

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut ketetapan Kementerian Agama RI, petugas haji kloter adalah seseorang yang ditetapkan menteri agama untuk melaksanakan tugas operasional penyelenggaraan ibadah haji sebagai petugas yang menyertai jamaah untuk memberikan bimbingan, perlindungan, dan pelayanan kepada para jamaah haji dalam kloternya.

Tugas pelayanan haji merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan *by design*: profesional, mengacu pada *standard operational prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan, dan berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para jamaah haji. Selain itu, secara normatif ia juga bernilai ibadah karena melayani jamaah haji pada dasarnya merupakan implementasi dari perintah Allah Swt.

Mengacu pada latar pemikiran di atas, maka bertugas dalam kegiatan pelayanan haji tidak lain adalah menjalankan amanah kenegaraan dan sekaligus sebagai implementasi ibadah kepada Allah Swt. Dengan demikian, dalam kondisi dan status seperti ini, yang diperlukan bagi seorang petugas haji bukan hanya sekadar penguasaan terhadap tugas dan fungsi di lapangan, tapi juga komitmen dan kesadaran untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji.

### B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler.
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 396 Tahun 2003 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.
6. Keputusan Dirjen PHU Kemenag RI Nomor D/54 Tahun 2010 tentang Visi Misi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
7. Keputusan Dirjen PHU Kemenag RI Nomor D/55 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2010–2014.
8. Keputusan Dirjen PHU Kemenag RI Nomor D/239 Tahun 2010 tentang Strategi Pencitraan Penyelenggaraan Ibadah Haji
9. Keputusan Dirjen PHU Kemenag RI Nomor D/223/2015 tentang Pedoman Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji.
10. Keputusan Dirjen PHU Kemenag RI Nomor D/127/2016 tentang Perubahan atas Keputusan Dirjen PHU Nomor D/223/2015 tentang Pedoman Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji.

### **C. Tujuan**

Tujuan utama dibuatnya laporan pelaksanaan pelayanan petugas haji kloter di lapangan ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bentuk akuntabilitas petugas Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) Kloter 74 JKS sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, yakni memberikan bimbingan, perlindungan, dan pelayanan kepada para jamaah haji dalam kloter.
2. Untuk menggambarkan realisasi kegiatan pelayanan lapangan kepada para jamaah pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1438 H./2017 M. sejak keberangkatan ke tanah suci Makkah hingga pulang kembali ke tanah air.

3. Sebagai sarana evaluasi bagi setiap pelaksanaan tugas dan fungsi Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) dalam melayani jamaah di lapangan/memberikan layanan kepada para jamaah haji di lapangan.
4. Sebagai bahan pijakan atau tolok ukur keberhasilan dan sekaligus menjadi acuan pengambilan kebijakan bagi melaksanakan tugas Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) pada penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia pada tahun-tahun mendatang.

