

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI  
PENDAFTARAN DAN PELAYANAN AKOMODASI  
DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI  
PROVINSI SUMATERA UTARA  
(Studi Tahun 2004)**

**TESIS**



Oleh

**SYARIFUL MAHYA BANDAR**

**NPM. 031801060**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**M E D A N  
2006**

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI  
PENDAFTARAN DAN PELAYANAN AKOMODASI  
DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI  
PROVINSI SUMATERA UTARA  
(Studi Tahun 2004)**

**TESIS**

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)  
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area



Oleh

**SYARIFUL MAHYA BANDAR**

**NPM. 031801060**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**M E D A N**

**2006**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

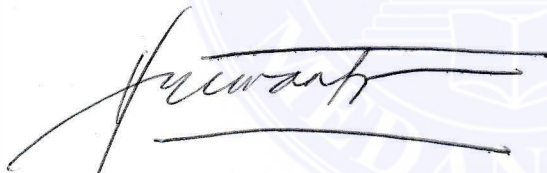
**Judul** : Analisis Pelayanan Administrasi Pendaftaran Dan Pelayanan Akomodasi Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Provinsi Sumatera Utara (Studi Tahun 2004)

**N a m a** : Syariful Mahya Bandar

**N I M** : 031801060

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



Drs. Heri Kusmanto, MA

**Pembimbing II**



Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Direktur**



Drs. Kariono, MA



Drs. Heri Kusmanto, MA

## ABSTRACT

**Syariful Mahya Bandar, Analysis of registration administrative service and accommodation service of Ibadah Haji ( *Pilgrimate*) in North Sumatera , 2004.**

This research is done to analyze the service of registration administration and accomodation service of Ibadah haji (*Pilgrimate*) in North Sumatera in 2004 and area of population in Medan City. South Tapanuli, Tebing Tinggi, Deli Serdang, Tanjung Balai.

Administration and service of accomodation of Ibadah Haji from time to time experiences the change with change of situation and this change is also affected by the high animo of people to hold ibadah haji from year to year. In implementation of registration and service of accommodation will need process of good service implementation, because performance of registration administration is earlier process of performance of ibadah haji.

In the Law of Republic of Indonesia No 17, 1999, said that performance of ibadah haji is set of activities to cover the consultation of service and protection of implementation of ibadah haji. The aim is to give consultation, service and protection best from system and management of performance good so that implementation of ibadah haji can walk with safe, orderly, clear and members can do ibadah independently so that they get a real haji.

In decision of Ministry of Religion No 22, 1999 chapter V article 17 said that each citizen of Indonesia to hold the ibadah haji will register their life to Kandepag of City/District to meet the requirements, religion of Islam, have

Identity card, live in Indonesia, healthy and woman is followed by husband, not pregnant in departure

Methodologically analysis of this research is done with descriptive method of qualitative, furthermore data gained, is collected from primary and secondary data by interview, documentation, and then described.

It concludes that administration of registration and service of accommodation ibadah haji in North Sumatera is done by performer of haji against people/members of haji. There is problem in registration administration, i.e., there is candidate of haji to list them selves not in domicile of members, late information by peoples, not understand about system of portion/quota of haji and system of registration in relation to operational of Siskohat, beside factor of geography of North Sumatera.

As also factor of health of members in which there is opinion that reference of health issued by Puskesmas is only administration requirement thought the opinion is wrong because in implementation of haji, the health of members is needed, moreover the spirit of members with average age who holds the ibadah haji that is dominated by people over 50 years of age.

In implementation of registration administration service and accommodation there is effect in performance of ibadah haji, but in accomodation service and transformation in performance of haji there is no significant problem\*\*\*

## KATA PENGANTAR

### ***Bismillahirrohmanirrohim***

Dengan memanjatkan segala puji dan syukur kehadirat Allah Swt yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyusun Tesis penelitian yang berjudul "*Analisis Pelayanan Administrasi Pendaftaran Dan Pelayanan Akomodasi Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Propinsi Sumatera Utara*"

Penelitian yang dilakukan berdasarkan latar belakang studi pada penyelenggaraan haji pada Tahun 2004 di Sumatera Utara ini bertujuan sebagai persyaratan dalam menyelesaikan tugas perkuliahan pada Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area-Medan

Dalam menyelesaikan tugas penyusunan ini penulis mendapatkan berbagai dukungan dan bantuan berupa bimbingan dan arahan, dorongan, motivasi dari berbagai pihak. sehingga tesis ini dapat disusun sesuai tepat pada waktunya

Untuk itu pada tempatnyalah penulis menyampaikan terima kasih kepada

1. **Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA**, selaku pembimbing I yang telah memberikan langkah pasti, arahan dan dorongan dan dengan tulus ikhlas dalam membimbing penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. **Bapak Drs. Karyono, MA**, selaku Pembimbing II yang selalu memberikan saran dan kritik serta perbaikan kearah yang lebih baik sehingga tesis ini dapat disusun sesuai ketentuan.
3. **Pengurus Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim**, sebagai lembaga yang telah memberikan iklim yang baik kepada penulis dalam mengikuti perkuliahan hingga selesai studi ini

4. **Bapak Rektor Universitas Medan Area**, yang telah menyediakan fasilitas berupa sarana prasarana yang baik kepada kami sehingga dapat menyelesaikan tugas perkuliahan ini tepat pada waktunya.
5. **Bapak Direktur, Bapak Pembantu Direktur Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik** sebagai pimpinan lembaga yang telah membina kami berupa bantuan moral yang tak ternilai kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan pada Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
6. **Bapak Kepala Kanwil Departemen Agama Sumatera Utara**, yang telah mengilhami kami untuk terus berkonsentrasi didalam tugas pelayanan haji dan telah memberikan izin sekaligus motivasi kepada penulis dalam mengikuti perkuliahan pada Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
7. **Bapak Bapak Pimpinan Bank BRI, Mandiri, BNI**, yang telah memberikan bantuan, izin dan waktu dalam melakukan penelitian dan pengumpulan informasi kepada penulis.
8. **Para Pimpinan Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Kota**, yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian
9. **Tidak lupa, kepada orangtua** yang sangat saya cintai dan hormati, Ayahanda H. Ahmad Bulkaini dan Ibunda Hj. Nur Nadri yang selalu menjadi ingatan dan kenangan ananda sepanjang masa atas belaian kasih sayang, didikan, nasehat dan do'a yang telah Ayahanda dan Ibunda berikan selama ini. Isteri tercinta Dra. Hj. Salmawati Hasibuan yang tetap setia dan sabar dalam suka dan duka kehidupan kita, ananda Aida Nurul Fadhillah, Ahmad Nirwan Fuady dan Athikah Fatmawardani yang selalu mengilhami papa dalam tugas dan pendidikan, semoga ananda menjadi anak yang saleh yang berguna bagi agama, bangsa dan Negara.

10. **Rekan-Rekan Seangkatan Mahasiswa Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area** yang senantiasa memberikan nuansa berfikir selama proses perkuliahan

11. **Teman-Teman Sekerja** pada Bidang Penyelenggaraan Haji Zakat dan Wakaf Kanwil Depaertemen Agama Sumatera Utara dan Bapak Pengelola Asrama Haji Medan yang telah memberikan dukungan dan partisipasi dan pengumpulan data bagi kelengkapan tulisan ini

Akhirnya kepada Allah Swt jualah penulis memohon semoga semua bantuan, dorongan dan motivasi maupun tuntunan yang diberikan tersebut mendapatkan balasan yang setimpal dari padaNya, Amin ya Robbal Alamin

Wassalam

**Syariful Mahya Bandar**  
NPM : 031801060



## Daftar isi

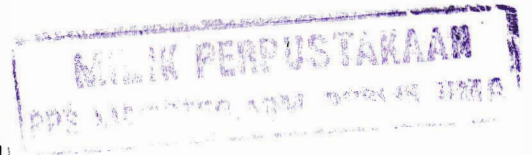
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>D. Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>E. Sistematika Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>12</b>
<b>A. Pengertian Haji.....</b>	<b>12</b>
<b>B. Pelayanan.....</b>	<b>18</b>
<b>C. Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji.....</b>	<b>20</b>
<b>D. Pelayanan Akomodasi.....</b>	<b>25</b>
<b>E. Hipotesa.....</b>	<b>27</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
<b>A. Bentuk Penelitian Dan Sumber Data.....</b>	<b>28</b>
<b>B. Tempat Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>C. Populasi Dan Sampel.....</b>	<b>29</b>
<b>D. Tehnik Pengumpulan Data.....</b>	<b>31</b>
<b>E. Analisis Data.....</b>	<b>31</b>

<b>BAB IV GAMBARAN DAERAH PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
<b>A. Geografis Propinsi Sumatera Utara.....</b>	<b>33</b>
<b>B. Sekilas Sejarah Propinsi Sumatera Utara.....</b>	<b>38</b>
<b>C. Penduduk .....</b>	<b>48</b>
<b>D. Kehidupan Beragama.....</b>	<b>51</b>
<b>E. Propil Jemaah Haji .....</b>	<b>52</b>
<b>BAB V ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN DAN PELAYANAN AKOMODASI PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI.....</b>	<b>57</b>
<b>A. Pelayanan Pendaftaran dan Akomodasi Penyelenggaraan         Ibadah Haji.....</b>	<b>57</b>
<b>B. Hak Menunaikan Ibadah Haji.....</b>	<b>69</b>
<b>C. Calon Jemaah haji.....</b>	<b>76</b>
<b>D. Qouta/Porsi Haji.....</b>	<b>79</b>
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
<b>A. KESIMPULAN.....</b>	<b>83</b>
<b>B. SARAN.....</b>	<b>84</b>
<b>C. DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>

**LAMPIRAN-LAMPIRAN.**

# BAB I

## PENDAHULUAN



### A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 1 ayat 4 menyebutkan bahwa: Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Tujuannya adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya mulai dari sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jemaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur. (1999: 2)

Dalam pelaksanaan ibadah haji faktor kenyamanan, keselamatan dan kelancaran haruslah menjadi perhatian utama, sebab ibadah haji merupakan aspek religius yang sangat fundamental yang melekat dalam setiap hati umat Islam.

Bila ditelusuri sejarah panjang penyelenggaraan ibadah haji di tanah air kita sejak masa penjajahan, masa kemerdekaan dan pasca kemerdekaan, masa orde baru hingga era reformasi sampai ditetapkannya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999, akan nampak dengan jelas upaya-upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan terhadap calon jemaah haji Indonesia dari masa-ke masa

Dimasa penjajahan, faktor dominan dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah keamanan dalam perjalanan dan fasilitas angkutan jemaah haji yang sangat minim. Umat Islam pada zaman dahulu menunaikan ibadah haji menggunakan kapal layar berbulan-bulan bahkan sampai dua tahun secara

sendiri-sendiri, kemudian penjajah Hindia Belanda mengeluarkan berbagai peraturan haji, yaitu ordonansi tahun 1825. Tahun 1922 Volksraad mengadakan perubahan dalam ordonansi haji yang terkenal dengan Pelgrim ordonansi 1922 yang menyebutkan bahwa pribumi dapat melaksanakan pemberangkatan yang mengatur system angkutan haji dari Indonesia ke Jeddah dan sebaliknya dari Jeddah ke Indonesia.

Masa kemerdekaan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji dikendalikan oleh pemerintah dengan membentuk Kementerian Agama. Pada masa itu tidak dapat dipungkiri bahwa pasca kemerdekaan sempat terjadi kekosongan jemaah haji Indonesia dari tahun 1945 hingga tahun 1949 dan ini disebabkan kondisi ekonomi bangsa yang sangat prihatin akibat dari peperangan yang membuat rakyat mengalami penderitaan yang panjang, kemudian terjadinya agresi Belanda pada tahun 1949 dan perang kemerdekaan yang mau tidak mau melibatkan pengorbanan seluruh rakyat Indonesia untuk mempertahankannya. Dan pada masa itulah dikeluarkan fatwa Masyumi oleh KH. Hasyim Asy'ari yang menjelaskan bahwa tidak wajib haji dimasa perang kemerdekaan, ini yang dituangkan dalam Maklumat Menteri Agama Nomor 4 tahun 1947 yang menyatakan ibadah haji dihentikan selama dalam keadaan genting

Perkembangan selanjutnya penyelenggaraan ibadah haji ditangani oleh swasta, dimana pada tanggal 21 Januari 1950, Menteri Agama membentuk Yayasan Perjalanan Haji Indonesia (YPHI) yang diketuai K.H.M. Sudjah sebagai satu-satunya wadah yang sah dalam menyelenggarakan ibadah haji Indonesia, sesuai dengan surat Kementerian Agama Nomor: 3170 tanggal 6 Februari 1950 dan surat edaran Menteri Agama yang di Yogyakarta Nomor A.III/1/648 tanggal 9 Februari 1950. YPHI merupakan Yayasan yang didirikan oleh Badan Kongres Muslimin Indonesia (BKMI)

Dan selanjutnya dalam mengatasi pengangkutan jemaah haji Indonesia, pemerintah pada tahun 1964 merealisasikan pendirian PT Arafat

## DAFTAR PUSTAKA

1. Ahmad Nidjam, Alatif Hamnan, ***Manajemen Haji Studi kasus dan Telaahan Implementasi Knowledge Workes***, Jakarta; Zikrul Hakim 2001.
2. Banani Adam, ***Pendayagunaan dan Peran serta Jemaah Pasca Haji Dalam Kehidupan Bermasyarakat***, Jakarta, Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002
3. -----***Bunga Rampai Perhajian II***, Jakarta, Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2001
4. -----***Modul IV Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji***, Jakarta Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, Jakarta Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002
- 5.-----***Prospektif Pembinaan KBHI dan Pasca Haji***, Jakarta; Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002.
6. -----***Perundang-Undangan tentang Penyelenggaraan Haji***, Jakarta, Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002.
7. -----***Pola Pembinaan Jemaah Haji***, Jakarta, Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002.
8. -----***Realitas dan Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji***, Jakarta, Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002.
9. Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, ***Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/377 Tahun 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah ,Sistem Pendaftaran Haji***, Jakarta, Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002.

10. -----**Pedoman Tekhis Pendaftaran Haji** , Jakarta, Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002.
11. -----**Sistem Pendaftaran Haji Indonesia** , Jakarta, Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002.
12. -----**Penyelenggaraan Haji, Era Baru Perhajian, Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)**, Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002.
13. Menteri Agama RI, **Keputusan Menteri Agama RI Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten / Kota, Jakarta**; Sekretariat Jenderal Departemen Agama RI, 2002,
14. Nadjih Ahjad, **Kitab Haji Tuntunan Menunaikan Ibadah Haji dan Umrah Menurut Sunnah Rasul**, KBIH Mas Kumambang, Gresik, 2002
15. Presiden RI, **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji**, Jakarta Sekretariat Negara RI, 1999.
16. Sumuran Harahap, Mursidi, **Lintasan Sejarah Perjalanan Jemaah Haji Indonesia**, Jakarta Intimedia, 1984.
17. BPS Sumatera Utara, **Sumatera Utara Dalam Angka**, Tahun 2003,
18. Syariati Ali, **Makna Haji**, Az Zahra, Jakarta, 2004.
19. Taufiq Kamil, **Kebijakan Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia**,. Jakarta Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002.
20. Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Balai Pustaka, 1995.