KEBUMEN	187
A.	Manajemen Pra Haji Kabupaten Kebumen	187
	1. Diklat Petugas Haji Daerah	189
	2. Sertifikasi Manasik Haji	190
	3. Simulasi Ibadah Haji	191
B.	Ekpektasi Manajemen Perjalanan Haji	192
	1. Perencanaan Haji	193
	2. Pengorganisasian Haji	195
	3. Pelaksanaan Haji	196
	4. Pengawasan Haji	197
BAB VI	PERSPEKTIF PARIWISATA TENTANG HAJI	204
A.	Studi Perjalanan Pariwisata	212
B.	Pariwisata Complementarity Haji	216

C.	Pariwisata Religi	219
BAB VII	PENUTUP.....	223
	A. Kesimpulan	223
	B. Saran-saran	224
	C. Kata Penutup	225
DAFTAR PUSTAKA	226
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	238



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Fungsi-Fungsi Manajemen.....	51
Tabel 3.1	Penduduk Kabupaten Kebumen Menurut Jenis Kelamin	103
Tabel 3.2	Penduduk Kabupaten Kebumen Tahun 2017	103
Tabel 3.3	Penduduk Kabupaten Kebumen Tahun 2013-2017 Menurut Pendidikan,	105
Tabel 3.4	Luas Tanah Kabupaten Kebumen,	107
Tabel 3.5	Penduduk Kabupaten Kebumen Tahun 2013-2017 Menurut Perekonomian	107
Tabel 3.6	Jumlah Pendaftar Jamaah Haji Kabupaten Kebumen	120
Tabel 3.7	Jumlah Sisa Kuota Jamaah Haji Kabupaten Kebumen	121
Tabel 3.8	Jumlah Kuota Jamaah Haji Nasional	121
Tabel 3.9	Jumlah Kuota Jamaah Haji	122
Tabel 3.10	Jumlah Kuota Jamaah Haji Kabupaten Kebumen	123
Tabel 3.11	Waiting List Haji di Indonesia	123
Tabel 4.1	Para Pejabat Kementerian Agama Kabupaten Kebumen	139
Tabel 4.2	Susunan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Kabupaten Kebumen Tahun 2018	149
Tabel 4.3	Jamaah KBIH Kabupaten Kebumen Tahun 2018	156
Tabel 5.1	Data Calon Jamaah Haji Di Kabupaten Kebumen Tahun 2018	188
Tabel 5.2	Anggaran PPIH Kabupaten Kebumen	188
Tabel 5.3	Indek Kepuasan Haji (IKH) Indonesia	192

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1	Manajemen Perjalanan Haji dan Manajemen Pariwisata.....	98
Diagram 5.1	Model Kemenag.....	193
Diagram 5.2	Model Peneliti.....	193
Diagram 5.3	Istitha'ah.....	195



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Keputusan Rektor UIN Sunan Kalijaga Nomor: 25/Tahun 2015 Tentang Pengangkatan Promotor Penulisan Disertasi Mahasiswa Program Doktor (S3) Studi Islam Pada Konsentrasi Studi Islam Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2015/2016 bagi Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si., NIM. 1330016006.
- Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin Pra Penelitian kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.
- Lampiran 3. Surat Permohonan Ijin Penelitian Kepada Kepala Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Kebumen Bagi Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si., dari Direktur Program Doktor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lampiran 4 Lembar Interview Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.
- Lampiran 5. Lembar Interview Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kabupaten Kebumen.
- Lampiran 6. Lembar Interview Petugas Pendaftaran Haji Kabupaten Kebumen (Hj.Sutasmi).
- Lampiran 7. Lembar Interview Petugas Pendaftaran Haji Kabupaten Kebumen (H.Muslim).
- Lampiran 8. Lembar Interview Petugas Pendaftaran Haji Kabupaten Kebumen (H.Miftahudin).
- Lampiran 9. Persyaratan Pendaftaran Haji Ke Kementerian Agama.
- Lampiran 10. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran Haji.
- Lampiran 11. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan dan Pengembalian BPIH Batal.
- Lampiran 12. Dokumentasi tempat penelitian, saat observasi penelitian, dan aparatur yang diinterview.

DAFTAR SINGKATAN

APBN	: Anggaran Pendapatan Belanja Negara
APBD	: Anggaran Pendapatan Belanja Daerah
AMPHURI	: Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji Umrah Republik Indonesia
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BPS	: Badan Pusat Statistik
BPS	: Bank Penerima Setoran
BPIH	: Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji
BPS-BPIH	: Bank Penjaminan Setoran-Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji
BP-DAU	: Badan Pengelola-Dana Abadi Umat
DSN-MUI	: Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia
DAU	: Dana Abadi Umat
KUA	: Kantor Urusan Agama
KBIH	: Kelompok Bimbingan Ibadah Haji
LKS	: Lembaga Keuangan Syariah
OKI	: Organisasi Konferensi Islam
PPIH	: Panitia Penyelenggara Ibadah Haji
PHU	: Penyelenggara Haji Umrah
PPIU	: Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah
PMA	: Penanaman Modal Asing
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SBSN	: Surat Berharga Syariah Negara
SPMA	: Surat Permohonan Masuk Asrama
SPPH	: Surat Permohonan Pergi Haji
WHUC	: <i>World Hajj and Umrah Convention</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen perjalanan ibadah haji melibatkan banyak partisipasi, baik pihak pemerintah, masyarakat, maupun swasta. Pemerintah berkewajiban memberikan layanan administrasi, manasik, transportasi, akomodasi dan pemeriksaan kesehatan untuk jemaah haji¹. Indonesia merupakan salah satu negara dengan mayoritas penduduk Muslim, hal ini sesuai dengan rasio populasi dengan jumlah penduduk Muslim di Indonesia berjumlah 199.959.285 jiwa. Jika dibuat presentase adalah 85.2 % dari total penduduknya². Indonesia adalah negara Asia Tenggara yang meskipun secara geografis jauh dari sumber lahirnya agama Islam, akan tetapi penduduk yang beragama Islam sangat besar yaitu 12,7% dari muslim dunia. Penganut agama Islam di Indonesia di tahun 2010 tercatat sekitar 205 (dua ratus lima) juta atau 88,1 % dari jumlah penduduk³.

Sampai saat ini Indonesia masih tetap menjadi negara pemasok jemaah haji paling banyak di dunia. Berdasarkan data 2018, jumlah jemaah haji asal Indonesia mencapai 221 ribu jemaah⁴. Pemerintah melayani jemaah haji yang meliputi kegiatan manasik, layanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pemeriksaan kesehatan. Selain itu juga memberikan pelayanan asuransi jemaah haji dan penggunaan

¹ Kemenag, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2009, Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Menjadi Undang-undang*, Jakarta, 2009.

² Wikipedia, "Daftar penghargaan yang diterima dan dimiliki Indonesia", dalam <http://id.wikipedia.org>, diakses tanggal 27 November 2018.

³ Anashir Blog, "10 Negara dengan Jumlah Penduduk Muslim Terbanyak di Dunia", dalam <http://blog.anashir.com>, diakses tanggal 27 November 2018.

⁴ Kompas, "Menteri Agama: Indonesia Tetap Jadi Negara dengan Jemaah Haji Terbanyak di Dunia", dalam <http://regional.kompas.com>, diakses tanggal 27 November 2018.

paspor haji, serta memberikan pelayanan transportasi dan pemondokan jamaah haji dengan nyaman⁵. Kementerian Agama mempunyai fungsi melakukan kebijakan di bidang keagamaan, pengelolaan aset keagamaan, dan pengawasan di bidang keagamaan, serta pengarahan teknik dan pengawasan urusan agama di provinsi dan kabupaten/kota⁶.

Kementerian Agama bertugas melakukan kriteria dan bimbingan teknis serta evaluasi pengelolaan manajemen Kementerian Agama di tingkat provinsi. Kemenag provinsi merupakan kepanjangan tangan pemerintah di bidang agama yang mempunyai fungsi melakukan kebijakan teknis keagamaan di provinsi, bentuknya berupa pembinaan manasik haji dan umrah, bidang pendidikan dan keagamaan, serta pembinaan keagamaan serta kebijakan dalam bidang administrasi dan informasi, evaluasi program, hubungan dengan pemda dan instansi setempat⁷.

Kementerian Agama kabupaten/kota melaksanakan kebijakan teknis keagamaan dengan melaksanakan kegiatan berupa membina calon jamaah haji dalam kegiatan manasik haji dan umrah dan pendidikan keagamaan. Pemerintah melakukan pembinaan umat beragama dan melaksanakan kegiatan teknis serta informasi, evaluasi program, pelaksanaan hubungan antara pemerintah daerah serta lembaga masyarakat terkait di kabupaten/kota⁸.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah mempunyai 3 tugas yaitu perlindungan, pembinaan dan penyelenggaraan haji. Pemerintah seperti halnya pada zaman ketika Nabi Muhammad saw merupakan pemimpin tertinggi Madinah yang sampai saat ini sabda-

⁵ Kemenag, *Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2009, Perubahan Atas Undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*.

⁶ Kemenag, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2010 tentang Ortaker Kementerian Agama*, Jakarta 2010.

⁷ Kemenag, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama*.

⁸ Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, 2011.

sabdanya tertulis rapi⁹ tentang politik, administrasi publik, pemerintahan dan hukum tata negara. Menurut Syafie,¹⁰ kebijakan publik yang dilakukan pemerintah menyangkut kebijakan negara sehingga peran pejabat negara memberikan andil besar terhadap pembuatan keputusan yang akan menjadi aturan di masyarakat. Kebijaksanaan negara adalah kebijakan berdasarkan pemikiran yang diimplementasikan dalam peraturan bernegara. Kebijaksanaan ini harus bermuara pada keberpihakan masyarakat umum (*public interest*). Adapun Carl J.Friedrick mendefinisikan kebijaksanaan sebagai serangkaian tindakan pemerintah dalam sebuah lingkungan¹¹.

Selain dari kutipan di atas, Thomas R. Dye menyatakan kebijakan adalah apapun yang dipilih pemerintah baik itu melakukan maupun tidak melakukan sesuatu.¹² *Policy* diartikan sebagai kewenangan sedangkan publik diartikan umum, yaitu masyarakat atau negara, sehingga peran administrator publik syarat dengan nilai (*value laden*) untuk kepentingan publik. Kebijakan publik merupakan aktivitas yang menghasilkan pengetahuan berorientasi publik. Para ahli yang lain juga mengemukakan tentang kebijakan seperti apa yang disebut kebijakan (*policy*). Menurut Harold D.Lasswell kebijaksanaan merupakan sebuah agenda dan praktik-praktik yang terprogram dan terencana. Sebagian besar masyarakat belum mengimplementasikan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

⁹ Sabda Nabi Muhammad SAW dalam Islam disebut hadits atau sunnah. Di dalam tradisi Sunni, sabda-sabda Nabi tentang ilmu pemerintahan dihimpun oleh Imam Bukhari dalam Bab *Khilafah Shahih*, sedang oleh Imam Muslim terangkum dalam Bab *Imamah Shahih*. Dalam tradisi Syiah, ilmu pemerintahan yang diajarkan Nabi ditulis oleh para Imam secara turun temurun yaitu mulai Imam (Sayyidina) Ali bin Abu Thalib sampai kepada Imam Keduabelas.

¹⁰ Inu Kencana Syafie, *Ilmu Administrasi Publik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), 106.

¹¹ *Ibid.*, 107.

¹² *Ibid.*, 107.

kehidupan beragama pada substansi ajaran agama. Hanya sebagian yang sudah sesuai dengan ajaran agama¹³.

Dalam perspektif administrasi publik persoalan manajerial dalam mengelola haji di lingkungan Kementerian Agama adalah dalam hal memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat. Perihal tersebut dapat dipenuhi apabila birokrasi berjalan secara efektif dan efisien. Kebijakan publik termasuk di dalamnya kebijakan haji yang dilakukan oleh pemerintah digunakan untuk pelayanan haji dengan sebaik-baiknya. Menurut Sedarmayant, ¹⁴ pemerintah perlu melakukan reformasi pada sektor publik dengan mengimplementasikan paradigma baru dengan 10 prinsip berupa pemerintah katalis yaitu lebih banyak mengarahkan dari pada bekerja sendiri. Pemerintah yang kompetitif yaitu yang memberikan persaingan ke penyedia pelayanan dan bergerak untuk misi untuk merombak struktur yang dijalankan atas dasar regulasi yang berorientasi pelanggan yaitu memenuhi kebutuhan pengguna bukan hanya yang bekerja sama. Pemerintahan yang melakukan sebuah usaha seharusnya menghasilkan dari pada membelanjakan. Pemerintah antisipatif yaitu melakukan pencegahan sebelum akibat terjadi sedangkan pemerintah desentralisasi adalah pemerintah yang berorientasi pasar yaitu menggenjot perubahan melalui pasar.

Prinsip *good governance* menurut UNDP adalah pemerintahan yang menerapkan prinsip partisipasi, ketetapan hukum, transparansi, tanggung jawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategik¹⁵. Dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip di atas pelayanan publik termasuk pelayanan haji dapat

¹³ Bappenas, *Undang undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005- 2025*.

¹⁴ Sedarmayanti, *Good Governance* (Kepemerintahan Yang Baik) dan *Good Corporate Governance* (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik), (Bandung: Mandar Maju, 2007), 39.

¹⁵ *Ibid.*, 13.

dijalankan dengan baik dengan berpegang teguh pada prinsip regulasi pemerintah Republik Indonesia maupun berpedoman pada prinsip-prinsip regulasi dunia.

Di era globalisasi perjalanan internasional dan motif ibadah haji bermacam-macam tidak hanya ibadah tetapi menyangkut kepentingan yang kompleks mengarah pada budaya konsumerisme, seperti yang disampaikan oleh Mike Featherstone,¹⁶ dengan menggunakan istilah “Budaya Konsumen”. Dalam masyarakat kontemporer yang harus dipahami adalah bahwa benda beserta strukturnya merupakan hal terpenting. Dalam hal ini ada dua yang dapat difokuskan, *pertama*, dalam perihal budaya dan ekonomi, simbolisasi serta pemakaian material benda-benda sebagaimana „para komunikator“ tidak hanya berperan sebagai pengguna. *Kedua*, dalam perekonomian bentuk budaya, prinsip pasar yaitu menyediakan, menerima pesanan, modal, keuntungan, persaingan barang, dan pemenuhan kebutuhan hidup.

Abdullah,¹⁷ menyampaikan di lingkungan masyarakat yang berpacu pada kepentingan pasar, paradigma terhadap dunia (seperti halnya paradigma agama) telah bergeser. Agama tidak lagi dijadikan sebagai sumber nilai dalam kehidupan, namun lebih dari sekedar pengiring gaya hidup. Berangkat haji bukan hanya perjalanan spiritual (sakralitas) *an sich*, namun juga direduksi menjadi sebuah benda yang dapat dijadikan komoditas sebagai identifikasi diri. Friedman menyebutkannya sebagai bentuk *cultural strategy of self-definition*, artinya agama sudah dianggap sebagai barang-barang seni, telah dikuasai pasar yang kemudian diolah dan direkayasa. Tidak sekedar perayaan hari agama saja yang dijadikan “*opportunity*” dalam pendistribusian produk yang massif namun umat Muslim sendiri secara tidak sadar telah *disetting* menjadi konsumen dalam pembelian misalnya seperti pakaian,

¹⁶ Mike Featherstone, *Posmodernisme dan Budaya Konsumen* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2008), 201.

¹⁷ Irwan Abdullah, *Konstruksi dan Reproduksi Kebudayaan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 113.

perlengkapan ibadah, buku keagamaan, lembaga pendidikan, dan juga surat kabar. Ke-Islaman bagi mereka sudah dimaknai dengan menciptakan kategorisasi dan aksesoris.

“Haji plus” merupakan contoh yang sangat jelas bahwa perbedaan dalam praktik haji juga telah terjadi akibat intervensi pasar. Umrah telah menjadi bisnis yang sangat menarik beberapa tahun ini. Di berbagai surat kabar iklan umrah dalam berbagai paket dan bermacam harga dapat ditemukan. Wisata religi sudah mulai menjadi *alternative product* dalam dunia industri bidang pariwisata. Dalam kehidupan sehari-hari proses komodifikasi cenderung terlihat sebagaimana dikatakan oleh Boudrillard manipulatif, mereka cenderung mengkonsumsi objek dari pada subjek (Featherstone, 1992: 270). Hal ini terkait dengan semua kegiatan dan *uborampe* sebagai sebuah varian dalam keberagaman bukan sebagai isi dari agama tersebut.

Menurut Su‘ud,¹⁸ penyelenggaraan haji tugas nasional sarat dengan koordinasi banyak instansi terkait seperti Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Luar Negeri, Kementerian Perhubungan, Kementerian Kesehatan, Kementerian Keuangan dan instansi terkait lainnya termasuk jalinan kerja sama dengan Pemerintah Arab Saudi. Dengan karakteristik ibadah haji tersebut ternyata mengalami banyak permasalahan dalam implementasi kebijakan pelaksanaan ibadah haji. Perjalanan haji dan umrah menurut Abu Su‘ud mengandung dua pengertian, yaitu perjalanan ziarah dan perjalanan menuju kesempurnaan hidup, proses menyatukan diri dengan Allah.

Minat haji pada masyarakat Muslim terus meningkat seiring dengan terus bertambahnya antrean panjang ibadah haji, sehingga membutuhkan manajemen haji. Banyak masyarakat Muslim melaksanakan ibadah umrah (haji kecil) dahulu sebelum melaksanakan ibadah haji. Trend ini menjadi menarik seiring dengan perkembangan

¹⁸ Abu Su‘ud, *Haji Antara Syara’ dan Mitos* (Semarang: Aneka Ilmu, 2003), 1.

dunia pariwisata di tanah air. Subdirektorat pembinaan umrah melaksanakan tugas membimbing serta mengevaluasi bagian pembinaan umrah. Pembinaan umrah dilakukan seperti penyiapan perencanaan bagian perizinan, akreditasi, serta mengawasi penyelenggaraan ibadah umrah, menyiapkan pelaksanaan kebijakan akreditasi, perizinan, dan juga pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah. Selain itu juga bertugas menyiapkan perumusan standar kriteria, norma, dan prosedur di bidang perizinan, akreditasi, serta pengawasan ibadah umrah dan menyiapkan pengarahan teknis serta evaluasi bagian perizinan, akreditasi, serta mengawasi penyelenggaraan ibadah umrah¹⁹. Antrean mengantri haji sampai dengan 16-20 tahun membuat kecenderungan masyarakat Muslim untuk melakukan ibadah umrah terlebih dahulu. Menurut Hakam,²⁰ pemerintah telah mensikapi berkaitan dengan ibadah umrah tersebut dengan melakukan reformasi penyelenggaraan ibadah umrah dengan menyediakan pembimbing ibadah dan kesehatan, pemberlakuan visa umrah di Arab Saudi, memberikan pelayanan kepada jamaah, melakukan keimigrasian yang benar, serta ketentuan lebih lanjut diatur oleh peraturan Menteri Agama RI.

Menurut Syaukani,²¹ penelitian tentang manajemen penyelenggaraan haji di Indonesia antara lain dilakukan oleh Pusdiklat Kehidupan Keagamaan tahun 2003 dengan penelitian yang berjudul “*Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan Ibadah Haji*”. Syaukani dalam penelitiannya menjelaskan pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji secara umum sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Namun jika dilihat dan dirinci setiap aspek layanannya, mulai dari layanan informasi, penyeteroran, pendaftaran, bimbingan pembelian

2010.

¹⁹ Kemenag, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 10 Tahun*

²⁰ Abdullah Hakam, *Kebijakan Pemerintah Tentang Pelaksanaan Haji dan Umrah*, diakses tanggal 21 Agustus 2015.

²¹ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), 5.



perlengkapan haji, penginapan, *catering*, kesehatan, transportasi, dan juga layanan khusus, menunjukkan belum ada kepuasan.

Menurut Perwira,²² penelitian tentang manajemen pelayanan haji di DKI Jakarta tahun 2006 menerangkan dalam pembuatan rancangan layanan haji, bermula dari disusunnya draft rencana layanan untuk tahun berikutnya diantaranya, rencana sarana dan prasarana, rencana perjalanan, rencana jadwal penyuluhan dan pembinaan baik bagi petugas maupun jamaah. Draft perencanaan pelayanan disusun secara mandiri melalui koordinasi dengan bidang haji zakat dan wakaf. Adapun rancangan tersebut disesuaikan berdasarkan ketentuan yang dibuat oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kemenag. Kemudian setelah mendapat persetujuan dari Kabid Haji Zakat dan Wakaf dan Kepala Kanwil Kemenag disampaikan kepada Pusat Informasi Keagamaan dan Perencanaan (PIK) untuk diusulkan ke Kemenag Pusat beserta rincian rencana anggarannya. Akan tetapi rencana anggaran pra dan pasca haji hanya diusulkan ke Bidang Haji Zakat dan Wakaf tanpa diteruskan ke Kemenag Pusat oleh PIK karena kegiatan tersebut dibawah naungan BPIH.

Menurut Hakim,²³ berdasarkan penelitian tahun 2007 menyebutkan kegiatan terkait layanan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan kesepakatan bersama. Kanwil Kemenag dengan para petugas haji telah berupaya sebaik mungkin dalam menajalakan penyelenggaraan ibadah haji. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah khususnya bidang haji, zakat dan wakaf dari tahun ke tahun reputasinya semakin baik. Ini bisa dilihat dari aduan masyarakat pada umumnya ditujukan kepada biro-biro layanan perjalanan seperti KBIH bukan pada pemerintah.

²² *Ibid.*, 113.

Menurut Syaukani,²⁴ kesimpulan penelitian tentang manajemen pelayanan haji di Indonesia tahun 2009 manajemen penyelenggaraan haji khususnya pada pelayanan di beberapa wilayah sudah relatif bagus, baik dari segi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, maupun evaluasi. Hal-hal tersebut mengacu pada petunjuk Kementerian Agama Pusat. Namun karena bisa jadi tugas pelayanan haji merupakan kegiatan tahunan, sudah menjadi kebiasaan, sehingga terkesan dilakukan dengan biasa saja. Rata-rata pihak Kantor Urusan Agama (KUA) setempat dengan sukarela turut serta dalam pengadaan ibadah haji terutama dalam melayani pembinaan manasik haji. Akan tetapi karena tidak diimbangi dengan kejelasan informasi perihal tugas tambahan serta lambatnya aliran dana, menjadikan pihak KUA setempat mengalami kebingungan dalam pelaksanaannya. Pengawasan dan evaluasi tugas tambahan Kantor Urusan Agama di beberapa wilayah tidak dijalankan, sehingga mengakibatkan adanya *procrastination* dan kebocoran terhadap kewenangan (*linkage of outhority*) yang hasilnya KUA tidak bisa melakukan bimbingan calon jamaah haji secara optimal.

Imbasnya adalah banyak jamaah haji yang kehilangan kesempatan untuk mendapatkan orientasi manasik dari pihak yang berwenang. Hal tersebut terjadi karena para pejabat yang kurang efektif dalam menjalankan fungsi jabatannya (*immobilisminability to function*), seperti kurangnya koordinasi dan transparansi. Hal ini bermula dari sistem birokrasi yang hanya mementingkan struktur, hierarki, dan sentralistik. Terlihat adanya keraguan dari pejabat level atas terhadap kemampuan tim pelaksana di level (KUA), sehingga membuat pejabat level atas berpikir seolah-olah tidak perlu lagi menyalurkan dana bimbingan haji kepada mereka. Apabila sistem birokrasi tersebut terus dibiasakan maka kedepan dapat menimbulkan resistensi dari para

pelaksana di level bawah. Rasa acuh pada program pelayanan ibadah haji dapat berakibat buruk bagi jamaah haji.

Atas dasar Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian Agama melakukan pengelolaan haji. Dengan undang-undang dimaksudkan bahwa sistem dan manajemen dalam menyelenggarakan ibadah haji harus secara konsisten diadakan supaya pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan baik dan akuntabel. Pemerintah wajib melakukan kegiatan membina, melayani, dan melindungi dengan cara memberikan layanan baik dalam hal administrasi, bimbingan, transportasi, akomodasi, keamanan, layanan kesehatan, serta semua yang dibutuhkan jamaah haji²⁵. Pengelolaan haji di Kabupaten Kebumen dilaksanakan oleh Kemenag Kabupaten Kebumen sebagai instansi vertikal yang berada di daerah dengan tetap melakukan koordinasi dengan Kemenag Kabupaten/Kota terkait serta instansi lainnya yang berhubungan di daerah. Konsultasi juga dilakukan dengan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah guna mendapatkan rekomendasi terkait penyelenggaraan ibadah haji.

Pemerintah Kabupaten Kebumen setiap tahunnya telah membuat pembentukan panitia dengan tugas merencanakan, melaksanakan dan mengendalikannya yang meliputi pelayanan, pembinaan di Kebumen. Regulasi tersebut sesuai dalam Undang-undang tentang haji disebutkan bahwa manajemen transportasi haji di daerah dikelola pemerintah setempat. Adapun uraian tugas panitia tersebut meliputi kesekretariatan, keamanan, perlengkapan, transportasi, konsumsi, pelayanan koper haji, pelayanan pemberangkatan dan pelayanan pemulangan²⁶. Pemerintah dalam implementasi kebijakan termasuk di dalamnya pembinaan terus menerus mengupayakan pelaksanaan ibadah

²⁵ Kemenag, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*.

²⁶ Pemda, *Keputusan Bupati Kebumen Nomor 456/433/KEP/2015 tentang Pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Kabupaten Kebumen Tahun 2015*.

haji di setiap Kementerian Agama Provinsi dan kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Sementara itu, calon jamaah haji dari Provinsi Jawa Tengah masih menunggu jadwal keberangkatan mereka untuk menjalankan ibadah haji. Minimnya kuota dan banyaknya jumlah pendaftar membuat panjang daftar tunggu, bahkan hingga 20 tahun. Pemerintah mengharapkan kepada semua calon jamaah haji untuk mempersiapkan diri dengan menjaga kondisi fisik dan psikis sekaligus meningkatkan pengetahuan tentang haji dan manasiknya²⁷.

Manajemen perjalanan haji di Indonesia selalu mengalami kekurangan, sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan manajemen perjalanan haji. Dengan mengimplementasikan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, maka pemerintah pusat berkewajiban melakukan konsolidasi ke daerah agar implementasi penyelenggaraan haji bisa berjalan dengan baik. Begitu pula pemerintah daerah kabupaten/kota melalui pemerintah provinsi selalu melakukan konsultasi tentang penyelenggaraan haji agar dapat memuaskan para jamaah haji. Potret pengelolaan haji di Kabupaten Kebumen mempunyai karakteristik tersendiri dibandingkan dengan daerah-daerah lain karena calon jamaah haji yang heterogen sehingga diperlukan manajemen perjalanan haji yang sesuai dengan tingkat kebutuhan calon jamaah haji di daerah. Profesi terbanyak dari calon jamaah haji adalah petani dan calon jamaah dengan kualifikasi pendidikan rendah yang hanya menamatkan sekolah dasar.

Menurut Suhartono,²⁸ banyak calon jamaah haji berasal dari keluarga petani dan minimnya pengetahuan agama Islam, maka perlu pembinaan bagi para calon jamaah haji di Kabupaten Kebumen.

²⁷ *Suara Merdeka*, diakses tanggal 29 Juli 2015.

²⁸ Wawancara dengan Suhartono, (mantan Kasi Haji) Kemenag Kabupaten Kebumen, 8 November 2018.

Darisun,²⁹ menerangkan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) di Kabupaten Kebumen belum sepenuhnya terlaksana dengan baik karena keterbatasan dari rekanan instansi terkait. Pelayanan yang belum maksimal tersebut antara lain perwakilan bank syariah penerima setoran awal BPIH belum siap, calon jamaah haji masih harus setor ke bank syariah sendiri dan pembuatan paspor masih harus dilaksanakan di kantor imigrasi (Cilacap) karena keterbatasan pihak imigrasi tentang anggaran operasional pembuatan paspor di PTSA Kebumen.

Berdasarkan data dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah profesi petani calon jamaah haji Karisidenan Kedu pada tahun 2013-2017 di Kabupaten Kebumen mendominasi yaitu sejumlah 3.341 orang. Sedangkan dari Kabupaten Banjarnegara, Kabupaten Purworejo, Kabupaten Wonosobo, dan Kabupaten Magelang berkisar sejumlah 530-850 orang, serta Kota Magelang hanya 5 orang. Dari data tersebut dikatakan bahwa Kabupaten Kebumen memerlukan manajemen pengelolaan haji dengan kriteria khusus karena sebagian besar calon jamaah haji berprofesi petani yang kebanyakan dari mereka jarang melakukan perjalanan. Sedangkan perjalanan haji merupakan perjalanan jauh dari tempat tinggal asal dan dilakukan secara bersamaan pada musim atau waktu yang bersamaan pula, sehingga perlu manajemen haji yang baik. Bimbingan calon peserta haji menjadi prioritas dalam rangka mempersiapkan bekal baik jasmani maupun rohani. Pengetahuan dan pendidikan serta pengalaman calon jamaah haji dapat membantu mensikapi segala persoalan baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi.

Berdasarkan data dari Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah calon jamaah haji Kabupaten Kebumen terbanyak dengan pendidikan SD sejumlah 1.888 orang, menyusul Kabupaten Wonosobo, Kabupaten Banjarnegara, Kabupaten Magelang. Sedangkan Kabupaten

²⁹ Wawancara dengan Darisun, Kasi Haji Kemenag Kabupaten Kebumen, 23 Oktober 2018.

Temanggung jumlah calon jamaah haji dengan pendidikan SD berkisar 1.123-1.396 orang, Kabupaten Purworejo sejumlah 805 orang dan Kota Magelang sejumlah 88 orang. Calon jamaah haji di Karisidenan Kedu sebagian besar hanya berpendidikan SD sehingga memerlukan bimbingan yang seksama untuk melaksanakan ibadah haji. Dengan hanya berbekal pendidikan SD untuk pergi haji, tentunya dibutuhkan banyak pengetahuan seperti manasik haji yang paripurna untuk mempersiapkan ibadah haji di Arab Saudi dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan data dari Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah jumlah calon jamaah haji di Karisidenan Kedu tahun 2013-2017 terbanyak Kabupaten Magelang yaitu 5.041 orang, kemudian Kabupaten Kebumen 4.807 orang, Kabupaten Banjarnegara sejumlah 3.450 orang, selanjutnya Kabupaten Temanggung, Kabupaten Purworejo berkisar 2.697-2.976 orang, dan Kota Magelang hanya 754 orang. Kabupaten Kebumen menjadi peringkat ke 2 terbanyak jumlah calon jamaah haji se Karisidenan Kedu, artinya calon jamaah haji Kabupaten Kebumen perlu mendapatkan perhatian untuk mempersiapkan keberangkatan ibadah haji dengan sebaik-baiknya. Hasil olah data peneliti dari ke 3 data tersebut dapat diilustrasikan bahwa kondisi calon jamaah haji di Kabupaten Kebumen jika dibandingkan dengan Kabupaten/Kota se Karisidenan Kedu menunjukkan jumlah calon jamaah haji terbanyak berprofesi sebagai petani dan berpendidikan SD, serta jumlah calon jamaah haji peringkat ke 2 setelah Kabupaten Magelang.

Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dalam melayani masyarakat sudah melakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dimulai sejak 1 April 2018 sehingga semua bentuk pelayanan melalui *front office*. Hak pengguna layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen yaitu memperoleh informasi layanan, mendapat pelayanan yang layak, jujur tanpa diskriminasi. Masyarakat memperoleh layanan bermutu sesuai standar

operasional sehingga tidak mengalami kerugian. Masyarakat mendapatkan pelayanan dengan nyaman dan kredibel dalam melaksanakan ibadah. Masyarakat juga berkesempatan bertanya, mengajukan usul, serta masukan yang membangun untuk pelayanan. Masyarakat juga diberi kesempatan menilai bagaimana kualitas layanan. Pelayanan di *front office* dilakukan oleh tiga petugas *receptionist* sekaligus melakukan pelayanan *entry data* dan pelayanan lanjutan kepada tamu-tamu. Pelayanan tersebut diakhiri dengan pemberian bukti terima berkas yang sah dengan dibubuhi tandatangan petugas³⁰.

Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dalam melayani masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji sejak 1 April 2017 sudah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Layanan tersebut dimaksudkan untuk memenuhi keperluan terkait dengan ibadah haji, seperti informasi lengkap tentang haji beserta pengelolaannya, pelaksanaan pelayanan terpadu tentang haji, pendaftaran haji, bimbingan ibadah haji, dokumen haji, akomodasi haji, transportasi haji, perlengkapan, dan pengelolaan keuangan. Pelayanan-pelayanan haji tersebut menjadi satu kesatuan, namun masih ada beberapa proses perbaikan dalam meningkatkan layanan seperti pembayaran pendaftaran haji yang belum tersedia, dan pembuatan paspor yang juga belum dapat direalisasikan di PTSA Kebumen, mengingat keterbatasan kemampuan pihak kantor Imigrasi (Cilacap)³¹.

Dari uraian di atas peneliti memandang perlunya meningkatkan manajemen haji. Haji terkait dengan pasar dan profesionalitas manajemen bukan teologi semata. Untuk itu manajemen pariwisata dapat diadopsi dalam pelayanan haji.

³⁰ Observasi peneliti 16 Oktober 2018.

³¹ Observasi peneliti 22 Oktober 2018.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana potret manajemen perjalanan haji di Kabupaten Kebumen?
2. Mengapa model pengelolaan pariwisata dapat diterapkan ke dalam pengelolaan haji?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan bahwa model pengelolaan pariwisata dapat diimplementasikan ke dalam pengelolaan haji. Dari tujuan tersebut diharapkan studi ini dapat memberi manfaat secara praksis dan teoritis. Secara praksis, studi ini dapat memberi kontribusi terhadap peningkatan manajemen haji dengan mengimplementasikan manajemen pariwisata di dalamnya. Adapun secara teoritis, studi ini dapat memberi perspektif baru dalam pengelolaan haji, yang tidak hanya dilandasi oleh cara pandang teologi semata. Model manajemen pariwisata dapat dijadikan alternatif dalam mengembangkan teori manajemen haji.

D. Kajian Pustaka

Studi tentang haji telah banyak diteliti sebelumnya, di antaranya Yusuf *Haji Dalam Al-Qur'an, Hadis dan Pengalaman Muslim, Haji dan Status Sosial Studi Tentang Simbol Agama di Kalangan Masyarakat Muslim* yang diteliti oleh Zainuddin, selanjutnya penelitian yang dilakukan Naim dalam *Kematangan Emosi Haji Studi Fenomenologi Jamaah Haji Kota Surabaya*, Futuhena dalam *Haji Indonesia Suatu Kajian Sejarah Tentang Perjalanan Dan Pengaruhnya Pada Pertengahan Abad XX*, dan Ichwan dalam *Governing Hajj: Politics of Islamic Pilgrimage Services in Indonesia Prior to Reformasi Era*, dan peneliti-peneliti yang lain.

Dari studi sebelumnya dapat dipetakan fokus kajian mereka dalam 3 (tiga) tema. Beberapa tema dapat diterangkan sebagai berikut: Kajian Haji Secara Teologis.

Haji merupakan rukun Islam yang kelima. Dalam berhaji dibutuhkan kesiapan jasmani dan ruhani yang prima, baik menjaga kesehatan jasmani dan persiapan mental ruhani serta manasik haji. Prosesi haji diawali dengan *thawaf* yaitu mengitari Ka'bah sebanyak 7 (tujuh) kali, umrah wajib, puncaknya mengerjakan wukuf (berdiam diri) di Arafah, menginap di Muzdalifah, jamarat dan mabit di Mina, merupakan rangkaian ibadah haji yang dikerjakan oleh umat Islam.

Menurut Hitti,³² bentuk Ka'bah sebelum Islam yang kemudian menjadi tempat suci bagi umat Islam adalah bangunan sederhana berbentuk kubus dan tidak beratap. Ketika itu Ka'bah dijadikan sebagai tempat penyimpanan benda suci berupa batu meteor hitam yang diagungkan. Namun ketika Islam datang, Ka'bah mengalami pemugaran tepatnya tahun 608. Pemugaran dilakukan di Laut Merah oleh suku Abissinia dengan memanfaatkan material yang tersisa dari kapal Bizantium yang hancur. Kemudian Ka'bah dijadikan sebagai tempat berhaji dan beribadah setahun sekali.

Tradisi Islam mengatakan bahwa Ka'bah awal mulanya dibuat oleh Nabi Adam dengan mengadopsi wujud yang pernah ia lihat di surga, namun bangunan Ka'bah tersebut pernah hilang akibat banjir besar, kemudian Ka'bah kembali dibangun pada masa Nabi Ibrahim dan putranya yaitu Ismail. Selanjutnya pemeliharaan Ka'bah tetap berlanjut pada keturunan Ismail hingga Banu Jurhum dan sampai pada Banu Khuza'ah dengan cara menyembah berhala. Kemudian datanglah kalangan suku Quraisy dari garis keturunan Ismail. Pada saat proses renovasi, Ismail diberi batu hitam (hajar aswad) oleh Jibril, yang

125-126.

³² Philip K. Hitti, *History of the Arabs* (New York: New York Time, 1970),



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sampai sekarang batu tersebut berada di bagian tenggara Ka'bah dan menjadi bagian dalam rangkaian ibadah-ibadah haji³³.

Kajian haji yang dilakukan oleh Yusuf,³⁴ menerangkan bahwa menurut alquran haji yang ideal adalah haji yang dikerjakan oleh seseorang dengan ikhlas. Dalam berhaji seorang harus memperhatikan syarat dan rukun haji. Sesudah menjalankan haji ia juga diajarkan untuk berdzikir. Rasulullah menjelaskan haji termasuk dalam rukun islam yang ke lima bagi mereka yang mampu, artinya setiap muslim yang mampu wajib melaksanakan ibadah haji.

Haji juga dikatakan sebagai bentuk jihad bagi wanita. Barang siapa yang mampu menahan diri dan meninggalkan hal-hal yang tidak diperbolehkan ketika haji, orang tersebut akan mendapatkan kefitrahan kembali. Disebutkan pula di dalam hadis, haji mabrur adalah haji yang ideal, dengan gelar mabrur maka pahalanya adalah surga. Rasulullah hanya melaksanakan haji satu kali dalam hidupnya, yaitu haji *wada'*, yang kemudian diikuti oleh para sahabat. Di mana dalam pelaksanaan haji tersebut Rasulullah mengutus sahabatnya untuk membawa hewan kurban, yang kemudian disebut dengan istilah haji *tamattu'*. Adapun istri Rasulullah, Aisyah RA melaksanakan haji *Qiran*. Sehingga dari peristiwa tersebutlah pelaksanaan haji terbagi menjadi tiga cara, yaitu *ifradh*, *tamattu'* dan *qiran* yang telah disepakati oleh para ulama ahli fiqih.

Terdapat banyak cerita-cerita menarik yang merupakan hasil dari pengalaman spiritual saat berhaji, tentu dapat diambil manfaatnya antara lain perihal hubungan sosial kemasyarakatan, perilaku usaha serta untuk meningkatkan keimanan seseorang. Selain sebagai pemenuhan perintah agama ibadah haji juga menjadi kebutuhan rohani seseorang. Sehingga dari makna haji tersebut akan melahirkan rasa

³³ *Ibid.*, 126.

³⁴ Muhammad Yusuf, "Haji Dalam Al-Qur'an, Hadis dan Pengalaman Muslim", *Tesis*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008.

untuk semakin mendekati diri kepada Allah dengan selalu menjalankan segala perintah dan menjauhi larangan-Nya. Maka dari itu seseorang yang telah melaksanakan haji diharapkan dapat memiliki akhlak mulia sehingga tujuan dalam beribadah haji tidak lagi menyimpang namun sesuai dengan hakikatnya.

Penelitian Zainuddin³⁵ menerangkan dibalik ibadah haji secara normatif terdapat high sociality value, misalnya menghindari ketimpangan ekonomi dan menjembatani perbedaan status sosial. Ajaran haji dianggap sebagai idealitas agar dapat memahami bahwa dirinya adalah makhluk sosial dalam berinteraksi. Haji lebih dimaknai sebagai suatu tanda dalam beragama terhadap nilai-nilai sosial dan kultural dari pada sebagai suatu ibadah sakral yang berdimensi humanis universal: egaliter, toleran, ukhuwah, persatuan dan kesatuan, tanggung jawab, santun dan sabar. Di setiap rangkaian ibadah haji, mencerminkan nilai tersebut baik ihram, tawaf, sa'i, wukuf, dan seterusnya. Ibadah haji diwajibkan kepada muslim yang mampu baik fisik, psikis, maupun finansial, sehingga dijadikan sebagai achieved status bagi yang mampu mencapainya. Saat itu pula orang yang telah berhaji secara strata sosial memiliki kedudukan lebih tinggi di lingkungan masyarakat.

Naim menjelaskan³⁶ kekuatan mental jamaah haji di kota Surabaya sebagian sudah tertata secara matang namun masih ada yang perlu dimatangkan lagi. Mereka yang mentalnya sudah matang lebih bisa mengontrol diri, dapat meredam emosi, dan mudah beradaptasi dengan lingkungan baru. Adapun mereka yang mentalnya masih perlu ditata kembali, mempunyai sifat sebaliknya. Namun perlu digaris bawahi bahwa mental seseorang tidak hanya dilihat dari faktor

³⁵ Zainuddin, "Haji dan Status Sosial: Studi Tentang Simbol Agama di Kalangan Masyarakat Muslim", *El Harakah* 15, no. 2 (2013): 182-183.

³⁶ Naim, "Kematangan Emosi Haji Studi Fenomenologi Jamaah Haji Kota Surabaya", *Disertasi*, UMY, 2016.

umurnya saja, dalam hal ini dilihat dari pengalaman manasik haji yang telah diikuti oleh jamaah tersebut.

Kajian Haji Secara Historis & Sosial Budaya

Sejarah awal pelaksanaan ibadah haji Indonesia³⁷ mengikuti kegiatan yang dulu dilakukan oleh Nabi Ibrahim beserta keluarganya. Meskipun demikian ibadah haji yang dilakukan saat ini bukanlah imitasi dari peristiwa yang dilakukan oleh Nabi Ibrahim. Haji yang dilakukan Nabi Muhammad dan umatnya sekarang tidak dianggap lagi sebagai sejarah, akan tetapi sebagai suatu ibadah walaupun masih ada aspek historisnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Shaleh Putuhena,³⁸ menemukan fakta kebijakan ekonomi pemerintah Hindia Belanda sepanjang abad XIX dan pertengahan pertama abad XX tidak dapat meraih prestasi dalam menyejahterakan rakyat pedesaan. Namun demikian terjadi penambahan jumlah jamaah haji hampir setiap tahun kecuali di tahun-tahun terjadinya gangguan keamanan yang menunjukkan faktor kesejahteraan ekonomi tidak terlalu berpengaruh bagi calon haji yang mayoritas terdiri dari masyarakat pedesaan. Tampaknya kerja keras dan hemat adalah dua faktor ekonomi yang cukup berpengaruh bagi calon haji.

Pelaksanaan ibadah haji telah memberikan sumbangsih besar bagi masyarakat di tanah air dan mukimin di Mekah untuk mendapatkan pekerjaan. Selain itu pelaksanaan ibadah haji juga berimplikasi terhadap perubahan ekonomi masyarakat. Perubahan tersebut terwujud pada meningkatnya etos kerja dan budaya hemat bagi masyarakat Muslim. Perubahan budaya ekonomi meliputi ekonomi jasa menjadi ekonomi uang, bertambahnya lapangan kerja di

³⁷ Muhammad Nuri, "Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia", *Salam: Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum* 1, no. 1 (2014): 148.

³⁸ Shaleh Putuhena, "Haji Indonesia Suatu Kajian Sejarah Tentang Perjalanan dan Pengaruhnya Pada Pertengahan Abad XX", *Disertasi*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2003.

daerah-daerah tertentu melalui pergeseran pekerjaan seorang haji. Selain itu juga pengenalan transaksi dalam bidang ekonomi antar negara di Mekah pada saat jamaah haji melakukan transaksi jual beli dengan masyarakat setempat atau antar sesama jamaah haji baik dari negara yang sama maupun dari negara lain. Menurut Soehadha haji tidak hanya bicara terkait dengan syariat saja tetapi berhubungan dengan struktur sosial. Dalam penelitiannya menyebutkan para haji memiliki status sosial yang tinggi sehingga pelaksanaan haji dilingkupi berbagai ritual budaya.

Kajian Manajemen Kebijakan

Pemerintah telah melakukan kebijakan tentang haji antara lain terbitnya Undang-undang tentang haji namun sampai saat ini implementasi haji masih terjadi duplikasi dan tidak adil, dan masih perlu ditata ulang regulasinya. Dari perencanaan haji sampai pengawasan haji masih perlu dilakukan perbaikan, agar manajemen kebijakan haji menjadi lebih baik. Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan ibadah haji dengan sebaik-baiknya sebagai perwujudan dari amanat Undang-undang dan amanat umat Islam.

Penelitian Ichwan³⁹ menjelaskan haji tidak hanya terkait ketaatan agama tetapi juga termasuk pariwisata religi dan berhubungan dengan bisnis. Pelayanan haji oleh pemerintah termasuk di dalamnya penyuluhan haji, pelayanan tentang penerbangan, katering, hotel atau pemondokan serta transportasi lokal di Saudi Arabia. Pada Orde Baru penyelenggaraan ibadah haji diasumsikan bahwa pemerintah melakukan monopoli dalam pelaksanaannya. Ichwan memperbincangkan kompleksitas pelayanan haji tidak hanya aspek agama tetapi motif politik dan ekonomi. Intervensi pemerintah dalam peraturan perjalanan haji kembali ke masa penjajahan Belanda.

³⁹ Moch. Nur Ichwan, "Governing Hajj: Politics of Islamic Pilgrimage Services in Indonesia Prior to Reformasi Era", *Al-Jami'ah* 46, no. 1 (2008 M/1429 H): 126-148.

Pelayanan haji diorganisir oleh agen khusus, pemerintah hanya membuat regulasi administrasi haji dan melakukan pengecekan tetapi tidak termasuk dalam organisasi perjalanan haji. Sejak itulah haji berkembang menjadi bisnis pariwisata religi yang besar. Selama beberapa tahun setelah kemerdekaan 17 Agustus 1945, yaitu Agresi Belanda ke 2, KH Hasyim Asy'ari mengeluarkan fatwa umat Islam diharamkan meninggalkan tanah air yang masih berada dalam serangan kolonial dan menghancurkan agama. Oleh karena itu tidak ada kewajiban seseorang menunaikan haji ketika ada kewajiban seseorang (*fard ayn*) untuk pergi perang melawan penjajah bangsa dan agama. Selanjutnya pada tahun 1947 Menteri Agama KH Masykur mengirim misi haji dipimpin KH Mohammad Adnan untuk menjelaskan kondisi Indonesia dan melakukan kerjasama dengan organisasi pelayanan haji pemerintah Arab Saudi.

Ichwan menjelaskan tahun 1966 pemerintah melanjutkan kebijakan sebelumnya terkait penanganan haji. Terdapat laporan bahwa banyak perwakilan haji gagal dalam mengurus jamaah haji karena salah manajemen yang dilakukan oleh agen khusus haji dan broker, seperti agen Mukersa Haji, Al-Ichlas Haji dan Yamu'alim (Yayasan Mu'awanah lil Muslimin). Pemerintah memutuskan untuk meningkatkan urusan haji, namun monopoli urusan haji semakin marak hingga dikeluarkannya dekrit presiden, yang menyatakan bahwa urusan haji baku dikelola oleh pemerintah. Ichwan menyebutkan travel umrah seperti perusahaan pribadi, pemerintah sebagai regulator. Sebaliknya dengan masalah haji, yang ditangani di bawah perlindungan pemerintah, organisasi umrah dikelola oleh agen-agen khusus, khususnya oleh organisasi haji kolektif.

Pada tahun 1979 pemerintah dan Menteri Kehakiman mengeluarkan aturan bersama pelayanan umrah dan menegaskan fungsi pemerintah sebagai regulator. Langkah ini dipercepat oleh fakta bahwa sejumlah jamaah umrah tidak segera kembali tetapi menetap di Mekah

sampai musim haji tiba untuk menunaikan haji. Ini menjadi masalah besar bagi kedua pemerintahan, baik Arab Saudi maupun Indonesia karena banyak dari mereka mengalami kesulitan keuangan karena tidak mampu membiayai hidup dan tidak mampu membeli tiket pulang. Awal tahun 1980 umrah menjadi lebih efektif dari regulasi yang dibuat pemerintah.

Menurut Ichwan dana haji merupakan bisnis besar yang menghasilkan banyak uang. Masalah yang paling kontroversial berhubungan dengan bisnis ini adalah keberadaan dana haji yang kemudian di bawah Menteri Agama Tarmizi Taher disebut Dana Ongkos Naik Haji. Taher mengumumkan bahwa Dana Ongkos Naik Haji adalah pendapatan dari sebuah pembenahan (*reform*) dari manajemen keuangan. Keberadaan dana ini seperti ketika tahun 1970 Soeharto mendirikan dana sosial kerohanian presiden. Dana diambil dari peningkatan pajak tetap, pajak ilegal haji dan dari keuntungan peningkatan pendapatan dari pelayanan haji. Sumber yang lain adalah dari peningkatan bunga dari ongkos haji dan pengembalian asuransi haji sejak Perang Teluk (1991-1993).

Kesimpulan dari deskripsi di atas menunjukkan bahwa haji dan umrah telah berkembang ke dalam pariwisata religi yang menguntungkan keduanya antara pemerintah dan travel agen khusus. Pemerintah telah menikmati monopoli pelayanan haji dari tahun 1998 hingga runtuhnya rezim Orde Baru tahun 1998. Keterlibatan organisasi agen khusus *haji plus*, dimulai tahun 1980, dapat dilihat seperti sub organisasi bisnis atau demonopoli pelayanan haji. Kegagalan dari beberapa usaha-usaha reformasi untuk meningkatkan manajemen sebagian besar disebabkan oleh hubungan yang kompleks antara agama di bagian haji dan pertimbangan politik dan ekonomi pada bagian travel agen dan pemerintahan. Kenyataannya hal ini dapat dimengerti bahwa usaha mereformasi pelayanan haji tidak dapat mudah dilakukan sebab akan berakibat besar pada kepentingan keduanya yaitu pemerintah dan

travel agen. Pembuatan regulasi travel agen dilakukan secara mandiri karena pemerintah tidak dapat memimpin untuk mereformasi pelayanan haji yang tepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Asrori,⁴⁰ menunjukkan peran pemerintah dalam perlindungan hukum jamaah haji dalam konstruksi kebijakan baru ada dua, yaitu sebagai operator dan regulator. Peran serta masyarakat saat ini dimasukkan ke dalam sistem penyelenggaraan ibadah haji setelah sebelumnya dibatasi dalam pelaksanaannya. Kepentingan pribadi diperhatikan secara proporsional dalam layanan birokrasi.

Jumlah jamaah haji Indonesia sangat besar sehingga bukan perkara mudah mengurus akomodasi dan transportasi jamaah haji selama di Mekah karena harus bersaing dengan negara lain. Beberapa upaya kemudian dilakukan seperti order/booking hotel-hotel dan alat angkut secara periodik dan melakukan kerjasama dengan pemerintah kerajaan Arab Saudi. Hak-hak calon jamaah haji diperhatikan sebagaimana dalam mengelola keuangan yang baik, mulai dari tabungan hingga dana abadi umat yang hak kepemilikannya melekat pada dana-dana tersebut, baik penggunaan dan kemanfaatannya. Berdasarkan simpulan tersebut maka merekomendasikan kepada presiden RI supaya melakukan kajian ulang terhadap *policy* penyelenggaraan ibadah haji, terlebih dalam fungsi ganda pemerintah yang telah disebutkan menjadi perlu.

Dalam penelitiannya Dewi,⁴¹ menerangkan bentuk kewenangan Kementerian Agama Republik Indonesia dalam Undang-undang Nomor 34 tahun 2009 sebagai penanggung jawab pelaksana ibadah haji. Dalam hal ini, Kementerian Agama Republik Indonesia seharusnya

⁴⁰ Hudi Asrori, "Rekonstruksi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Konteks Perlindungan Hukum Terhadap Kepentingan Jamaah Haji", *Disertasi*, UNDIP Semarang, 2011.

⁴¹ Ajeng Dewi, "Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Kementerian Agama Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji", *Tesis*, UII Yogyakarta, 2015.

hanya memposisikan diri sebagai fasilitator yang menjalankan fungsi untuk mempertemukan antara calon jamaah haji dengan pihak bank berkaitan dengan proses pendaftaran haji dari segi finansial serta pengurusan jumlah tabungan haji. Terkait sosialisasi dan informasi penyelenggaraan ibadah haji, calon jamaah haji dipertemukan dengan kelompok bimbingan ibadah haji. Seperti pemeriksaan kesehatan, pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji. Adapun kaitannya dengan pemeriksaan kesehatan dari calon jamaah haji mereka dipertemukan dengan pihak kesehatan masyarakat setempat atau Rumah Sakit Umum Daerah.

Dalam tataran implementasi Kementerian Agama Republik Indonesia tidak hanya bertindak sebagai fasilitator tetapi terkesan melakukan monopoli terhadap pelaksanaan kegiatan ibadah haji di Indonesia. Secara empirik dapat dikatakan dalam hal penyelenggaraan haji di Indonesia terdapat beberapa hak-hak yang semestinya didapatkan calon jamaah haji yang diabaikan. Seringkali sikap pemerintah atau pihak swasta penyelenggara haji bertentangan dengan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik, nyaman, aman, dijamin keselamatannya serta hak mendapatkan ganti rugi dan hak mendapatkan informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Na'im,⁴² mengatakan KBIH As-Shofa Kota Blora selalu berusaha melayani seluruh jamaahnya dengan baik. Mulai dari sistem perencanaannya sampai dengan hari pelaksanaan ibadah haji. Proses pemanduan pelaksanaan ibadah haji meliputi pendaftaran haji dan pelatihan manasik haji. Adapun ketika tiba pelaksanaan ibadah haji, bimbingan diberikan mulai dari

⁴² Ulin Na'im, "Manajemen Bimbingan Manasik Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora", *Skripsi*, UIN Walisongo Semarang, 2015.

pelaksanaan rukun-rukun ibadah haji, syarat wajib haji, hingga selesainya ibadah haji.

Selain itu dijelaskan juga beberapa kelebihan dan kekurangan dari KBIH As-Sofa. Kelebihan tersebut antara lain sarana prasarana yang memadai seperti adanya kantor sekretariat, pembimbing yang profesional dalam melaksanakan tugasnya dan juga dukungan dari beberapa instansi dan pemerintah. Adapun kekurangannya adalah daftar umur jamaah haji yang berbeda-beda dan beberapa pengurus yang kurang aktif.

Penelitian yang dilakukan oleh Wati,⁴³ menunjukkan pemerintah Indonesia sejak tahun 1949 mulai memberangkatkan jamaah haji pertama. Pelaksanaan tersebut bersifat massal dan dilaksanakan dalam jangka waktu panjang serta rutin tiap tahunnya. Maka ketika akan menyelenggarakan haji membutuhkan pengaturan yang matang, baik, dan melibatkan banyak unsur, sehingga pemerintah harus bisa bertanggung jawab dengan terbuka kepada publik.

Maka dari itu kewenangan diberikan oleh Kementerian Agama Pusat kepada Kementerian Agama kabupaten/kota untuk mengatur penyelenggaraan ibadah haji di daerahnya masing-masing. Namun dalam kurun waktu tahun 2010-2015, di Kota Bandung masih ditemukan masalah seputar pelaksanaan ibadah haji salah satunya adalah pelayanan terhadap urusan administrasi dan pembuatan paspor haji. Administrasi calon jamaah yang belum lengkap berakibat pada keterlambatan pengiriman ke proses imigrasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Imran, menunjukkankan kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba masih kurang, karena masih ada beberapa indikator yang belum terpenuhi. Salah satunya mencakup perlengkapan, sarana komunikasi dan masih banyak kekurangan dari

⁴³ Suci Indah Wati, "Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Bandung Tahun 2015", *Skripsi*, Universitas Pasundan Bandung, 2016.

segi pegawainya. Upaya peningkatan mutu pelayanan haji telah dilakukan dengan membuat jadwal pelaksanaan haji dalam kurun waktu setahun sehingga wujud kinerja melayani calon jamaah haji menjadi lebih baik dan terarah. Pemeriksaan berkas juga dilakukan secara teliti dan berlapis, supaya tidak terjadi data yang salah. Beberapa hal yang pernah terjadi adalah ketika terdapat jamaah yang sudah meninggal namun masih tercantum namanya dalam estimasi jamaah haji. Layanan terhadap calon jamaah haji dapat dilakukan secara online, mereka juga dapat berkonsultasi melalui telepon, sehingga dapat bertanya terkait hal teknis dan informasi lainnya kapan dan dari mana saja.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati,⁴⁴ berdasarkan sebuah manajemen pelayanan ibadah haji di PPIH Embarkasi Jakarta pada tahun 2014 menunjukkan dari beberapa segi manajemen yang dijalankan sudah berjalan baik. Mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan hingga evaluasi. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan antara lain yaitu bimbingan mansik haji, pemberangkatan menuju bandara, dan segala akomodasi yang dibutuhkan saat pelaksanaan ibadah haji, seperti konsumsi, asrama, kesehatan, gelang identitas, dan biaya hidup selama di Arab Saudi. Dilihat dari segi penggerakkan dan pengorganisasian ketua PPIH embarkasi Jakarta sesuai dengan harapan untuk meningkatkan layanan jamaah haji dari pemberangkatan hingga pemulangan jamaah haji di tahun berikutnya.

Cara kerja dari PPIH memang sudah tergolong baik karena selalu mengedepankan kualitas pelayanan kepada jamaah haji, sistem koordinasi dan tanggungjawab yang baik dari masing-masing pihak serta sarana prasarana yang memadai. Meski demikian faktor penghambat seperti keterlambatan datangnya jamaah haji yang

⁴⁴ Rahmawati, "Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta Pada Musim Haji Tahun 2014", *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.

membuat waktu penerimaan jamaah lebih lama dan faktor banyaknya jumlah jamaah haji yang membuat pelaksanaan ibadah haji kurang efektif masih seringkali dijumpai.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi⁴⁵ di KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung menunjukkan manajemen yang dijalankan sudah baik. Mereka selalu memberikan pelayanan secara maksimal kepada semua jamaah haji, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan dengan tiga tahap yaitu bimbingan, motivasi dan pengarahan. Selain itu dari penerapan pengorganisasian pembagian tugas divisi mereka disesuaikan dengan keahlian masing-masing. Sehingga jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan membuat peminatnya semakin meningkat.

Akan tetapi selain beberapa kelebihan di atas terdapat juga kekurangan yang masih perlu dibenahi. Berikut ini beberapa dukungan dan hambatan manajemen pelayanan di KBIH Al-Ikhwan., faktor pendukung yaitu berupa izin operasional dari Kementerian Agama, kerjasama yang solid antar pengurus, letak geografis strategis, tenaga pembimbing yang berpengalaman, sarana dan prasarana yang mendukung, dan kemurnian niat calon jamaah haji untuk melaksanakan ibadah haji. Di sisi lain, daerah Lampung terdapat beberapa KBIH sehingga menyebabkan persaingan antar KBIH. Hal tersebut juga dipengaruhi dari faktor calon jamaah haji baik dari segi usia, tingkat pemahaman, pengalaman, dll yang menjadi penghambat dari pelayanan manajemen KBIH tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Tania,⁴⁶ menerangkan PT. Arminareka Perdana telah melaksanakan semua pelayanan ibadah haji sesuai dengan program yang telah direncanakan. Baik persiapan sebelum

⁴⁵ Anisa Pratiwi, "Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung", *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung, 2017.

⁴⁶ Ajeng Tania, *Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji Dan Umroh PT.Arminareka Perdana* (Jakarta: Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014).

pemberangkatan, ketika pelaksanaan ibadah haji, hingga selesainya ibadah tersebut, serta pengawasan terhadap semua jamaah haji hingga kembali ke tanah air. Pelayanan tersebut antara lain didukung oleh adanya karyawan yang profesional, tersedianya berbagai macam produk yang diinginkan, serta pelayanan yang diberikan secara maksimal dan bertanggungjawab kepada jamaah mulai sejak awal hingga akhir. Adapun dalam pelaksanaannya jika terjadi masalah panitia akan memperbaikinya sesuai dengan kebutuhan, sehingga jamaah akan merasa nyaman dan puas atas layanan yang mereka berikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Zubaedi,⁴⁷ berupa manajemen pelaksanaan haji. Idealnya proses pelaksanaan ibadah haji disebut sukses jika dari segi pelayanan petugas, keamanan, maupun kesehatan jamaah tidak ada penumpukan tugas antara regulator, operator dan evaluator. Regulator merupakan tugas yang dijalankan oleh DPR RI, operator oleh Kemenag RI, sedangkan evaluator menjadi tanggung jawab tim KPHI (Komisi Pengawasan Haji Indonesia). Poin-poin yang dapat disimpulkan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pendampingan, pengawasan dan bimbingan yang diberikan kepada jamaah haji saat pelaksanaan ibadah haji.

Saat ini masih sering dijumpai adanya beberapa kasus dalam pendaftaran haji baik dalam tingkat provinsi maupun kabupaten. Maka dari itu sebagai solusi dari masalah tersebut diperlukan adanya perbaikan mekanisme pendaftaran haji agar pendaftaran dapat berjalan secara profesional. Pengelolaan permasalahan tersebut dapat dimulai dari memperhatikan sistem pendaftaran, yaitu dengan perencanaan yang lebih detail dan diperlukan juga pengawasan yang lebih intensif agar terhindar dari kemungkinan penggelapan uang. Maka dari itu

⁴⁷ Zubaedi, "Analisis Problematikan Manajemen Pengelolaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji Yang Modern)", *Manhaj* 4, no. 3 (September-Desember 2016): 198-199.

regulasi terkait penyelenggaraan ibadah haji penting untuk terus dilakukan supaya mutu manajemen terus meningkat.

Menurut Mustofa,⁴⁸ problem manajemen dalam sistem penyelenggaraan haji secara umum meliputi unsur kelembagaan, manajemen, dan fasilitasi, serta kurang bagusnya pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji. Setidaknya ada 9 problem yang teridentifikasi yaitu dari segi pendaftaran, biaya, bimbingan, pengorganisasian, pelayanan, perlindungan, profesionalitas, pengelolaan dana, dan transparansi. Maka dari itu perlu diperjelas lagi fungsi antara, regulator, operator, dan evaluator, agar masing-masing dari fungsi tersebut dalam terealisasi sesuai tupoksinya masing-masing.

E. Metodologi Penelitian Lokasi dan Obyek Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang hanya meneliti salah satu variabel saja tanpa membandingkan atau menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lainnya. Menurut Sugiyono,⁴⁹ antara manajemen dan administrasi dapat diartikan sama atau *interchangeable/* dipertukarkan.

M.E. Dimock dalam Dan Suganda (1989) menyatakan, “*Administration (or management) is a planned approach to solving of all kinds of problems in almost every individual or group activity both public or private*”. Terry (1976) membuat pengertian tentang manajemen sebagai berikut: “*Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources*. Manajemen adalah suatu proses

⁴⁸ Kurdi Mustofa, “Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia Dan Solusinya”, IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia), dipresentasikan dalam forum “*Ijtima’ Ulama Komisi Fatwa Se-Indonesia IV*” MUI di Pondok Pesantren Cipasung, Singaparna, Tasikmalaya, Jawa Barat, 29 Juni 2012, 3-4.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2001), 14.

yang khas, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan untuk mencapai tujuan yang telah dibuat dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lain.

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan survey. Sehingga data utama (primer) dari penelitian ini adalah hasil wawancara, sedangkan data pendukung (sekunder) adalah hasil dari studi pustaka. Peneliti melakukan penelitian tentang manajemen pengelolaan haji dengan pendekatan ilmu agama dan ilmu pariwisata. Peneliti akan menggunakan data kualitatif dengan memperhatikan: pertanyaan penelitian, mengumpulkan data, mencatat data, menganalisis data dan membuat laporan penelitian. Melalui pendekatan ilmu agama peneliti akan mengkaji manajemen perjalanan haji dan melalui pendekatan ilmu pariwisata akan mengkaji perspektif pariwisata dalam manajemen perjalanan haji di Indonesia. Kajian haji dan pariwisata sangat menarik karena akan membuka multiguna industri keramah-tamahan (*hospitality industry*) yang bersifat universal.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah semua tokoh (*key person*) yang melaksanakan manajemen perjalanan haji baik pemerintah maupun swasta, disamping itu peneliti juga mencari informasi dari para jamaah haji. Pihak-pihak yang menjadi informan adalah para pejabat Kemenag Kabupaten Kebumen yaitu kepala kemenag dan kasi haji serta aparatur yang menangani tentang haji. Informan berikutnya adalah pejabat pemerintah daerah yang langsung mengurus haji yaitu kabag kesejahteraan rakyat dan kasubag haji serta aparatur yang langsung mengurus tentang haji. Informan berikutnya adalah para pengelola KBIH di Kabupaten Kebumen yaitu para ketua atau sekretaris KBIH yang langsung melakukan manajemen pengelolaan bimbingan kepada para calon jamaah haji terdiri dari KBIH AHD, KBIH Al-Huda, KBIH

Aisiyah, KBIH Al-Haromain, KBIH Muslimat, KBIH NU, KBIH Al-Islam, KBIH As-Salam, KBIH Al-Hasan dan KBIH Asy-Syiah.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, *interview*, dan dokumentasi

a. Observasi

Peneliti mengamati dan mencatat dengan sistematis dengan menggunakan penelitian non partisipan yaitu peneliti tidak terjun langsung dalam kegiatan yang diteliti. Peneliti menyiapkan kerangka observasi sistematis guna mendapatkan data-data dalam penelitian. Peneliti melakukan observasi pada Kemenag Kabupaten Kebumen Seksi Haji yang langsung mengelola calon jamaah haji melalui Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Peneliti melakukan observasi pada ruang pelayanan pendaftaran haji dengan mengamati ruang pelayanan, sarana dan prasarana yang digunakan, para petugas pelayanan, para calon jamaah haji, ruang tunggu tamu, serta ruang foto calon jamaah haji. Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran dan nuansa manajemen pengelolaan haji secara langsung dalam rangka pelayanan dan pengelolaan haji yang profesional.

Peneliti melakukan kegiatan yang mendukung penelitian yaitu memfokuskan pengamatan dengan bantuan kerangka observasi sistematis atau lembar pengamatan/lembar observasi, yaitu melakukan *mapping*, analisa *mapping*, dan memadukan dengan temuan hasil wawancara. Metode ini sebagai upaya memperoleh data terkait bentuk-bentuk dan hasil manajemen pengelolaan haji, pengaruh pengelolaan haji terhadap kegiatan pariwisata religi.

b. Interview

Terdapat tiga langkah yang peneliti lakukan dalam interview penelitian ini, *pertama*, menentukan informan dan melakukan wawancara baik secara deskriptif, struktural, maupun pertanyaan yang kontras. Kedua, mencatat dan merangkum hasil interview kemudian diperluas dengan hasil jurnal atau penelitian lapangan lainnya. *Ketiga*, melakukan analisis dan interpretasi dari hasil interview. Dalam hal ini peneliti menggali hal-hal yang terpendam dan menemukan tema-tema baru yang penulis tuangkan dalam hasil laporan.

Peneliti juga akan menggunakan metode sebagai cara untuk menggali data tentang informasi manajemen haji di Kabupaten Kebumen, yaitu tentang mekanisme dan strategi yang digunakan untuk pelayanan prima bagi para calon jamaah haji. Peneliti melakukan interview kepada pejabat Kemenag Kabupaten Kebumen dan pejabat Pemda Kabupaten Kebumen sebagai pihak yang langsung menangani pelayanan haji. Peneliti juga melakukan interview kepada KBIH di Kabupaten Kebumen karena merekalah yang melakukan partisipasi di dalam membina kegiatan manasik haji. Untuk mendapatkan data yang sesuai topik tak terduga dan memunculkan respon terbuka maka interview dilakukan dengan santai dan tetap menjaga hubungan baik. Interview ini digunakan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai filosofi manajemen haji, konsepsi dan praktik pelayanan kepada para jamaah haji di Kabupaten Kebumen. Peneliti juga melakukan interview kepada organisasi para haji guna pembinaan para haji pasca melakukan ibadah haji.

Untuk mempermudah peneliti dalam menggali informasi dari objek yang diteliti maka peneliti menggunakan *snowball sampling* sebagai dasar pertimbangan. *Snowball sampling* merupakan cara pengambilan sampel berdasarkan sumber data

yang mulanya jumlahnya sedikit, kemudian menjadi besar. Hal ini dikarenakan belum mampu mendapatkan data yang memuaskan dari jumlah sumber data yang sedikit. Sehingga jumlah sampel sumber data akan semakin banyak.

Lincoln dan Guba (1985)⁵⁰, menjelaskan “*Naturalistic sampling is, then, very different from conventional sampling. It is based on informational, not statistical, considerations. Its purpose is to maximize information, not to facilitate generalization*”. Penelitian kualitatif sangatlah berbeda dengan penelitian kuantitatif, terutama dalam penentuan sampel. Dalam penelitian kuantitatif penentuan sampel menggunakan perhitungan nilai statistik, adapun kualitatif adalah penelitian yang bersifat natural atau hanya bertumpu pada keadaan yang terjadi tanpa ada perhitungan statistik.

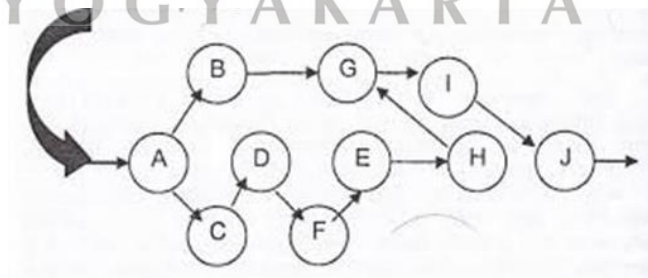
Berangkat dari sini Lincoln dan Guba (1985) berpendapat dalam penelitian kualitatif spesifikasi sampel tidak dapat ditentukan sebelumnya. Ciri-ciri khusus sampel *purposive*, yaitu: *emergent sampling design* (sementara), *serial selection of sample units* (menggelinding seperti bola salju), *continuous adjustment or „focusing“ of the sample* (disesuaikan dengan kebutuhan), *selection to the point of redundancy* (dipilih sampai jenuh). Jadi, penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai berada di lapangan dan selama penelitian berlangsung (*emergent sampling design*). Tahapan teknisnya yaitu, peneliti memilih obyek orang yang mempunyai data yang diperlukan dan dari informasi yang didapat dari sampel sebelumnya. Pada tahap akhir peneliti memberikan sample lainnya yang digunakan untuk menggali info data yang lebih lengkap.

⁵⁰ *Ibid.*, 144-147

Dari penjelasan di atas menunjukkan besarnya sampel tidak dapat ditentukan terlebih dahulu karena besar sampel *purposive* ditentukan dari pertimbangan informasi. S. Nasution (1988) menerangkan penentuan unit sampel (responden) dianggap sudah memadai jika sudah mencapai taraf “*redundancy*” (datanya telah jenuh, ditambah sampel tidak memberikan informasi yang baru), artinya dengan menggunakan responden selanjutnya tidak lagi didapatkan tambahan informasi baru yang berarti.

Sebuah sampel bersifat sementara jika masih dalam bentuk proposal. Sehingga pembuat proposal harus mencantumkan subjek-subjek yang akan dijadikan sebagai sumber data. Sebagai contoh jika akan meneliti gaya belajar anak jenius, maka kemungkinan sampel sumber datanya adalah orang-orang yang dianggap jenius, keluarga, guru yang membimbing, dan juga kawan-kawan dekatnya. Selanjutnya misalnya akan melakukan penelitian tentang gaya kepemimpinan, maka kemungkinan sampel sumber datanya adalah pimpinan yang bersangkutan, atasan, bawahan, dan temannya yang diharapkan memahami gaya kepemimpinannya. Berikut ini gambaran dari teknik pengambilan sampel data yang bersifat *purposive* dan *snowball*:

Gambar 1.1
Proses Pengambilan Sampel Sumber Data dalam
Penelitian Kualitatif, *Purpose* dan *Snowball*



Dari gambar di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang menjadi sumber data paling utama adalah A. A adalah sumber yang bisa memberikan keterangan yang lengkap, jelas dan detail, mengetahui dan menguasai semua data yang mendukung objek dari penelitian yang dijalankan, sekaligus “membuka pintu” penelitian yang mengetahui seluruh keadaan yang terjadi (*gatekeepers/cerdas*).

Selanjutnya dari A menuju B dan C. Jika dari C ke D data yang diperoleh belum lengkap dilanjutkan ke F dan G. Dari F dan G jika data yang diperoleh belum akurat lagi, maka peneliti pergi ke E, selanjutnya ke H, ke G, ke I dan terakhir ke J. Jika sampai titik J data sudah jenuh, sampel sumber data berarti sudah mencukupi dan tidak perlu menambah sampel yang baru.

Menurut Spradley dalam bukunya Sanafiah Faisal (1990), situasi sosial untuk sampel awal sangat disarankan yang di dalamnya menjadi semacam muara dari banyak domain lainnya. Selanjutnya sampel sebagai sumber data atau informan harus memenuhi kriteria yaitu mereka yang menguasai sesuatu dengan proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayati. Selain itu juga mereka yang tergolong masih berkecimpung pada kegiatan yang sedang diteliti, mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi dan mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri. Yang terakhir adalah mereka yang awalnya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih semangat untuk dijadikan sebagai guru atau narasumber.

Sesuai penjelasan di atas sampel berhenti ditambahkan jika datanya sudah kadaluarsa dari berbagai informan baik yang lama ataupun yang baru. Bila pemilihan sampel atau informan

benar-benar tepat pada subjek yang benar-benar menguasai situasi sosial yang diteliti (objek), akan menjadi keuntungan bagi peneliti karena tidak memerlukan banyak sampel lagi sehingga penelitian cepat selesai. Jadi yang menjadi sasaran bagi peneliti kualitatif adalah “tuntasnya” memperoleh informasi dengan beragam variasi bukan banyaknya sampel sumber data.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara untuk memperoleh data-data pendukung seperti arsip dan dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa dokumen yang berkaitan dengan penelitian, yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Haji, Peraturan Menteri Agama terkait tentang haji, Tugas Pokok Fungsi (Tupoksi) Kementerian Agama Republik Indonesia. Selain itu juga Tupoksi Kanwil Kemenag dan Kemenag Kabupaten/Kota, Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 2 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Profil Kemenag Kabupaten Kebumen tahun 2011, dan panduan manasik haji, serta rekomendasi-rekomendasi kebijakan yang berkaitan dengan manajemen pengelolaan haji di Indonesia.

Teknik Analisis Data

Dari semua teknik pengumpulan data (interview, observasi, dan dokumentasi) peneliti mencatat dan menganalisisnya secara kualitatif. Kemudian peneliti menyusun secara sistematis untuk memudahkan peneliti dalam memahami inti dari masalah yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan baru.⁵¹ Untuk melakukan analisis

⁵¹ Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002), 142.

data, peneliti menggunakan triangulasi data. Peneliti membandingkan antara hasil interview dengan hasil observasi, antara ucapan sumber data di lokasi penelitian dengan pengamatan secara keseluruhan, antara hasil interview dengan dokumen yang diperoleh, antara kata orang dengan kata yang bersangkutan dan antara keadaan dengan perspektif penelitian.

Sementara itu dalam pelaksanaan triangulasi pengumpulan data, peneliti memfokuskan pada penelitian pra pelaksanaan ibadah haji untuk mengetahui secara seksama persiapan para calon jamaah haji dalam melaksanakan keberangkatan haji dan pelaksanaan ibadah haji untuk memahami manajemen pengelolaan haji guna mempertajam temuan penelitian. Untuk keperluan tersebut peneliti melakukan konsultasi dengan pemerintah selaku pemangku kepentingan (Kemenag dan Pemda setempat), serta melakukan koordinasi dengan pengelola KBIH setempat, dan konsultasi dengan para ahli. Peneliti juga melakukan penelitian paska haji sebagai untuk mengetahui sejauh mana pelayanan Kemenag setempat.

Selain itu peneliti mengecek data-data yang terkumpul, kategorisasi analisis, penafsiran, dan kesimpulan penelitian. Teknik pengecekan dilakukan dengan cara meminta informan dan responden membaca hasil wawancara dengan mereka yang telah dibuat transkripnya oleh peneliti, dan jika ada kesalahan, ketidaksamaan atau perbedaan makna yang diinginkan informan atau responden, kemudian dikoreksi. Ada juga informan yang diminta mendengarkan saat peneliti membacakan hasil wawancara dengan dirinya dan jika ditemukan adanya ketidaksesuaian dengan maksud yang diinginkan informan pada saat itu dilakukan koreksi bersama.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian disajikan dalam bentuk satu kesatuan bahasan yang saling melengkapi secara berurutan dalam enam bab.

Setiap bab berisi konsep-konsep permasalahan agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Adapun laporan penelitian ini akan disusun secara sinkron dan skema sebagai berikut;

Bab satu berisi pendahuluan, meliputi rumusan masalah, latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan. Bagian ini merupakan struktur penting penelitian yang merupakan dasar penyelenggaraan penelitian, alat analisis yang dipakai, serta maksud dan model interpretasi peneliti atas temuan penelitian. Dengan demikian bagian ini menggambarkan prosedur dan skema dasar penelitian.

Bab dua merupakan kerangka teori dalam penelitian meliputi; konsep dasar manajemen, di dalamnya terdapat pengertian manajemen, fungsi-fungsi manajemen, pengelolaan haji di Indonesia. Manajemen perjalanan haji dan manajemen pariwisata merupakan manajemen yang sifat dan jenis produknya sama yaitu jasa yang berorientasi ke publik. Berikutnya akan dibahas konsep dasar pariwisata yang meliputi pengertian pariwisata dan wisatawan, pengembangan pariwisata, dan *impact* pembangunan pariwisata. Selanjutnya peneliti akan membahas juga tentang manajemen perjalanan haji dan manajemen pariwisata. Dalam penelitian ini peneliti akan membangun teori manajemen perjalanan haji menurut para pakar yang nantinya akan dijadikan pijakan untuk mengkaji pola manajemen pariwisata yang akan diterapkan pada manajemen perjalanan haji. Selanjutnya pembahasan tentang kerangka teori penelitian manajemen perjalanan haji dan pariwisata.

Bab tiga merupakan potret sosial budaya dan jamaah haji di Kebumen terdiri dari; sejarah singkat Kabupaten Kebumen, kondisi fisik Kabupaten Kebumen, letak dan aksesibilitas Kabupaten Kebumen, kondisi perekonomian Kabupaten Kebumen dan kondisi keagamaan Kabupaten Kebumen. Peneliti juga menyajikan representasi jamaah haji terdiri dari kondisi jamaah haji, sisa kuota,

kuota kabupaten, kuota provinsi, kuota nasional dan *waiting list* haji di Indonesia, dan menjelaskan latar belakang perekonomian, struktur sosial haji dan tradisi haji.

Bab empat merupakan pembahasan penelitian. Pada bab ini peneliti membahas tentang penyelenggaraan haji di Kabupaten Kebumen. Peneliti juga menyajikan gambaran umum Kementerian Agama Kabupaten Kebumen yang terdiri dari sejarah kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Kementerian Agama Kabupaten Kebumen. Peneliti juga membahas tentang pembinaan pra haji Kabupaten Kebumen, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Kabupaten Kebumen dan manasik haji Kabupaten Kebumen. Peneliti membahas tentang penyelenggaraan haji Kabupaten Kebumen yang meliputi perencanaan haji, pengorganisasian haji, pelaksanaan haji, dan pengawasan haji. Peneliti membahas tentang pembinaan pasca haji Kabupaten Kebumen yang meliputi kegiatan pasca haji, pengorganisasian pasca haji, dan pembinaan organisasi haji.

Bab lima merupakan temuan hasil penelitian. Pada bab ini peneliti mendeskripsikan temuan-temuan penting dalam penelitian, bagaimana manajemen haji Kabupaten Kebumen yang terdiri dari manajemen pra haji Kabupaten Kebumen terdiri dari pendidikan dan latihan (diklat) petugas haji daerah, sertifikasi manasik Kabupaten Kebumen, serta simulasi ibadah haji. Peneliti melakukan inspeksi manajemen haji yang meliputi perencanaan haji, pengorganisasian haji, pelaksanaan haji, dan pengawasan haji.

Bab enam peneliti juga menemukan perspektif pariwisata tentang haji yang meliputi studi perjalanan wisata, pariwisata *complementarity* haji dan pariwisata religi.

Bab tujuh terdiri dari keimpulan, saran-saran, dan kata penutup.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari paparan tentang manajemen perjalanan haji di Kabupaten Kebumen perpektif pariwisata dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Potret manajemen perjalanan haji di Kabupaten Kebumen pada dasarnya sama halnya dengan yang terjadi di kabupaten/kota yang ada di Indonesia. Manajemen perjalanan haji dari masa ke masa mengalami proses yang dipengaruhi oleh perubahan lingkungannya. Pemerintah menyelenggarakan haji agar jamaah mendapatkan kepuasan, begitu pula orang yang berwisata bertujuan untuk mendapatkan juga kepuasan (*satisfaction*). Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam penyelenggaraan ibadah haji mengadakan manasik haji dan pemberangkatan/pemulangan jamaah haji. Manasik haji dilakukan oleh Kemenag Kabupaten Kebumen dan KUA se-Kabupaten Kebumen serta 10 KBIH yang ada di Kabupaten Kebumen. Pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji menjadi tanggung jawab Pemda setempat karena tugas ini sesuai dengan Undang-undang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Sedangkan Pemda Kabupaten Kebumen mempersiapkan pendanaan kepanitiaan meliputi biaya transportasi, katering dan semua kebutuhan mengantar jamaah haji dari Kabupaten Kebumen ke embarkasi Donohudan. Kepanitiaan juga bertugas menjemput jamaah haji dari debarkasi Donohudan ke Kabupaten Kebumen, dan dana kepanitiaan tersebut dibiayai dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kebumen.
2. Model pengelolaan pariwisata dapat diimplementasikan ke dalam pengelolaan haji karena manajemen pariwisata reinvensi dengan manajemen perjalanan haji. Manajemen pariwisata mengelola aset wisata, transportasi, akomodasi, dan pelayanan wisata serta

pemasaran wisata, sedangkan manajemen perjalanan haji mengurus tentang pendaftaran haji, Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pembinaan ibadah haji, dan penyediaan akomodasi serta transportasi. Perbedaan kedua manajemen tersebut saling melengkapi di mana manajemen pariwisata mengelola aset wisata sedang manajemen haji mengurus calon jamaah haji yang juga merupakan aset (pelaku) dalam pelaksanaan ibadah haji. Manajemen pariwisata mengelola transportasi begitu pula manajemen haji juga mengelola transportasi jamaah haji. Manajemen pariwisata mengelola akomodasi begitu pula manajemen haji juga mengurus akomodasi jamaah haji. Manajemen pariwisata memberikan pelayanan (*service*) kepada wisatawan begitu juga manajemen haji memberikan bimbingan ibadah haji (*manasik*) kepada para jamaah haji. Manajemen pariwisata menerapkan pemasaran wisata, sedangkan manajemen haji tidak berlaku karena kuota haji yang terbatas.

B. Saran-saran

Dari hasil kesimpulan tentang manajemen perjalanan haji di Kabupaten Kebumen perspektif pariwisata dapat digambarkan dengan konsep 3 K yaitu kemauan, keinginan, kemampuan, sebagai berikut:

1. Kemauan (*political will*) pemerintah untuk memperhatikan masyarakat muslim yang ingin melaksanakan ibadah haji sehingga tercipta kepuasan publik (*public satisfaction*) dalam menjalankan ibadah haji.
2. Keinginan (*good will*) pemerintah untuk selalu melakukan revisi regulasi haji sehingga secara keseluruhan rangkaian ibadah haji dapat diselenggarakan dengan sebaik-baiknya dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat (*public*).
3. Kemampuan (*capability*) pemerintah untuk selalu melakukan pembinaan dalam pelayanan ibadah haji secara tuntas sehingga

tingkat kebutuhan jamaah haji dapat terpenuhi dengan baik dan akan menciptakan kepercayaan kepada masyarakat (*public trust*).

C. Kata Penutup

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan taufik serta hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan disertasi ini. Ungkapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu proses penulisan disertasi ini. Tidak lupa penulis mohon maaf apabila dalam penyusunan kalimat maupun bahasanya masih dijumpai banyak kekeliruan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif guna perbaikan disertasi ini.

Penulis berharap semoga karya ini mendapatkan ridha dari Allah Swt dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya. Akhir kata kami ucapkan terima kasih.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Baqi, Muhammad Fuad. *Al-Lu"Lu" wa al-Marjan: Mutiara Hadist Sahih Bukhari dan Muslim*. Jakarta: Ummul Qura, 2012.
- Abdullah, Irwan. *Konstruksi dan Reproduksi Kebudayaan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Abdullah, Ma"ruf. *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013.
- Ananda, Ravie. *Panjer Nagari Sisi Gelap Prusia Jawa*. Yogyakarta: Harveey, 2017.
- Arifin, Johar. "Wawasan Al-Qur"an dan Sunnah Tentang Pariwisata". *An-Nur* 4, no. 2 (2015).
- Asrori, Hudi. "Rekonstruksi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Konteks Perlindungan Hukum Terhadap Kepentingan Jamaah Haji". *Disertasi*, Universitas Diponegoro, 2011.
- Bawazir, Tahir. *Panduan Praktis Wisata Syariah*. Jakarta: Al-Kautsar, 2013.
- BPPT (Badan Pengkajian Penerapan Teknologi). *Tiga Pilar Pengembangan Wilayah Sumber Daya Alam, Sumber Daya Manusia, Teknologi, Direktorat Kebijakan Teknologi untuk Pengembangan Wilayah*. Jakarta: University of Indonesia Press, 1999.
- Brundland Report, Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB), 1987.
- Burns, Robert H. "Green Globe", *Concept and Cultural Tourism, Global Civilization In Charge, Indonesia-Swiss Forum on Cultural and International Tourism*. Yogyakarta: tp., 1995.
- Damanik, Janianton. *Perencanaan Ekowisata Dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Andi, 2006.

- Departemen Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Madinah: Muja'mma' al-Malik Fahd li Thiba'at al-Mushaf, 1971.
- _____. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Madinah: Muja'mma' al-Malik Fahd li Thiba'at al-Mushaf, 1990.
- Dewi, Ajeng. "Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Kementerian Agama Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji". *Tesis*, UII, 2005.
- DPR RI. *Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: Komisi VIII DPR RI, 2016.
- Edgell, David L. *International Tourism Policy*. New York: Van Nostrand Reinhold, 1990.
- Featherstone, Mike. *Posmodernisme dan Budaya Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2008.
- Ichwan, Moch. Nur. "Governing Hajj: Politic of Islamic Pilgrimage Services in Indonesia Prior to Reformasi Era". *Al-Jami'ah* 46, no.1 (2008 M/1429 H).
- Imran. "Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Bulukumba Telaah Kinerja Kemenag". *Skripsi*, UIN Alaudin Makasar, 2016.
- Kementerian Agama. *Keputusan Menteri Agama (KMA) Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Agama, 2015.
- _____. *Keputusan Menteri Agama (KMA) Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan*. Jakarta: Kementerian Agama, 2016.
- _____. *Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/799 Tahun 2013 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan*. Jakarta: Kementerian Agama, 2013.

- _____. *Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama*. Jakarta: Kementerian Agama, 2010.
- _____. *Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama*. Jakarta: Kementerian Agama, 2012
- _____. *Tuntunan Praktis Perjalanan Ibadah Haji*. Jakarta: Kemenag, 2010.
- Kemenag Kabupaten Kebumen. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)*. Kebumen: Kemenag Kabupaten Kebumen, 2019.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha Republik Indonesia. “Evaluasi Kebijakan Pemerintah Terkait Dengan Persaingan Usaha Dalam Rancangan Perubahan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Haji”. *Laporan Akhir*, 2000.
- Maryantie, Kicky. “Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji Umrah dan In Bound Indonesia (ASPHURINDO) terhadap Travel-Travel Penyelenggara Haji & Umrah”. *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah, 2015.
- MUI. *Istitha`ah Dalam Melaksanakan Ibadah Haji*. Jakarta: tp., 1979. Ramadan, Abdul Hadi Mulya. “Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (FK-KBIH) Kabupaten Bogor Dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji”. *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah, 2018.
- Mulyadi. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Muhadjir, Noeng. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002.
- Muhajirin. “Pariwisata Dalam Tinjauan Ekonomi Syariah”. *Al-Mashlahah* 06, no. 1 (2018).

- Mustofa, Kurdi. *Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia Dan Solusinya*. Tasikmalaya: tp., 2012.
- Naisbitt, John. *Mega Trend In Conference on Cultural and Tourism (ICCT)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University, 1996.
- Na'im. "Kematangan Emosi Haji Study Fenomenologi Jamaah Haji Kota Surabaya". *Disertasi*, UMY, 2016.
- Na'im, Ulin. "Manajemen Bimbingan Manasik Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora". *Skripsi*, UIN Walisongo Semarang, 2015.
- Nurfatihah, Eka. "Pengaruh Pelayanan Haji dan Umrah terhadap Kepuasan Anggota pada Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI) Jakarta Timur". *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah, 2005.
- Nuri, Muhammad. "Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia". *Salam: Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum* (2014).
- Nurzaman, Kadar. *Manajemen Personalialia*. Bandung: Pustaka Setia, 2014.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Kebumen. *Keputusan Bupati Kebumen Nomor 456/433/KEP/2015 tentang Pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Kabupaten Kebumen Tahun 2015*. Kebumen: Kabupaten Kebumen, 2015
- Panglaykim. *Managemen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Pustaka Sardjana, 1962.
- Priyono. *Pengantar Manajemen*. Bandung: Zifatama Publisher, 2007.
- Pemerintah Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2009 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Pemerintah RI, 2009

- _____. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Pemerintah RI, 1999.
- _____. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025*. Jakarta: Pemerintah RI, 2007.
- _____. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Pemerintah RI, 2008.
- _____. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*. Jakarta: Pemerintah RI, 2009.
- _____. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2009 Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Menjadi Undang-Undang*. Jakarta: Pemerintah RI, 2009.
- _____. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Haji*. Jakarta: Pemerintah RI, 2014.
- Pemerintah Daerah Kebumen. *Penetapan Hari Jadi Kabupaten Daerah Tingkat II Kebumen dengan Pusat Ilmiah dan Pembangunan Regional (PIPR) Jawa Tengah dan DIY, 1989*.
- _____. *Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Kebumen Nomor 1 tahun 1990 tentang Penetapan Hari Jadi Kabupaten Daerah Tingkat II Kebumen*. Kebumen: Pemerintah Daerah Kebumen, 1990.
- _____. *Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penyelenggara Ibadah Haji*. Kebumen: Pemerintah Daerah Kebumen, 2016.
- _____. *Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Kebumen 2017*. Kebumen: Pemerintah Daerah Kebumen, 2017.

- _____. *Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen 2011*. Kebumen: Pemerintah Daerah Kebumen, 2011.
- Pendit, Nyoman S. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita, 2002.
- Pitana, I Gede. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Pratiwi, Anisa. “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung”. *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung, 2017.
- Prayogo, M.J. *Pengantar Pariwisata Indonesia*. Jakarta: Dirjen Pariwisata, 1976.
- Putuhena, Saleh. “Haji Indonesia Suatu Kajian Sejarah Tentang Perjalanan Dan Pengaruhnya Pada Pertengahan Abad XX”. *Disertasi*, UIN Sunan Kalijaga, 2003.
- Rahayu, Emik. “UKM Pariwisata sebagai Tulang Punggung Ekonomi”. dalam *Suara Merdeka*, Rabu 9 Mei 2018.
- Rahmawati. “Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta Pada Musim Haji Tahun 2014”. *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah, 2015.
- Rifa'i, Muhammad. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Ciptapustaka Media Perintis, 2013.
- Robbins, Stephen P. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Sairin, Sjafri. *Membangun Profesionalisme Muhammadiyah*. Yogyakarta: PP Muhammadiyah, 2003.
- Sedarmayanti. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju, 2007.
- Setiawan, Zudi. *Nasionalisme NU*. Semarang: Aneka Ilmu, 2007.
- Sholikhin, Muhammad. *Mukjizat dan Misteri Lima Rukun Islam*. Yogyakarta: Mutiara Media, 2008.

- Soehada, Moch., dkk. *Ritus Tuan Berpeci Putih Haji dan Lokalitas Orang Sasak di Tanah Merah*. Yogyakarta: Dandra Kreatif, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sulastri, Lilis. *Manajemen Sebuah Pengantar Sejarah Tokoh Teori dan Praktik*. Bandung: La Goods Publishing, 2014.
- Sutanto, Hery. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Su'ud, Abu. *Haji Antara Syara' dan Mitos*. Semarang: Aneka Ilmu, 2003.
- Syafei, Inu Kencana. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1999.
- Syaukani, Imam. *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Tania, Ajeng. "Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Arminareka Perdana". *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah, 2014.
- Thalib, Hiramasyah S. "Tujuh Investor Kembangkan". *Suara Merdeka*, 13 Oktober 2018.
- Tim Baitul Kilmah. *Ensiklopedia Pengetahuan Al-Qur'an dan Al-Hadits*. Jakarta: Kamil Pustaka, 2013.
- Wahab, Salah. *Manajemen Kepariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita, 2003.
- Yoeti, Oka A. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa, 1980.
- _____. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita, 2008.
- Yusuf, Muhammad. "Haji Dalam Al-Qur'an, Hadis Dan Pengalaman Muslim." *Tesis*, UIN Sunan Kalijaga, 2008.

Zahara, Rizka. “Efektivitas Sistem Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH) Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota”. *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah, 2015.

Zainuddin, M. “Haji Dan Status Sosial Studi Tentang Simbol Agama di Kalangan Masyarakat Muslim”. *el Harokah* 15, no. 2 (2013).

Sumber Online

Abegebriel, Agus Maftuh. “Hubungan Indonesia – Arab Saudi Capai Tingkat Baru”. dalam matamatapolitik.com, diakses tanggal 5 Juli 2020.

Alamsyah, Medrial. “Kemenag Disarankan Jadi Regulator Bukan Penyelenggara Ibadah Haji”. dalam <https://news.okezon.com>, diakses tanggal 14 Desember 2018.

Ali, Nizar. “Kemenag Tunjuk Dua Maskapai Untuk Transportasi Haji 2018”. dalam <http://www.dakta.com>, diakses tanggal 10 Desember 2018.

_____. “Kemenag Gunakan 12 Bandara untuk Penyelenggaraan Haji 2018”. dalam <http://www.republika.co.id>, diakses tanggal 10 Desember 2018.

_____. “Kemenag Undi Pemandokan Jamaah Haji di Mekah”. dalam <https://news.detik.com>, diakses tanggal 12 Desember 2018.

_____. “Jatah Makan Jamaah Haji Selama di Mekah Kini Jadi 40 Kali”. dalam <https://news.detik.com>, diakses tanggal 12 Desember 2018.

_____. “2018, Jamaah Haji Dapatkan 75 Kali Jatah Makan”. dalam <https://moeslimchoice.com>, diakses tanggal 12 Desember 2018.

Asmoro, Joko. “Antrean Haji Tingkatkan Peminat Umrah”. dalam <http://www.antarjatim.com>, diakses tanggal 25 Agustus 2015.

Astrifani, Junita. “Trickle Down Effect”. dalam www.scribd.com, diakses tanggal 6 November 2018.

- Atmoko, Hari. "Pemkab Kebumen Usung Program Jemari". dalam <https://jateng.antaranews.com>, diakses tanggal 16 Mei 2018.
- Basyuni, Muhammad Maftuh. "Reformasi Manajemen Haji". dalam zannoruden.blogspot.com, diakses tanggal 6 Juli 2020.
- Baharudin, Fitsa. "Pemondokan Haji Lebih Dekat Nabawi". dalam <http://www.republika.co.id>, diakses tanggal 12 Desember 2018.
- Firmansyah, Hery. "Pembinaan Jamaah Haji Kementerian Agama". dalam <https://harian.analisadaily.com>, diakses tanggal 22 Desember 2018.
- Fitra. "Sejarah Singkat Muhammadiyah". dalam repository.uin-suka.ac.id, diakses tanggal 15 Mei 2018.
- Gambiro, Gondo Radityo. "Regulator dan Operator Haji Perlu Dipisah". dalam <https://salehdaulay.com>, diakses tanggal 14 Desember 2018.
- Hadi, Parni. "Pisahkan Operator dan Regulator Haji", dalam <https://sp.beritasatu.com>, diakses tanggal 14 Desember 2018.
- Hakam, Abdullah. "Kebijakan Pemerintah Tentang Pelaksanaan Haji Dan Umrah". diakses tanggal 21 Agustus 2015.
- Hidayat, Manoral. "Ini Alasan FK KBIH Setujui Sertifikasi Pembimbing Haji". dalam <http://www.responsindo.id>, diakses tanggal 10 Desember 2018.
- Jamil, Abdul. "Dirjen PHU nyatakan dua maskapai siap angkut jamaah haji". dalam <http://www.antaranews.com>, diakses tanggal 10 Desember 2018.
- Jauhary, Rafiq. "Hukum Ibadah Haji Bagi Yang Tak Mendapat Kuota". dalam <http://rafiqjauhary.com>, diakses tanggal 18 Agustus 2015.
- Kahfi, Muh. Dzatul. "Fenomena Korupsi Di Tubuh Kementerian Agama Dan Pimpinan Partai Islam: Studi Kasus Korupsi Surya Dharma Ali". dalam dzatulkahfi.blokspot.co.id, diakses tanggal 15 Maret 2017.

- Kalla, M. Yusuf “Ada 6 Lembaga Pengawas di Indonesia, Tapi Masih Banyak yang Terjerat Korupsi”. dalam <https://news.okezone.com>, diakses tanggal 19 Desember 2018.
- Kami, Asrori S., Rahmat Hidayat, Lukman Hakim Arifin, dan Deni Mulyana Barus. “Laporan Utama Dana Batil Mencari Payung Hukum”. *Gatra*, arsip.gatra.com, 30 Juni 2005, diakses tanggal 15 Maret 2017.
- Khairi, Zuriatul “Teologi Muhammadiyah dan NU” (Diskursus Pluralisme Agama dan Kesetaraan Jender), dalam pps.uin suka.ac.id, diakses tanggal 2 Juli 2020.
- Marfuddin, Ade. “Rabithah Haji Sepakat Pemisahan Regulator Haji”. dalam <https://tirto.id>, diakses tanggal 14 Desember 2018.
- MM., Anda. “RUU Haji dan Umrah Pisahkan Regulator, Operator dan Pengawas”. dalam <https://www.pikiran-rakyat.com>, diakses tanggal 14 Desember 2018.
- Mudjahid, Sodik. “Badan Haji Eksekutor, Kemenag Regulator”. dalam <https://nusantara.rmol.co>, diakses tanggal 14 Desember 2018.
- Mu’tasim, Rajasa. “Transformasi Keagamaan Komunitas Muslim Kasus Muhammadiyah dalam Merespon Perubahan Sosial Ekonomi di Kawasan Pariwisata Borobudur”. dalam ugm.ac.id, diakses tanggal 2 Juli 2020.
- Nisa, Chairun. “Kilas Berita Hukum dan Peraturan Perundang-Undangan”. dalam <https://ditjenpp.kemerkumham.go.id>, diakses tanggal 13 Desember 2018.
- Pimpinan Pusat Muhammadiyah. “Sejarah Singkat Muhammadiyah”, dalam www.muhammadiyah.or.id, diakses tanggal 22 November 2018.
- Polri. “Tugas dan Wewenang Polri”, <https://pospolisi.wordpress.com>, diakses tanggal 19 Desember 2018.

- PUSAKA Indonesia. “Dukung Pembubaran Waiting List Haji demi Kebebasan Beribadah”. dalam <http://www.charge.org>, diakses tanggal 17 September 2015.
- Putro, Ismed Hasan. “Visi Misi Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia”. dalam <https://www.iphi.web.id>, diakses tanggal 6 Desember 2018.
- Resfiadi, Syam. “Sapuhi Sebagai Asosiasi Baru Haji dan Umrah di Indonesia”. dalam <http://majalahceo.com>, diakses tanggal 22 Desember 2018.
- Shihab, Quraish M. “5 Manfaat Berwisata Menurut Ajaran Islam”. dalam Republika.co.id, diakses tanggal 3 Juli 2020.
- Sundari. “Memahami Fungsi BPK, BPKP dan Inspektorat Pemerintahan Indonesia”. dalam <https://sundariliriklagu.blokspot.com>, diakses tanggal 19 Desember 2018.
- Supriatna, Edy. “Korupsi Terjadi (Lagi-lagi) di Kementerian Agama”. dalam <http://antarababel.com>, diakses tanggal 15 Maret 2017.
- Syaefuddin. “Jamaah Haji 2018 akan Nikmati 10 Inovasi Ini”. dalam <https://republika.co.id>, diakses tanggal 22 Desember 2018.
- Syaefuddin, Lukman Hakim. “Revisi UU Haji Merupakan Usulan DPR, Bukan Usulan Pemerintah”. dalam <https://haji.kemenag.go.id>, 13 November 2018.
- _____. “Menag Ungkap 8 Inovasi Penyelenggara Haji 2019”. dalam <http://kemenag.go.id>, diakses tanggal 22 Desember 2018.
- Tobroni, Imam. “Penilaian Publik Menjadi Hasil Akhir Pembangunan Zoa Integritas”. dalam kebumen.kemenag.go.id, diakses tanggal 5 Juli 2020
- Widjajati, Laely. “Peran Inspektorat Daerah Sebagai Pengawas Internal”. dalam <https://marioriwawo.soppengkab.go.id>, diakses tanggal 19 Desember 2018.

“Catatan penting Penyelenggaraan Haji Indonesia”. dalam <http://www.antaraneews.com>, diakses tanggal 9 September 2015.

Kejaksaan Republik Indonesia, dalam <https://www.kejaksaan.go.id>, diakses tanggal 19 Desember 2018.

KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi). dalam <https://www.kpk.go.id>, diakses tanggal 19 Desember 2018.

“KESTHURI, Asosiasi Haji Umrah Baru”, dalam <https://www.kesthuri.com>, diakses tanggal 22 Desember 2018.

“Menteri Agama: Indonesia Tetap Jadi Negara dengan Jamaah Haji Terbanyak di Dunia”. dalam <http://regional.kompas.com>, diakses tanggal 27 November 2018.

“Visi dan Misi NU”. dalam <http://nusmaibu.blokspot.com>, diakses tanggal 21 November 2018.

“10 Negara dengan jumlah Penduduk Muslim Terbanyak di Dunia”. dalam <http://blok.anashir.com>, diakses tanggal 27 November 2018.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Mugiyanto, Bc.T., S.E., M.Si.
Tempat/tanggal lahir : Boyolali, 15 Agustus 1961
NIP : 19610815 199003 1 007
Pangkat/Golongan : Pembina /IVa
Jabatan : Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian
Badan Penanaman Modal Dan Perizinan
Terpadu Kabupaten Kebumen.
Alamat Rumah : Perum Mega Biru II F9 RT 10 RW 03
Dk. Watubarut Ds. Gemeksekti Kec.
Kebumen Kab. Kebumen
Alamat Kantor : Jl. Pahlawan Nomor 136 Kebumen
Nama Ayah : Samsul Hadi Sulimin
Nama Ibu : Suti Samsul Hadi
Nama Istri : Hj. Dra. Siti Habibah Aminah, M.Pd.I.
Nama Anak : Fatah Choirul Imam
Nomor HP : 0812 9506 4020

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. MIN Boyolali, tahun 1973
 - b. SMP Karanganyar, tahun 1976
 - c. SPG Surakarta, tahun 1980
 - d. API Yogyakarta, tahun 1986
 - e. STIEPARI Semarang, tahun 1999
 - f. MAP Unsoed Purwokerto, tahun 2004
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Kursus Bahasa Inggris Elementary to Advanced

- b. Kursus Bahasa Jepang Dasar dan Menengah
- c. Diklat-diklat Pemerintahan

C. Riwayat Pekerjaan

- 1. Bekerja pada Dinas Pariwisata Kabupaten Kebumen tahun 1990-2012
- 2. Bekerja pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kebumen tahun 2012-sekarang.
- 3. Bekerja sebagai Dosen Luar Biasa pada UGM Yogyakarta selama 5 tahun.

D. Minat Keilmuan

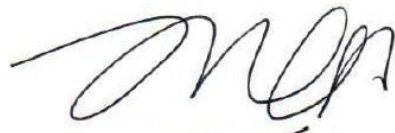
- 1. Ilmu Pariwisata
- 2. Ilmu Pemerintahan
- 3. Ilmu Agama Islam

E. Karya Ilmiah

- 1. Skripsi: Studi Tentang Pemasaran Pariwisata Di Kotamadya Surakarta.
- 2. Skripsi: Daya Tarik Obyek Wisata Goa Jatijajar Terhadap Kunjungan Wisatawan Di Kebumen.
- a. Tesis: Dampak Pengembangan Obyek Wisata Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat Di Kabupaten Kebumen (Studi Evaluasi Program Pengembangan Obyek Wisata Goa Jatijajar Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat Di Sekitar Lokasi Wisata).

Kebumen, Juli 2020.

Penulis,



Mugiyanto