

**OPTIMALISASI PELAYANAN HAJI TERHADAP JAMAAH PEREMPUAN****Siti Zulaikha**

Institut Agama Islam Negeri Metro

[sitizulaikha@gmail.com](mailto:sitizulaikha@gmail.com)

Diterima: Januari 2021

Direvisi : April 2021

Diterbitkan: Juni 2021

**Abstract:** *The purpose of this study was to determine the specifications of services for female pilgrims. This type of research is library research with descriptive-analytic nature, where the authors try to explain the situation or existing hypotheses. Sources of data needed in this study are data obtained from official documents, books related to the object of research, research results in the form of reports, theses, dissertations, and laws and regulations regarding Hajj. The results of this study are services for female pilgrims are the same as male pilgrims, namely administrative services, pilgrimage guidance, accommodation, transportation, health services, security and other things needed by pilgrims. So that the pilgrims can perform the pilgrimage safely, comfortably and smoothly in accordance with the teachings of Islam, then the organization of Hajj and Umrah is obliged to provide guidance, service and protection as well as possible to the pilgrims.*

**Abstrak** Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui spesifikasi pelayanan terhadap jamaah haji perempuan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dengan sifat deskriptif-analitik, yaitu penyusun berusaha menjelaskan keadaan atau hipotesa-hipotesa yang telah ada. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundangan-undangan mengenai haji. Hasil dari penelitian ini ialah pelayanan terhadap jamaah haji perempuan sama dengan jamaah haji laki-laki yaitu layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama Islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji.

**A. Pendahuluan**

Haji merupakan amal ibadah yang paling utama karena mencakup amaliah harta dan fisik, sebagaimana dikemukakan oleh Qadhi Husain al halimi berpendapat haji menghimpun berbagai makna ibadah.<sup>1</sup> Orang yang menunaikan haji seolah dia berpuasa, shalat, iktikaf, zakat dan jihad

---

<sup>1</sup> Wahbah zuhaili, *Fiqh Imam Syafii*, (Jakarta, almahira, 2008) hal 519

fisabilillah. Semua umat muslim diundang untuk menunaikan zakat tentunya jika dia sudah bisa menunaikan dengan hartanya. Seperti iman yang merupakan ibadah paling utama haji merupakan bagian dari syariat terdahulu hanya saja shalat lebih utama daripada haji. Adapun umrah secara etimologi berarti tambahan dan secara terminology menuju baitullah untuk melaksanakan ibadah tertentu. Allah SWT berfirman dalam al-Qur'an al-Imran ayat 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Haji dan umrah hanya wajib dilaksanakan sekali seumur hidup, menurut pendapat yang masyhur haji mulai diwajibkan dalam syari'at Islam sejak pada tahun 6 H. Ada pula yang berpendapat, sekitar tahun 8 H, lalu pendapat yang raji menyebutkan tahun 9 H, dan pendapat lain menyatakan diwajibkan pada 10 H.<sup>2</sup>

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima dan menjadi wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mampu melaksanakan ibadah haji tersebut tujuan ibadah haji bukanlah semata-mata mengunjungi Makkah ataupun Madinah dan bukan pula karena wukuf, thawaf maupun sa'i tetapi tujuan yang sebenarnya adalah mencari ridha Allah Swt. Dalam beribadah haji dan umrah tentunya ada tata cara dalam melaksanakannya diantaranya ialah: adanya syarat, rukun dan wajib hanya saja ada perbedaan diantara tata cara haji dan umrah seperti pelaksanaan wukuf

<sup>2</sup> *Ibid.*, Hal 520

di arafah, mabit di mina, mabit di muzdalifah dan melontar jumroh, dalam beribadah haji tidak ada perbedaan kasta dan juga suku bangsa, tidak ada diskriminasi dan tidak ada pula perbedaan warna kulit, dalam undang-undang negara republik indonesia tahun 1945 pasal 29 ayat 2 menyatakan bahwa negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah menurut agama dan kepercayaannya. Indonesia merupakan sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk yang beragama islam terbesar di dunia dalam melakukan penyelenggaraan ibadah haji di setiap tahunnya, sehingga dasar dan hukum dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji ditetapkan dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.<sup>3</sup>

Kementerian agama merupakan suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat (muslim) sesuai dengan haknya sebagai warga negara menjadi tugas pemerintah salah satunya adalah penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dikoordinasikan oleh Menteri agama dalam Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama Islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji, penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan di implementasikan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jamaah haji tanpa mengurangi sedikitpun oleh lembaga kepada jamaahnya, profesional dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba yaitu tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan, dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah harus mampu melakukan manajerial yang tepat disegala aspek.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

Hal ini dikarenakan penyelenggaraan haji dan umrah memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepuasan kepada jamaah haji baik laki-laki maupun perempuan, dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan jamaah, fungsi tersebut merupakan bagian penting untuk menghadapi persaingan, pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan jamaah haji, jika pelayanan yang diberikan dirasa sesuai dengan harapan calon jamaah haji maka secara tidak langsung dapat memuaskan jamaah haji, sedangkan apabila harapan jamaah haji tidak dapat terpenuhi maka pelayanan dinilai tidak dapat memuaskan dan apabila pelayanan haji yang diberikan melebihi harapan maka pelayanan tersebut dirasa sangat memuaskan jamaah haji. Oleh karena itu, strategi keberhasilan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan calon jamaah haji.<sup>4</sup>

Dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Adapun tujuan penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Di dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukannya pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat, partisipasi aktif dari masyarakat luas juga membantu terwujudnya pelayanan yang lebih baik. Maka aparat pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan bagi perempuan. Dalam hal memberikan pelayanan kepada jamaah haji laki-laki maupun perempuan tentunya harusnya lebih memperhatikan kepada jamaah haji perempuan di mana jamaah haji perempuan ini memiliki fisik yang lebih lemah daripada jamaah haji laki-laki.

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal 166

Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat merasakan adanya kemudahan, kelancaran, dan kepastian. Dengan adanya pelayanan yang baik dan seoptimal mungkin diharapkan dapat mencapai tujuan pembangunan nasional, yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, adil, makmur, dan bermoral tinggi, maka diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus melaksanakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.<sup>5</sup>

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka yang menjadi permasalahannya ialah bagaimana optimalisasi pelayanan haji terhadap jamaah perempuan

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menelisik optimalisasi pelayanan haji terhadap jamaah perempuan

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*) sehingga penelitian yang dilakukan bukanlah aktivitas yang bersifat "trial and error"(suatu langkah kegiatan yang dilakukan untuk mencoba dan mencoba lagi).<sup>6</sup> Dengan kata lain penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu mencari dan mengumpulkan data dari bahan-bahan referensi seperti buku, diktat kuliah, dan makalah yang bersangkutan dengan topik yang akan dibahas oleh

---

<sup>5</sup> Ai Siti Hapsoh, *Managemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah*, (Tadbir, Volume 5, 2020) hal 89

<sup>6</sup> Zainudin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum*,(Jakarta: Sinar Grafika, 2009).  
h. 11

peneliti, yaitu tentang spesifikasi pelayanan haji Terhadap jamaah perempuan

## 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif-analitik, yaitu penyusun berusaha untuk menjelaskan keadaan atau hipotesa-hipotesa yang telah ada dengan tujuan menemukan fakta dengan diikuti oleh analisis yang memadai sebagai usaha untuk mencari.

## 3. Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Maka sumber data yang diperlukan yaitu data sekunder, adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundangan-undangan.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah teknik dokumentasi, dalam pengertian bahwa penelitian yang dilakukan akan dimulai dengan menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan, catatan-catatan, dan sebagainya.

<sup>7</sup>

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data, atau bahan-bahan dari berbagai buku yang ada kaitannya dengan poligami dalam perspektif klasik (konvensional) atau kontemporer (progresif). Literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini dilakukan dengan cara membaca dan menela'ah buku-buku dengan pengkajian secara jelas dan rinci.

## 5. Teknik Analisa Data

Analisa data dan pembahasan dilakukan secara Komparatif, komprehensif, dan lengkap, sehingga menghasilkan produk penelitian hukum yang lebih sempurna. Rumusan masalah dan tujuan penelitian merupakan lingkup dan kendali analisis secara

---

<sup>7</sup> Sumadi Surya Brata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Rajawali Press, 1998.  
h 6

kualitatif, komprehensif, dan lengkap.<sup>8</sup> Oleh sebab itu penulis menggunakan analisis data kualitatif, komprehensif dan lengkap, karena untuk menghasilkan suatu penelitian yang tidak hanya lengkap, tetapi juga sempurna.

## E. PEMBAHASAN

### 1. Ibadah Haji

Kewajiban melaksanakan ibadah haji telah jelas dan tidak ada seorang ulama pun yang memperlakukannya sebagai kewajiban tersebut berdasarkan firman Allah SWT dalam al-Qur'an al-Imran ayat 97

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

### 2. Syarat-Syarat Haji

Adapun yang syarat yang dimaksud ialah syarat sahnya dan syarat wajibnya

#### 1) Syarat sah haji<sup>9</sup>

- a. Para ulama sependapat bahwa di antara syarat sahnya haji adalah Islam maka orang non muslim haji tidak sah

<sup>8</sup>Abdulkadir Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditia Bakti, 2004. h 152.

<sup>9</sup> Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid*, (Jakarta: Pustaka Amani, 2007) hal 5

- b. Haji anak-anak yang belum baligh menurut Imam Malik dan Imam Syafii boleh dan sah sedangkan menurut Imam Abu Hanifah, tidak boleh atau tidak sah

## 2) Syarat Wajib Haji

- a. Mampu

Tidak ada perbedaan pendapat bahwa syarat wajib haji adalah mempunyai kemampuan untuk menjalankan haji berdasarkan firman Allah SWT dalam al-Qur'an al-Imran ayat 97

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Walaupun demikian, dalam penafsiran ayat dan rincian tentang masalah kesanggupan atau kemampuan tersebut masih ada perbedaan pendapat, yaitu apakah kemampuan tersebut harus dijalankan sendiri atau mencari orang lain sebagai wakilnya.

Menurut kesepakatan para ulama orang yang mampu menjalani Haji secara langsung tanpa diwakilkan kepada orang lain adalah orang yang fisik dan hartanya mampu untuk dipergunakan menjalankan ibadah haji dalam situasi dan kondisi yang aman.

Imam Syafii dalam kitab *al-Umm* menjelaskan bahwa seseorang yang sanggup untuk melaksanakan haji ada dua segi yang pertama adalah orang itu sanggup dengan fisik atau tubuhnya, memperoleh harta dengan cara yang baik dan menunaikan haji maka kesanggupannya itu sempurna dan harus atas fardhu haji. Tiada memadai bagi orang berada dalam keadaan ini selain daripada dikerjakannya haji itu sendiri.

Kesanggupan yang kedua bahwa orang itu sakit badannya, yang dia bahkan tidak sanggup ikut berkendara, maka dia berhaji atas kendaraan dengan keadaan dan dia itu sanggup kepada orang yang menaatinya, apabila dia menyuruhnya menghajikan dari dirinya dengan ketaatan orang itu kepadanya. Atau dia sanggup dengan harta, yang diperolehnya orang yang diongkosinya dengan sebahagiannya. Lalu orang itu mengerjakan haji daripadanya maka orang ini adalah orang yang wajib fardhu haji sebagaimana yang disanggupinya. Terkenal di bangsa arab bahwa kesanggupan itu adalah dengan badan dan dengan orang yang menggantikan badannya.<sup>10</sup> Menurut Imam Malik orang yang mampu berjalan kaki berarti kendaraan tidak masuk syarat. maka, dia wajib melaksanakan Haji dengan berjalan kaki demikian juga seseorang wajib melaksanakan Haji tanpa bekal apabila dia bisa mencari bekal dalam perjalanan.

b. Berhaji dengan dijalani orang lain

Orang yang tidak mampu menjalani Haji dengan dirinya sendiri diperbolehkan dijalani oleh orang lain atau menyuruh orang lain untuk menjalankannya menurut Imam Malik dan Abu Hanifah orang yang tidak mampu menjalani Haji sendiri tidak wajib dijalani oleh orang lain menurut Imam Syafi'i, orang yang mampu dibidang harta namun fisiknya tidak mampu, wajib mewakilkan hajinya agar dijalani oleh orang lain atas nama orang yang fisiknya tidak mampu tersebut. tentunya

---

<sup>10</sup> Imam Sayfii, *al-Umm* (Kuala Lumpur, Victori Agencie, 2000) hal 99

dengan biaya dari harta orang yang diwakili titik Apabila ada saudara atau kerabatnya yang mewakilkannya dalam menjalani haji dengan biaya dari saudara atau kerabat itu sendiri maka gugurlah kewajiban haji bagi orang yang fisiknya tidak mampu yang diwakili tersebut titik begitu pula Apabila ada orang yang meninggal dunia sebelum melaksanakan Haji sedangkan harta warisan yang banyak, maka ahli warisnya wajib mengeluarkan harta warisan tersebut untuk melaksanakan Haji atas nama orang yang meninggal tadi orang yang mampu dibidang harta namun fisiknya lemah disebut al-ma'dhub.<sup>11</sup>

### 3. Perempuan Yang Berhaji

Persoalan yang sering menjadi topik perbincangan dalam kaitannya perempuan yang berhaji ialah seorang perempuan wajib berhaji dengan syarat bersama suaminya atau mahramnya serta diizinkan oleh suami atau mahramnya. Menurut pendapat Imam Abu Hanifah dan Imam Ahmad syarat wajib haji bagi seorang perempuan adalah bersama suami atau mahramnya serta diizinkan oleh suami atau mahram tersebut. Namun di pihak lain, menurut pendapat Imam Malik dan Imam Syafi'i, tidak terdapat syarat seperti itu, sehingga seorang perempuan boleh pergi ibadah haji bersama rombongan yang terpercaya yang tentu saja menjamin keselamatan perempuan tersebut.

Perbedaan pendapat ini disebabkan oleh adanya ragamnya pendapat antara perintah kaitannya perempuan bersama mahramnya, dalam Hadis Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang dituturkan oleh Abu Sa'id al-khudri, Abu Hurairah Ibnu Abbas, dan Ibnu Umar bahwa Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam bersabda "seorang perempuan yang beriman kepada Allah dan hari akhir tidak boleh berpergian kecuali bersama mahramnya" (HR. Bukhari dan Tirmidzi)

Ulama yang *mentakhshishkan* perintah haji dengan makna larangan pada hadis di atas berpendapat bahwa kategori mampu

---

<sup>11</sup> Ibnu Rusyd, *Op.Cit.*, hal 7

berhaji bagi perempuan di antaranya adalah disertai mahramnya. Ketika perempuan tidak bisa haji disertai mahramnya itu berarti kategori mampu berhaji belum disandang oleh perempuan tersebut, sehingga pendapatnya mengandung benang merah bahwa perempuan tidak boleh berhaji kecuali bersama mahramnya.<sup>12</sup>

Betapa pun, larangan seorang perempuan bepergian tanpa disertai mahramnya secara tekstual telah nampak pada hadist tersebut, dalam riwayat lain para istri nabi justru tidak memahami larangan tersebut sebagaimana teks hadist. Dalam berhaji (sepeninggal Rasulullah Saw), para istri nabi berangkat bersama-sama serta ditemani oleh dua sahabat nabi yaitu Usman bin Affan dan Abdurrahman bin 'Auf.<sup>13</sup>

Ada beberapa kemungkinan yang bisa dipahami, pertama, para istri nabi memahami makna keberadaan mahram lebih dari arti tekstual kata tersebut. Kedua, para istri nabi memahami hadist larangan tersebut lebih kepada tujuan dari larangannya. Dalam maksud bahwa terdapatnya larangan perempuan bepergian tanpa ditemani mahramnya ialah bertujuan untuk menjaga keamanan dan memelihara kehormatan perempuan. Filosofi perlindungan terhadap perempuan yang sebenarnya sedang diusung oleh nabi pada saat memberi nasehat larangan tersebut. Maka, bisa jadi itulah alasan kemudian para istri nabi berangkat haji ditemani dua sahabat nabi.

Melihat persoalan tersebut, sangat wajar ketika para ulama kemudian membawa perspektifnya masing-masing dalam memberi pendapat soal keharusan perempuan disertai mahram dalam berhaji. Ulama yang lebih dominan melihat prioritas kewajiban perintah Haji sebagai rukun Islam, pada akhirnya secara umum sedikit mengesampingkan makna tekstual pada hadis di atas dalam permasalahan ibadah haji, sehingga pendapat yang dikemukakan ialah perempuan boleh pergi berhaji walaupun tidak bersama mahramnya

---

<sup>12</sup> Ibnu Rusyd, *Op.Cit.*, hal 13

<sup>13</sup> Ummi Hasanah, *Interpretasi Teks Hadis Perempuan Melakukan Perjalanan Tanpa Mahram: Perspektif Hermeneutika Paul Ricoeur*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017, hm. 30

dengan catatan terpelihara keamanannya dan terlindungi kehormatannya.

Ketika sampai pada pemahaman ini telah nampak hal yang jauh lebih tinggi kadar urgensinya dalam kaitan prosedur layanan ketimbang mempersoalkan eksistensi mahram pada seorang perempuan yang sedang berhaji. Layanan yang seharusnya disediakan kepada jamaah perempuan yang melaksanakan ibadah haji ialah jaminan terpelihara keamanannya dan terlindungi kehormatannya. Arah desain layanan tersebut yang idealnya dirumuskan oleh penyelenggara ibadah haji.

#### 4. Optimalisasi Pelayanan Haji Terhadap Jamaah Perempuan

Pelayanan sama halnya dengan maksud dari terminologi manajemen pelayanan. Dalam maknanya ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi solusi dari permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>14</sup>

Apa yang disebut sebagai pelayanan yang baik adalah kemampuan sebuah abdi umat atau pengelola jasa dalam memberikan kepuasan kepada jamaah laki-laki maupun perempuan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh karyawan yang melayani dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Dalam melakukan pelayanan tentunya tidak terdapat unsur diskriminasi yang membedakan laki-laki maupun perempuan, hanya saja tetap mengusung perlindungan khusus bagi perempuan dengan semangat penjagaan maupun penghormatan.

Kementerian agama merupakan suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat (muslim) sesuai dengan haknya sebagai warga negara menjadi tugas pemerintah salah satunya adalah penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 bahwa pemerintah

---

<sup>14</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2

berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama Islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji.<sup>15</sup>

Setiap Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji baik laki-laki maupun perempuan berkewajiban sebagai berikut: a. mendaftarkan diri kepada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji kantor Departemen Agama kabupaten/kota setempat; b. membayar BPIH yang disetorkan melalui bank penerima setoran; dan c. memenuhi dan mematuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Dalam prosedur persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah di Indonesia tidak ada syarat yang benar-benar mengandung arti mengharuskan jamaah perempuan ditemani mahramnya. Terlepas bahwa dalam praktiknya ada banyak jamaah suami-istri atau ibu-anak yang melakukan ibadah haji bersama, namun praktiknya kini justru perempuan lebih memungkinkan untuk bisa melakukan ibadah haji dengan tanpa suami atau mahramnya.

Ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan diaplikasikan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jamaah haji tanpa mengurangi sedikitpun oleh lembaga kepada jamaahnya, professional dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba yaitu tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan, dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah harus mampu melakukan manajerial yang tepat di segala aspek, belum

---

<sup>15</sup> Resti Wildayati, Didin Solahudin, Arif Rahman, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Menimngkatkan Kepuasan Jamaah*, (ANIDA, Volume 17, 2017) hlm. 167

lagi sosial keagamaan antara negara muslim timur tengah dan nusantara semakin meningkat.<sup>16</sup>

Hal ini dikarenakan seksi penyelenggaraan haji dan umrah memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepuasan kepada jamaah haji dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan jamaah, fungsi tersebut merupakan bagian penting untuk menghadapi persaingan, pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan jamaah haji, jika pelayanan yang diberikan dirasa sesuai dengan harapan calon jamaah haji maka secara tidak langsung dapat memuaskan jamaah haji, sedangkan apabila harapan jamaah haji tidak dapat terpenuhi maka pelayanan dinilai tidak dapat memuaskan dan apabila pelayanan haji yang diberikan melebihi harapan maka pelayanan tersebut dirasa sangat memuaskan jamaah haji. Oleh karena itu, strategi keberhasilan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan calon jamaah haji.

Pelaksana Penyelenggaraan Ibadah Haji berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan Ibadah Haji sebagai berikut: a. penetapan BPIH; b. pembinaan Ibadah Haji; c. penyediaan Akomodasi yang layak; d. penyediaan Transportasi; e. penyediaan konsumsi; f. Pelayanan Kesehatan; dan/atau g. pelayanan administrasi dan dokumen.

Jemaah Haji perempuan berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji, yang meliputi: a. pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi; b. pelayanan Akomodasi, konsumsi, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi; c. perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia; d. penggunaan Paspor Haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji; dan e. pemberian kenyamanan Transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air. Tentunya dalam hal ini semua warga

---

<sup>16</sup> M. Basyumi, Muhammad, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta; FDK Press, 2008), hlm. 18

Indonesia yang mendapatkan pelayanan yang baik mau itu laki-laki ataupun perempuan. Penyelenggaraan haji dan umrah dilengkapi dengan berbagai keputusan teknis lainnya yang setiap tahun dilakukan penyempurnaan sesuai tuntutan peningkatan pelayanan guna tercapainya kemudahan dalam penyelenggaraan ibadah haji.<sup>17</sup>

Pelayanan serta perlakuan antara jamaah haji laki-laki dengan perempuan yang telah ditentukan dalam formulasi layanan sekarang ini cenderung menyamakan secara merata. Belum ada ketentuan khusus yang optimal diperuntukkan kepada jamaah perempuan untuk menjawab segala problematikanya. Tantangan perbedaan kadar fisik, rentannya pelecehan, serta keterbatasan kemampuan dalam melindungi dirinya belum menjadi perhatian khusus pada ketentuan pelayanan ibadah haji jamaah yang disediakan.

Merujuk pada pendapat Imam Syafi'I bahwa perihal yang seharusnya sangat diperhatikan ketika perempuan melakukan perjalanan ibadah haji adalah terjaminnya keamanan bagi dirinya. Dalam istilah lain, Yusuf Qaradhawi menyebutnya dengan terjaganya nama baik dan kehormatan perempuan dari maksud jahat orang-orang yang berpenyakit hatinya.

Pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara haji dalam hal ini Kementerian Agama mewakili pemerintah seharusnya memiliki ketentuan khusus bagi perempuan dengan tujuan mengoptimalkan pelayanan kepada jamaah haji perempuan Indonesia. Dalam arah desain pelayanan yang mengkhhususkan penjagaan kehormatan perempuan maka makna filosofi perlindungan perempuan dapat tercapai secara maksimal.

Beberapa upaya khusus bagi jamaah perempuan yang dapat ditambahkan untuk optimalisasi pelayanan jamaah haji perempuan yaitu:

a) Penambahan Porsi Petugas Perempuan Konsultan Haji

Isu penambahan porsi petugas perempuan sebagai konsultan ibadah haji sudah sejak tahun 2019. Dengan presentase jamaah haji perempuan yang setiap tahun

---

<sup>17</sup> Iman Syakani, Panajemen Pelayanan Haji (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009). h.154

mencapai lebih dari 57% lalu petugas perempuan konsultan haji seringnya tidak lebih dari 5%. Maka sudah seharusnya penambahan porsi ditambah menyesuaikan presentase jamaah haji perempuan yaitu minimal sekitar 50%.

Mengingat petugas konsultan sangat krusial dalam memberikan pelayanan konsultasi ibadah, jamaah perempuan menjadi tidak leluasa untuk berkonsultasi kepada petugas laki-laki konsultan haji. Dalam hal ini sekat psikis maupun batas syar'i akan menjadi beban tersendiri. Jika sudah terdapat sekat semacam itu, maka permasalahan jamaah haji perempuan akan menjadi sukar tersampaikan.

Berbeda jika petugas perempuan konsultan haji tersedia menyesuaikan presentase jamaah haji, maka keperluan konsultasi jamaah haji perempuan akan lebih terpenuhi. Sekat psikis maupun batas syar'i tidak akan menjadi hambatan komunikasi bagi jamaah haji perempuan. Perasaan sama dan pendekatan emosional dalam kaitannya menjalin komunikasi yang baik akan mudah dilakukan. Sehingga permasalahan jamaah haji perempuan akan mendapatkan solusi penyelesaian yang tepat guna.

#### b) Pembinaan *Mubadalah* (Keselingan) Dalam Ibadah Haji

Tema *mubadalah* (keselingan) juga perlu secara khusus menjadi komponen layanan pada penyelenggaraan ibadah haji, seperti saat bimbingan haji, pembekalan, serta kesempatan konsultasi ibadah haji. Tema ini disampaikan guna mendukung perlindungan jamaah haji perempuan serta keharmonisan antara jamaah secara keseluruhan.

Dominasi patriarki serta potensi rentannya perempuan akan mendapatkan proteksi sejak awal jika tema *mubadalah* juga menjadi konsen pada saat bimbingan haji atau pembekalan diselenggarakan. Tentu saja akan berbeda, ketika tema ini sama sekali tidak secara khusus menjadi perhatian penyelenggara pelayanan ibadah haji.

Pembinaan *mubadalah* sebagai salah satu bentuk khusus optimalisasi pelayanan jamaah haji perempuan akan mendorong terwujudnya ibadah haji yang khidmat, baik antara jamaah yang memiliki hubungan suami-istri maupun jamaah laki-laki dan perempuan secara umum. Sebab perlakuan saling menjaga, saling menghargai, saling melindungi, serta saling menolong akan menjadi nilai-nilai yang secara khusus dipertegas dalam pembinaan tersebut.

Pada gilirannya, apa yang sering disebut sebagai haji yang mabrur benar-benar akan dapat dicapai oleh para jamaah haji. Pembiasaan luhur dalam relasi laki-laki dan perempuan yang menjadi komponen sikap pada saat melaksanakan ibadah haji juga akan dipraktikkan para jamaah ketika pulang ke daerah masing-masing.

## KESIMPULAN

Berdasarkan kajian penelitian jurnal ini maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap jamaah haji perempuan sama dengan jamaah haji laki-laki yang mana pemerintah menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama Islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji.

Selain itu jamaah Haji perempuan berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji, yang meliputi: a. pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi; b. pelayanan Akomodasi, konsumsi, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi; c. perlindungan sebagai Warga Negara

Indonesia; d. penggunaan Paspor Haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji; dan e. pemberian kenyamanan Transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.

Namun optimalisasi pelayanan haji terhadap jamaah perempuan belum nampak tegas. Formulasi pelayanan yang terlihat ialah menyamaratakan pelayanan laki-laki dan perempuan tanpa ada optimalisasi secara khusus diperuntukkan kepada jamaah perempuan. Beberapa upaya yang seharusnya dihadirkan oleh penyelenggara ibadah haji dalam rangka optimalisasi pelayanan haji perempuan yaitu pertama, penambahan porsi petugas perempuan konsultan haji dan kedua, pembinaan *mubadalah* (kesalingan) dalam ibadah haji.

Tentunya dalam hal ini semua warga Indonesia diharapkan mendapatkan pelayanan yang baik mau itu laki-laki ataupun perempuan. Penyelenggaraan haji dan umrah dilengkapi dengan berbagai keputusan teknis lainnya yang setiap tahun dilakukan penyempurnaan sesuai tuntutan peningkatan pelayanan guna tercapainya kemudahan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Pengkhususan pelayanan haji yang diperuntukkan kepada jamaah perempuan tidak lain bermaksud untuk menjaga keamanan serta melindungi kehormatan perempuan sebagaimana filosofi perlindungan yang diusung oleh ajaran Islam. Alhasil, optimalisasi pelayanan haji terhadap jamaah perempuan akan mewujudkan ibadah haji yang khidmat bagi para jamaah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung, Citra Aditia Bakti, 2004).
- Ai Siti Hapsah, *Managemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah*, (Tadbir, Volume 5, 2020)
- Ibnu Rusyd, *Bidayatul MUjtahid*, (Jakarta: Pustaka Amani, 2007)
- Imam Sayfii, *al-Umm* (Kuala Lumpur, Victori Agencie, 2000)

- Iman Syakani, Panajemen Pelayanan Haji (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009)
- M. Basyumi, Muhammad, *Reformasi Managemen Haji*, (Jakarta; FDK Press, 2008), Hal 18
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
- Resti Wildayati, Didin Solahudin, Arif Rahman, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Menimngkatkan Kepuasan Jamaah*, (ANIDA, Volume 17, 2017)
- Sumadi Surya Brata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta, Rajawali Press, 1998).
- Wahbah zuhaili, *Fiqh Imam Syafii*, (Jakarta, almahira, 2008)
- Zainudin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum*,(Jakarta: Sinar Grafika, 2009).