



Meningkatkan Transparansi dan Efisiensi dalam Manajemen Haji dan Umrah: Tantangan dan Inovasi untuk Pelayanan Prima Jamaah

Rahmah Salsabila*, Aulia Hafidzah, Faqih Maali, Abdul Hafiz

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

*rahmahsals@gmail.com

Abstract

Dua ibadah penting dalam Islam, haji dan umrah, melibatkan perjalanan ke Tanah Suci Mekah. Untuk memastikan bahwa haji dan umrah berjalan dengan lancar, aman, dan nyaman bagi para jamaah, sangat penting untuk memiliki manajemen yang baik. Dalam artikel ini, konsep, masalah, dan pendekatan manajemen haji dan umrah dibahas, dengan penekanan khusus pada inovasi sebagai kunci untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Selain itu, penelitian mengaitkan "Haji dan Inovasi: Investigasi Proses Inovasi Pelayanan Haji dalam Negeri" dengan perbaikan manajemen haji melalui inovasi. Tingginya permintaan haji di Indonesia menyebabkan banyak masalah. Yang paling menonjol adalah bagaimana dana haji dikelola oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Transparansi dan efektivitas pengelolaan dana sangat penting karena hal ini dapat mempengaruhi biaya dan ketersediaan bagi calon anggota. Kebijakan dan praktik pengelolaan dana haji memerlukan analisis dari sudut pandang siyasah maliyah, yang berkaitan dengan prinsip ekonomi Islam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi perdebatan terkait kenaikan biaya perjalanan haji di Indonesia tahun 2023, dengan fokus pada peran dan kinerja BPKH dalam mengelola dana haji. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana haji, sehingga memberikan kepastian dan kepercayaan kepada jamaah haji mengenai pengelolaan dana mereka.

Kata Kunci: Manajemen Haji, Umrah, Teknologi Informasi, Inovasi Pelayanan, Keamanan Jamaah, Pelatihan Intensif, Kerjasama Internasional.

Abstract

Two important pilgrimages in Islam, the hajj and umrah, involve travel to the Holy Land of Mecca. To ensure that the Hajj and Umrah run smoothly, safely and comfortably for the pilgrims, it is very important to have good management. In this article, the concepts, problems and approaches to Hajj and Umrah management are discussed, with special emphasis on innovation as the key to improving efficiency and quality of services. In addition, the research links "Hajj and Innovation: Investigation of the Innovation Process of Domestic Hajj Services" with improving Hajj management through innovation. The high demand for Hajj in Indonesia causes many problems. What stands out most is

how Hajj funds are managed by the Hajj Financial Management Agency (BPKH). Transparency and effectiveness of fund management is very important because this can affect costs and availability for prospective members. Hajj fund management policies and practices require analysis from the perspective of siyasah maliyah, which is related to Islamic economic principles. The aim of this research is to identify the debate regarding the increase in Hajj travel costs in Indonesia in 2023, with a focus on the role and performance of BPKH in managing Hajj funds. It is hoped that the results of this research can provide recommendations for increasing transparency, efficiency and accountability in the management of Hajj funds, thereby providing certainty and confidence to Hajj pilgrims regarding the management of their funds.

Keywords: *Hajj Management, Umrah, Information Technology, Service Innovation, Congregation Security, Intensive Training, International Cooperation.*

I. PENDAHULUAN

Haji dan umrah adalah dua ibadah yang memiliki nilai spiritual tinggi bagi umat Islam yang melibatkan perjalanan ke Tanah Suci Mekah. Haji, yang merupakan salah satu dari lima rukun Islam, wajib dilakukan sekali seumur hidup bagi mereka yang mampu secara finansial dan fisik, sementara umrah adalah ibadah sunnah yang dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun. Untuk memastikan pelaksanaan haji dan umrah berjalan dengan lancar, aman, dan nyaman bagi para jamaah, manajemen haji dan umrah sangat penting. Ada banyak tantangan yang dihadapi dalam manajemen ini karena jumlah jamaah yang besar, logistik yang rumit, serta masalah kesehatan dan keamanan yang perlu ditangani.

Dalam makalah ini, konsep, masalah, dan strategi manajemen haji dan umrah akan dibahas. Selain itu, kami akan mengaitkan diskusi ini dengan "Haji dan Inovasi: Investigasi Proses Inovasi Pelayanan Haji dalam Negeri", menurut Atmadja (2023). Studi ini memberikan wawasan penting tentang bagaimana inovasi dapat meningkatkan kualitas manajemen haji dengan membuatnya lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Melalui diskusi ini, kami berharap dapat memperoleh pemahaman lebih dalam tentang cara manajemen yang baik dapat memastikan bahwa seluruh jamaah memiliki pengalaman ibadah yang khusyuk dan bebas dari hambatan. Kami juga akan membahas bagaimana inovasi dapat membantu meningkatkan standar pelayanan, sehingga ibadah

haji dan umrah dapat dilakukan dengan lebih baik dan meninggalkan kesan yang mendalam bagi mereka yang melakukannya.¹

Presiden bertanggung jawab atas pengelolaan haji, yang kemudian diserahkan kepada Menteri Agama. Problem ibadah haji sangat penting di negara-negara dengan mayoritas penduduk muslim seperti Indonesia. Haji adalah rukun Islam ke lima yang dilakukan oleh semua orang yang beragama Muslim. Keinginan masyarakat muslim Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji sangat tinggi. Laporan Kementerian Agama RI menunjukkan bahwa jumlah jamaah haji yang masuk dalam daftar tunggu (waiting list) untuk pemberangkatan ke tanah suci mencapai 3.700.000 orang, meningkat setiap tahun.²

Salah satu masalah utama yang menjadi perhatian adalah bagaimana Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) mengelola dana haji. Untuk memaksimalkan manfaat bagi jamaah haji, dana haji yang dikumpulkan dari setoran awal dan pelunasan harus dikelola dengan baik. Namun, transparansi dan efektivitas pengelolaan dana tersebut masih menjadi perdebatan. Beberapa orang mengatakan bahwa biaya haji telah meningkat karena investasi dana haji yang buruk atau kebijakan manajemen yang tidak efisien. Untuk memahami cara terbaik untuk mengelola dana haji, seseorang harus melakukan analisis dari sudut pandang siyasah maliyah, sebuah konsep dalam hukum Islam yang berkaitan dengan kebijakan ekonomi dan keuangan. Metode ini dapat menawarkan pedoman untuk prinsip-prinsip pengelolaan dana yang sesuai dengan syariah, serta bagaimana kebijakan pemerintah dapat disesuaikan dengan prinsip-prinsip tersebut untuk mengurangi biaya bagi calon jamaah haji.³ Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mempelajari perdebatan tentang kenaikan biaya perjalanan haji di Indonesia pada tahun 2023 dengan fokus pada bagaimana BPKH mengelola dana haji. Diharapkan hasilnya akan memberikan saran untuk meningkatkan

¹ 0/0/0000 0:00:00 AM

² Kasanah, "PENGELOLAAN DANA HAJI SEBAGAI BENTUK MANAJEMEN KEUANGAN PUBLIK."

³ Siregar dan Syam, "Polemik Naiknya Biaya Perjalanan Haji Di Indonesia Tahun 2023 Di Tinjau Dari Siyasah Maliyah."

transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas manajemen dana haji, sehingga jamaah dapat merasa lebih tenang dan tanpa beban finansial yang berlebihan.

II. METODE PENELITIAN

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengeksplorasi secara menyeluruh potensi peningkatan transparansi dan efektivitas manajemen haji dan umrah melalui penggunaan teknologi informasi. Metode yang digunakan termasuk wawancara mendalam, analisis dokumen, dan studi pustaka. Penelitian ini dirancang sebagai penelitian deskriptif kualitatif karena memungkinkan peneliti untuk menjelaskan dan memahami fenomena yang kompleks dan dinamis yang berkaitan dengan manajemen haji dan umrah, serta bagaimana inovasi dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Di Indonesia, penelitian ini meneliti Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dan beberapa biro perjalanan haji dan umrah. Studi ini dilakukan selama enam bulan—dari Januari hingga Juni 2024.

Penelitian ini juga melibatkan pengelola BPKH, termasuk pejabat dan karyawan yang menangani dana haji, serta manajer dan karyawan dari beberapa biro perjalanan yang menangani perjalanan haji dan umrah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pendapat para jamaah tentang transparansi dan efisiensi layanan yang mereka terima.

Tiga metode utama digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Pertama, penelitian literatur dilakukan untuk mendapatkan informasi sekunder. Ini termasuk buku, artikel jurnal, laporan penelitian, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan manajemen haji dan umrah serta prinsip-prinsip siyasah maliyah dalam pengelolaan dana haji. Selanjutnya, wawancara mendalam dilakukan dengan pengelola BPKH, manajer biro perjalanan, dan jamaah haji dan umrah. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui pendapat, pengalaman, dan ide mereka tentang manajemen haji dan umrah, serta solusi untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengertian Haji Dan Umroh

Sebagaimana diketahui, salah satu rukun Islam yang lima adalah haji. Bagi kaum muslim yang memiliki kemampuan material, fisik, dan intelektual, ibadah haji adalah ritual tahunan yang dilakukan dengan mengunjungi beberapa lokasi di Arab Saudi dan melakukan beberapa kegiatan pada bulan Dzulhijjah.

Secara etimologis, "haji" berarti niat (Al Qasdu), dan menurut syara, "berarti niat menuju Baitul Haram dengan amal khusus." Temat: Selain Ka'bah dan Mas'a (tempat sa'i), Padang Arafah (tempat wukuf), Muzdalifah (tempat mabit), dan Mina (tempat melontar jumroh) adalah tempat tertentu yang dimaksud dalam definisi di atas. Namun, waktu yang dimaksud adalah bulan haji, yang dimulai dari bulan Syawal dan berlangsung hingga sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah. Thawaf, sa'i, wukuf, melontar jumroh, mabit di Muzdalifah, dan mabit di Mina adalah amal ibadah tertentu.

Menurut amanat undang-undang dasar 1945, keberlangsungan ibadah haji dan umrah adalah tanggung jawab pemerintah. Sebagaimana dijelaskan dalam Penjelasan Umum UU 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilakukan oleh setiap orang Islam yang mampu, baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, dan finansial, dan sekali seumur hidup. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjamin pelaksanaan ibadah haji, yang merupakan rangkaian ibadah keagamaan. Oleh karena itu, sesuai dengan Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara bertanggung jawab atas pelaksanaan Ibadah Haji. Setelah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang 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, ketentuan yang mengatur tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji 5 tidak lagi sesuai dengan perkembangan dan tuntutan hukum saat ini. Selain itu, karena jumlah warga negara yang ingin menunaikan Ibadah Haji dan Umrah terus meningkat, diperlukan

peningkatan kualitas penyelenggaraan yang aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan syariat.⁴

B. Syarat Dan Rukun Haji

Syarat wajib haji adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang sehingga dia diwajibkan untuk melaksanakan haji, dan barang siapa yang tidak memenuhi salah satu dari syarat-syarat tersebut, maka dia belum wajib menunaikan haji. Adapun syarat wajib haji adalah sebagai berikut :1). Islam, 2). Berakal, 3). Baligh, 4). Merdeka, 5). Mampu.

1. Rukun Haji

Rukun haji adalah kegiatan yang harus dilakukan selama ibadah haji atau umroh. Mereka adalah sebagai berikut: 1) Ihram, yaitu menyatakan niat haji atau umroh di miqat dan memakai pakaian ihram; 2) Wukuf di Arafah, yaitu berdiam diri, berdzikir, dan berdoa di sana pada tanggal 9 Zulhijah; dan 3) Tawaf Ifadah, yaitu mengelilingi Kabah sebanyak 7 kali setelah melontar jumra. Jika tidak dilakukan, haji tidak sah.

2. Rukun Umroh

Dari berbagai ibadah yang dilakukannya, Anda harus memperhatikan Karena rukun dan sunnah umroh menentukan apakah ibadah itu diterima atau tidak, yaitu :

- berniat untuk memulai umroh atau berihram. Ihram dilakukan di miqat, tempat Rasulullah Salallahu'alayhi wa sallam menetapkan untuk melafadzkan talbiah umroh. "Labbaik umroh" adalah lafadz yang diucapkan, yang berarti, "Aku memenuhi panggilan-Mu untuk menunaikan ibadah umroh."
- Thawaf adalah mengelilingi Kabah sebanyak tujuh kali. Ini dimulai di Hajar Aswad dan berakhir di Hajar Aswad lagi. Selama proses ini, dianjurkan bagi anggota jamaah untuk berlari kecil selama tiga putaran pertama dan berjalan normal selama empat putaran terakhir.

⁴ "EBOOK_MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH.pdf."

- Melakukan sa'i dimulai dari Bukit Shafa dan berakhir di Bukit Marwa dalam tujuh putaran. Satu putaran dilakukan dari Shafa ke Marwa dan satu putaran lagi dilakukan dari Shafa ke Marwa, sehingga menempuh dari Shafa ke Marwa dan kembali ke Shafa dihitung dua kali. Jamaah yang pergi ke Bukit Shafa dapat mendaki bukit untuk menghadap Kabah dan mengucapkan zikir khusus yang ditetapkan Rasulullah.
- Tahalul: Setelah sa'i, jamaah diminta untuk bertahallul. Tahalul adalah mencukur seluruh rambut kepala atau mencukur gondul. Mencukur gondul adalah yang paling indah. Untuk wanita, Anda hanya perlu memotong rambutnya sepanjang satu ruas jari. Penutup ibadah umroh adalah tahalul. Oleh karena itu, jamaah diizinkan untuk melakukan hal-hal yang sebelumnya dilarang ketika mereka dalam keadaan ihram.
- Tertib Tertib maksudnya semua rukun di atas harus dilakukan secara berurutan. Jika tidak ibadah umroh tidak sah.⁵

C. Macam-Macam Haji

Sebenarnya, beribadah haji terbagi menjadi tiga kategori, yang dibagi berdasarkan bagaimana mereka dilakukan. Jamaah haji dari Indonesia biasanya melaksanakan haji Tamattu dari ketiga jenis haji tersebut: Ifrad, Qiran, dan Tamattu. Bagaimanakah ketiga jenis haji tersebut dibedakan? Lihat kejelasannya di bawah ini:

- Haji tamattu (inilah haji yang paling afdol)

Haji Tamattu adalah haji terbaik. Dengan kata lain, seseorang melakukan amalan haji selama bulan haji, dimulai dengan mengucapkan miqot, "Allahumma labbaika umrotan mutamatt'an biha ilal hajj." Setelah tiba di Mekkah, mereka kemudian melakukan umroh dengan cara yang sama seperti yang kami jelaskan sebelumnya. Setelah melakukan umroh, segala sesuatu yang diharamkan selama ihram menjadi halal baginya sampai

⁵ "EBOOK_MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH.pdf."

tanggal 8 Dzulhijjah, setelah itu dia harus kembali berihram untuk menyelesaikan amalan haji yang tersisa.

- Haji qiron

Dengan kata lain, seseorang berniat untuk melakukan haji dan umroh pada bulan haji dengan mengucapkan di miqot, "Labbaika hajjan wa umrotan." Setelah tiba di Mekkah, dia melakukan thawaf qudum dan sa,,yu (boleh ditunda sampai setelah thawaf ifadhah pada tanggal 10 Dzulhijjah), dan setelah itu, dia tetap dalam keadaan ihram sampai tanggal 10 Dzulhijjah setelah melakukan amalan-amalan.

- Haji ifrod

eseorang yang ingin hanya melakukan haji tanpa umroh pada bulan haji, dengan mengucapkan di miqot, "Labbaika hajjan", yang sama dengan haji qiron; setelah tiba di Mekkah, melakukan thawaf qudum dan sa,,yu (thawaf sa,,yu dapat ditunda sampai setelah melakukan thawaf ifadhah pada tanggal 10 Dzulhijjah). Dia tetap dalam keadaan ihram sampai tanggal 10 Dzulhijjah setelah melakuk puasa karena tidak halal baginya melakukan hal-hal yang dilarang ketika dalam keadaan ihram.⁶

D. Pengertian Haji Dan Umroh

Sebagaimana diketahui, salah satu rukun Islam yang lima adalah haji. Bagi kaum muslim yang memiliki kemampuan material, fisik, dan intelektual, ibadah haji adalah ritual tahunan yang dilakukan dengan mengunjungi beberapa lokasi di Arab Saudi dan melakukan beberapa kegiatan pada bulan Dzulhijjah.

Secara etimologis, "haji" berarti niat (Al Qasdu), dan menurut syara, "berarti niat menuju Baitul Haram dengan amal khusus." Temat: Selain Ka'bah dan Mas'a (tempat sa'i), Padang Arafah (tempat wukuf), Muzdalifah (tempat mabit), dan Mina (tempat melontar jumroh) adalah tempat tertentu yang dimaksud dalam definisi di atas. Namun, waktu yang dimaksud adalah bulan haji, yang dimulai dari bulan Syawal dan berlangsung hingga

⁶ "EBOOK_MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH.pdf."

sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah. Thawaf, sa'i, wukuf, melontar jumroh, mazbit di Muzdalifah, dan mabit di Mina adalah amal ibadah tertentu.

Menurut amanat undang-undang dasar 1945, keberlangsungan ibadah haji dan umrah adalah tanggung jawab pemerintah. Sebagaimana dijelaskan dalam Penjelasan Umum UU 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilakukan oleh setiap orang Islam yang mampu, baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, dan finansial, dan sekali seumur hidup. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjamin pelaksanaan ibadah haji, yang merupakan rangkaian ibadah keagamaan. Oleh karena itu, sesuai dengan Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara bertanggung jawab atas pelaksanaan Ibadah Haji. Setelah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang 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, ketentuan yang mengatur tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji 5 tidak lagi sesuai dengan perkembangan dan tuntutan hukum saat ini. Selain itu, karena jumlah warga negara yang ingin menunaikan Ibadah Haji dan Umrah terus meningkat, diperlukan peningkatan kualitas penyelenggaraan yang aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan syariat.⁷

E. Konsep dan Strategi Manajemen Haji Dan Umroh

a. Konsep Manajemen Haji Dan Umroh

Perencanaan, koordinasi, pelaksanaan, dan evaluasi adalah beberapa aspek yang kompleks dan dinamis dari manajemen haji dan umrah. Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, manajemen harus memastikan bahwa setiap tahapan berjalan lancar dan sesuai dengan syariat Islam. Dalam hal ini, mereka harus mempertimbangkan logistik, akomodasi, transportasi, kesehatan, keamanan, dan pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Manajemen yang baik harus dapat mengintegrasikan secara efektif semua

⁷ "EBOOK_MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH.pdf."

elemen ini untuk mencapai tujuan utama, yaitu memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji dan umrah sehingga mereka dapat.

Pengelolaan haji dan umroh melibatkan penilaian kepuasan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana kepuasan pelayanan dicapai dalam pengelolaan haji dan umrah dengan mengkaji berbagai aspek antara lain dukungan lingkungan, kualitas pemasok, standarisasi sistem, kriteria keterampilan, dan standarisasi tindakan keselamatan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara empiris faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelayanan. Akan digali dua belas variabel, seperti tampilan fisik pelayanan, prosedur pelayanan, kelengkapan prasarana, keandalan pelayanan, tanggung jawab, kompetensi, kesopanan dan keramahan, disiplin petugas, pengamanan, kemudahan akses, informasi pelayanan, dan biaya pelayanan.

Dalam manajemen haji dan umrah, beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan, dan peningkatan kepuasan jamaah. Untuk mencapai tujuan utama, yaitu memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji dan umrah, manajemen harus dapat mengintegrasikan semua elemen ini secara efektif.⁸

b. Masalah Dalam Manajemen Haji Dan Umroh

Pembinaan, pelayanan, akomodasi, transportasi, perlindungan, keselamatan, undang-undang, pengelolaan biaya, kuota, dan pengelolaan biro perjalanan adalah beberapa aspek yang sering menimbulkan masalah dalam manajemen haji dan umrah. Pembinaan sangat penting karena berkaitan dengan ibadah haji, di mana jamaah perlu dibimbing untuk melakukan tawaf ifadah dan mempersiapkan diri untuk perjalanan ke Madinah atau Jeddah. Kekacauan dapat terjadi saat beribadah karena kurangnya instruksi. Administrasi, kesehatan, dan transportasi adalah bidang yang paling sering mengalami masalah dalam manajemen pelayanan. Misalnya, kurangnya layanan bimbingan ibadah dan ketidakcocokan menu makanan yang dijanjikan dengan yang

⁸ "Haras, manajemen pelayanan haji dan umroh pada PT.Global inspira Indonesia."

disajikan. Dalam hal akomodasi, jumlah orang yang menginap di hotel transit sebelum Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna) dapat menyebabkan jamaah haji terlantar. Ini terutama benar jika biro perjalanan hanya memesan tiket tanpa perjanjian dengan pemilik hotel. Selain itu, hotel dapat menyediakan kamar untuk penyelenggara lain dengan biaya yang lebih tinggi.

Problem transportasi, baik udara maupun darat, dapat menyebabkan jadwal penerbangan dan kedatangan yang tidak sesuai, serta kurangnya koordinasi dengan muassasah atau rekanan di Arab Saudi. Perlindungan jamaah haji selama berada di Arab Saudi dan di pemondokan juga sangat penting, terutama untuk barang-barang yang mereka bawa. Ketidaksepakatan dan aturan yang tidak jelas sering menyebabkan masalah ini. Keterbatasan layanan kesehatan, distribusi asupan makanan yang terlambat, dan kekurangan kamar mandi di tenda Mina dan Arafah menjadikan keselamatan jamaah sebagai masalah yang signifikan. Di tingkat provinsi, peraturan yang mengatur ibadah umrah oleh Kementerian Agama dapat menimbulkan keraguan tentang bagaimana ibadah haji dan umrah dilakukan. Selain itu, masalah pengelolaan biaya, meskipun tidak diawasi oleh Kementerian Agama, dapat menyebabkan ketidakpastian tentang bagaimana ibadah dilakukan.

Jamaah dapat merasa tidak nyaman karena kuota haji yang ditambahkan dalam waktu yang sangat singkat tanpa kesiapan fasilitas dan pelayanan. Pengelolaan biro perjalanan juga sering mengalami masalah seperti kurangnya koordinasi dengan muassasah atau rekanan di Arab Saudi serta kurangnya layanan bimbingan ibadah yang menguasai materi. Penyelenggaraan haji dan umrah harus mengatasi masalah ini dengan menerapkan fungsi manajemen yang profesional dan akuntabel. Selain itu, mereka harus memastikan bahwa regulasi dan layanan yang mereka tawarkan sesuai dengan harapan jamaah haji.⁹

⁹ "mela aniah veronika efektivitas bimbingan manasik haji pada kelompok bimbingan haji at-taqwa kota tanggetrang."

c. Strategi Manajemen Haji Dan Umroh

Strategi pemasaran yang efektif mencakup berbagai langkah penting seperti membuka cabang, mengadakan kerja sama, mendirikan kantor di tempat strategis, menggandeng tokoh masyarakat, dan melaksanakan penyuluhan. Selain itu, pemasangan spanduk di tempat ramai, menawarkan harga promo, dan memaksimalkan pelayanan juga merupakan bagian dari strategi ini. Memberikan tempat tinggal yang baik, menghindari transit, serta menyediakan pendamping yang berpengalaman dan bersertifikat merupakan langkah tambahan untuk memastikan kenyamanan jamaah. Semua ini dilengkapi dengan memenuhi seluruh keperluan jamaah.¹⁰

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah, penting untuk membuka jaringan dan memperkuat kerja sama dengan berbagai pihak terkait. Hal ini mencakup kolaborasi dengan pemerintah dan lembaga agama untuk memastikan kebijakan dan regulasi terbaru diikuti dan diterapkan dengan baik. Selain itu, bekerja sama dengan pemilik atau penyewa gedung juga menjadi strategi penting, guna memastikan ketersediaan fasilitas yang memadai bagi jamaah. Mengiklankan produk-produk haji dan umrah di media cetak dapat meningkatkan visibilitas dan menjangkau calon jamaah yang lebih luas. Membuka layanan informasi selama 24 jam sangat krusial untuk memberikan kemudahan akses informasi bagi calon jamaah. Dengan menyediakan layanan yang responsif dan mudah diakses, jamaah dapat merasa lebih nyaman dan terlayani dengan baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap penyelenggara haji dan umrah.¹¹

Strategi manajemen pemasaran paket umrah di era New Normal mencakup berbagai langkah penting yang harus diambil untuk memastikan kenyamanan dan keamanan jamaah. Pertama, penerapan aturan dan regulasi dari Arab Saudi harus dipatuhi dengan ketat. Kedua, mengikuti aturan karantina mandiri baik di tanah air

¹⁰ Fadilah, "STRATEGI DAN MANAJEMEN TRAVEL HAJI DAN UMROH (Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umroh Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen)."

¹¹ Fadilah.

maupun di Arab Saudi sangat penting untuk mencegah penyebaran COVID-19. Ketiga, jamaah diwajibkan untuk melakukan tes PCR dengan hasil negatif yang berlaku selama 72 jam sebelum keberangkatan. Keempat, akomodasi hotel diisi dengan maksimal dua orang per kamar untuk menjaga jarak aman. Kelima, maskapai penerbangan pulang-pergi yang digunakan harus non-transit untuk meminimalkan risiko paparan. Keenam, bus angkutan diisi hanya 50% dari kapasitas untuk memastikan social distancing. Terakhir, seluruh akomodasi selama di Arab Saudi termasuk di dalam hotel untuk memberikan kenyamanan dan keamanan maksimal bagi jamaah.¹²

F. Sistem Informasi Haji Dan Umroh

a. Mengetahui Informasi Haji Dan Umroh

Internet, media informasi komputer yang tersebar di seluruh dunia, dianggap sebagai teknologi tercanggih abad ini. Dengan bantuan internet, kita dapat melakukan semua hal yang biasa kita lakukan, seperti menonton film, membaca berita, berbelanja, dan mencari jodoh. Internet berasal dari bahasa Inggris, di mana "inter" berarti "antara" dan "net" berarti "jaringan." Oleh karena itu, artinya adalah "hubungan antar jaringan". Ibadah haji: Internet adalah media informasi komputer yang tersebar di seluruh dunia yang dianggap sebagai teknologi tercanggih abad ini. Internet berasal dari bahasa Inggris, di mana "inter" berarti "antara" dan "net" berarti "jaringan", yang berarti "hubungan antar jaringan".

Apabila memenuhi syarat, kaum muslim harus melakukan ibadah haji, yang merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan. Jumlah orang yang melakukan ibadah haji ini meningkat setiap tahunnya. Ibadah haji sebenarnya sulit karena kita membutuhkan jumlah tenaga dan energi yang cukup untuk melakukannya. Ibadah haji dianjurkan untuk dilakukan selama satu bulan, atau tiga puluh hari. Setiap jemaah haji, atau peserta ibadah haji, harus mengetahui kapan waktunya untuk melakukan ibadah yang wajib dan disunahkan. Ini karena waktu yang lama. Jemaah haji sering kesulitan menemukan jadwal keberangkatan haji, urutan waktu yang harus dijalani, dan kapan waktu ibadah dimulai. Penulis berusaha untuk membuat aplikasi perangkat lunak yang dapat

¹² Suhesti dan Amalia, "Strategi Manajemen Pemasaran Paket Umrah Era New Normal."

membantu jemaah haji menyelesaikan ibadah mereka dengan lancar dan teratur karena mereka sering kesulitan menemukan jadwal keberangkatan, urutan waktu yang harus dijalani, dan kapan waktu ibadah dimulai.¹³

Salah satu bagian dari haji adalah mengunjungi Baitullah di Mekah untuk melakukan thawaf, sai, wukuf di Arafah, dan haji lainnya dengan niat tulus dan sesuai dengan petunjuk sunnah Rasulullah. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 63 Tahun 2005, Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) menetapkan bahwa penyelenggaraan haji, baik secara struktural maupun teknis fungsional, dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Mangkuto 2010). memiliki tanggung jawab penting untuk menyelenggarakan haji dan umrah, menurut Maulana (2011).

b. Pengawasan Pemerintah terhadap pengelolaan Haji dan Umrah

Kementerian Agama meluncurkan Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SIPATUH). Tujuan dari SIPATUH adalah untuk meningkatkan pengawasan atas penyelenggaraan perjalanan umrah dan haji khusus. Menurut Nizar Ali, Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, prinsip dasar kerja SIPATUH adalah untuk memungkinkan jemaah untuk melacak rencana perjalanan ibadah umroh mereka sejak mereka mendaftar hingga mereka pulang ke Indonesia.

SIPATUH juga memuat sejumlah informasi, di antaranya pendaftaran jemaah umrah, paket yang ditawarkan biro travel umrah, harga paket perjalanan, pemantauan penyediaan tiket yang terintegrasi dengan maskapai penerbangan, serta pemantauan akomodasi yang terintegrasi dengan sistem muassasah di Arab Saudi. "Kemudian informasi alur pemesanan visa yang terintegrasi dengan Kedutaan Besar Saudi Arabia, validasi identitas jemaah yang terintegrasi dengan Dukcapil, serta pemantauan keberangkatan dan kepulangan yang terintegrasi dengan imigrasi, Kementerian Agama juga memberi jemaah lima saran: "SIPATUH saat ini dalam tahap uji coba sampai dengan 31 Maret 2018 dan akan aktif diberlakukan per April 2018 setelah diresmikan Menteri

¹³ "EBOOK_MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH.pdf."

Agama." Lebih lanjut, Kementerian Agama juga memberi lima himbauan kepada jemaah yang ingin mendaftar umrah:

- Pilih travel umrah berizin resmi atau bisa dikonfirmasi ke Kemenag maupun Kemenag setempat.
- Mengukur harga paket umrah yang ditawarkan; mendekati atau sama dengan harga referensi biro travel yang lain.
- Pastikan saat mendaftar memperoleh nomor registrasi untuk mengecek proses pemberangkatan melalui SIPATUH.
- Pastikan paket yang ditawarkan sesuai standar pelayanan yang meliputi bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi dan konsumsi, kesehatan dan perlindungan jemaah.
- Segera melapor jika menemukan masalah melalui SIPATUH.

Oleh karena itu, menggunakan SIPATUH saat mendaftar umrah akan lebih aman. Biro travel umrah yang terdaftar di SIPATUH telah diizinkan secara resmi oleh Kementerian Agama, dan paket yang ditawarkan memenuhi standar pelayanan minimum.

G. Metodologi Bimbingan Haji Dan Umroh

Secara bahasa, metode berasal dari dua kata: *meta*, yang berarti melalui, dan *hodos*, yang berarti jalan. Namun, dengan kata "metode" dimaksudkan untuk proses memilih lafazh dan menyusunnya dengan cara yang dapat mempengaruhi. Menurut sumber lain, istilah "metode" berasal dari bahasa Jerman "*methodica*", yang berarti "ajaran tentang metode."

Metode dalam bahasa Yunani berasal dari kata "*methodos*", yang berarti "jalan," yang dalam bahasa Arab disebut "*thariq*." Menurut Munir (2003), "metode" mengacu pada cara yang telah diatur dan melalui proses pemikiran untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, metode adalah cara kerja yang sistematis yang memudahkan pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Mahmud Yusuf mengatakan metode adalah cara seseorang mencapai tujuan, termasuk kepuasan ilmu pengetahuan dan bisnis (Arief, 2002: 87).

Dalam membimbing seseorang, ada empat fokus utama. Yang pertama adalah mendorong orang untuk melakukan hal-hal yang baik dan menangkalkan mereka untuk melakukan hal-hal yang buruk; yang kedua adalah memperbaiki atau memulihkan kondisi yang sudah rusak; yang ketiga adalah mendorong orang untuk menemukan potensi mereka dan meningkatkan potensi mereka (Hefni, 2015: 178-179). Begitu pula dalam membimbing dalam beribadah haji keempat hal ini harus di terapkan jika anda ingin menjadi pembimbing yang baik. Dan berikut Cara-cara Manajemen Waktu Haji dan Umrah untuk mendapatkan Faedah yang Besar:

- Niat dan tekad, Sejak Anda berangkat dari tanah air, Anda harus berniat dan bertekad untuk memanfaatkan waktu sebaik mungkin di Makkah dan Madinah. Anda juga harus bertekad untuk memanfaatkan waktu sebaik mungkin dari saat keberangkatan pesawat hingga selesai ibadah haji.
- Rencanakan ibadah, Tulis lah semua yang akan anda lakukan Ketika beribadah kelak khususnya dalam segi ibadah, seperti : sholat 5 waktu, membaca Al-Qur'an one day one juz , perbanyak sedekah, thawaf sunnah setiap hari, sering shalat malam.
- Bawa perlengkapan ibadah, Persiapkan dari rumah untuk membawa alat-alat ibadah yang diperlukan. Seperti Al Quran, peci, buku agama, buku manasik, dll. Bahkan jika memiliki alat-alat audio, atau pun telepon yang bisa memutar bacaan Al Quran, bawa saja.
- Hindari perbuatan sia-sia, Ingatlah bahwa mengunjungi tanah suci adalah untuk beribadah. Hindari perbuatan yang sia-sia, atau bahkan menambah dosa. Contoh perbuatan yang sia-sia termasuk terlalu banyak ngobrol yang tidak berguna; terlalu banyak berbelanja, melupakan ibadah; perjalanan yang tidak berguna; terlalu banyak makan, ngemil, atau mencari makan di luar; dan sebagainya.
- Tinggalkan semua urusan dunia dan focus terhadap urusan akhirat

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan beberapa masalah dalam manajemen haji dan umrah di Indonesia, termasuk ketidakjelasan tentang pengelolaan dana haji oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), masalah dalam akomodasi dan transportasi, serta masalah kesehatan dan keselamatan jamaah. Sangat penting bahwa pengelolaan dana haji harus transparan dan efisien. Ketidakjelasan dan ketidakefisienan dalam manajemen dana haji dapat memengaruhi ketersediaan layanan serta biaya yang harus dibayar oleh jamaah. Untuk memastikan efisiensi dan mengurangi beban keuangan jamaah, pengelolaan dana harus dilakukan sesuai dengan prinsip syariah, menurut analisis dari perspektif siyasah maliyah, yang berkaitan dengan prinsip ekonomi Islam.

Fokus utama penelitian ini adalah inovasi dalam pelayanan haji. Inovasi seperti penggunaan teknologi informasi untuk manajemen jamaah, peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan intensif, dan kerjasama internasional diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan haji dan umrah, sehingga jamaah dapat melakukan ibadah dengan lebih khusyuk dan tanpa hambatan.

Selain itu, untuk mengatasi berbagai masalah yang mungkin muncul selama pelaksanaan haji dan umrah, strategi manajemen yang efektif juga diperlukan. Strategi ini mencakup peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan, dan peningkatan kepuasan jamaah. Untuk mencapai tujuan ini, semua elemen manajemen harus terintegrasi dengan baik dan bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, termasuk pemerintah dan lembaga agama. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana haji serta meningkatkan standar pelayanan haji dan umrah, sehingga jamaah haji dapat menjalankan ibadah mereka dengan tenang dan mendapatkan pengalaman spiritual yang mendalam

V. DAFTAR PUSTAKA

- Atmadja, Ferry Setyadi. "HAJI DAN INOVASI: INVESTIGASI PROSES INOVASI PELAYANAN HAJI DALAM NEGERI" 11, no. 2 (2023).
- "EBOOK_MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH.pdf." Diakses 22 Juni 2024.
https://fuad.iainkerinci.ac.id/sites/fuad.iainkerinci.ac.id/files/2022-06/EBOOK_MANAJEMEN%20HAJI%20DAN%20UMRAH.pdf.
- Fadilah, Lia. "STRATEGI DAN MANAJEMEN TRAVEL HAJI DAN UMROH (Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umroh Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen)," t.t.
- "Haras, manajemen pelayanan haji dan umroh pada PT.Global inspira Indonesia." Diakses 22 Juni 2024. <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/7286/1/Haras.pdf>.
- Kasanah, Roisatun. "PENGELOLAAN DANA HAJI SEBAGAI BENTUK MANAJEMEN KEUANGAN PUBLIK." *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 8, no. 2 (28 Oktober 2021): 304–21. <https://doi.org/10.21274/an.v8i2.4487>.
- "mela aniah veronika efektivitas bimbingan manasik haji pada kelompok bimbingan haji at-taqwa kota tanggetrang." Diakses 22 Juni 2024.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/64360/1/MELA%20ANIAH%20VERONIKA%20-%20FDK.pdf>.
- Siregar, Muhammad Rizki Aulia, dan Syafruddin Syam. "Polemik Naiknya Biaya Perjalanan Haji Di Indonesia Tahun 2023 Di Tinjau Dari SiyasaH Maliyah." *UNES Law Review* 6, no. 1 (27 Oktober 2023): 2934–45.
<https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.1089>.
- Suhesti, Deni Tri, dan Nisha Firda Amalia. "Strategi Manajemen Pemasaran Paket Umrah Era New Normal" 2, no. 1 (2021).