

**MANAJEMEN KONFLIK PASCA PENUNDAAN  
KEBERANGKATAN IBADAH HAJI DI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURBALINGGA**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah  
UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

Oleh :

**LULU KHASNA LATIFAH**

**NIM: 1717103024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI ISLAM  
FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Lulu Khasna Latifah  
NIM : 1717103024  
Jenjang : S-1  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul “Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga” Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya sendiri dengan pengecualian pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar maka, saya berhak menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 15 Juni 2023

Yang menyatakan,



**Lulu Khasna Latifah**

NIM. 1717103024



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS DAKWAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul:

**MANAJEMEN KONFLIK PASCA PENUNDAAN KEBERANGKATAN IBADAH  
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURBALINGGA**

Yang di susun oleh Lulu Khasna Latifah, NIM. 1717103024, Prodi **Manajemen Dakwah**  
**Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam**, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri  
K. H Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada tanggal **18 Juli 2023**, dan dinyatakan  
telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S. Sos)** pada sidang Dewan  
Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Asep Amaludin, M. Si

NIP. 19860717 201903 1 008

Sekretaris Sidang/Penguji II

Ageng Widodo M. A

NIP. 19930622 201903 1 015

Penguji Utama

Amirotn Solihah, M. Si

NIP. 19651006 199303 2 002

Purwokerto, <sup>24</sup>Juli 2023

Mengetahui/ Mengesahkan  
Dekan,



Abdul Basit, M. Ag.

NIP. 19691219 199803 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 15 Juni 2023

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah

UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

DiTempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, koreksi dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Lulu Khasna Latifah

NIM : 1717103024

Judul : Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji  
di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

Dengan ini kami mohon agar skripsi tersebut dapat diajukan dalam sidang munaqosyah. Demikian atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 15 Juni 2023

Pembimbing



**Asep Amaludin, M.Si**

NIP.198607172019031008

## MOTTO

وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ ۗ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ  
ۗ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”*.<sup>1</sup>

(Qs. Al-Baqarah: 216)



---

<sup>1</sup>Di akses dari <https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-216> pada tanggal 2 juni 2023 pukul 05:30

## **Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

**LULU KHASNA LATIFAH**

**NIM. 1717103024**

### **ABSTRAK**

Dampak adanya pandemi Covid-19 mengakibatkan ditundanya keberangkatan ibadah Haji. Hal ini juga terjadi di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Banyak jamaah yang merasa kecewa dan mengajukan komplain ke pihak Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Hal ini tentunya menjadi masalah serius bagi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga karena tidak adanya departemen khusus yang menangani komplain terkait penundaan pemberangkatan ibadah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga untuk mengatasi konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Data diperoleh menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yakni wawancara, observasi yang berbentuk baik data primer maupun data sekunder selanjutnya data yang telah di peroleh dianalisa menggunakan deskriptif kualitatif

Hasil Penelitian Manajemen konflik yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji yakni dengan melakukan beberapa langkah manajemen konflik. Adanya konflik dimulai dari adanya perbedaan cara pandang antara pemerintah dengan jamaah terhadap dampak covid-19 kemudian maraknya berita *hoax* yang tersebar sehingga terjadinya konflik yang pada akhirnya jamaah mengalami kekecewaan dan berdampak pada antrian haji yang semakin panjang. Karena adanya konflik tersebut Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melakukan manajemen konflik yang di mulai dari pendekatan birokrasi, intervensi otoritatif dan pendekatan sistem selanjutnya. Kementerian Agama juga telah melaksanakan tahapan penyelesaian konflik pasca adanya penundaan keberangkatan haji di mulai dari (1) Mencari de-eskalasi konflik (2) Intervensi kemanusiaan dan negosiasi politik (3) Problem solving approach (4) Peace Building yang pada akhirnya menghasilkan *win-lose solution* atau menang-kalah dimana salah satu pihak dalam hal ini kementerian agama berhasil mencapai tujuannya untuk melaksanakan penundaan keberangkatan haji karena adanya covid-19 dan calon jamaah harus mengikuti aturan yang telah di tetapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

Kata kunci : *Manajemen Konflik, Haji, Konflik*

## PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Sujud syukurku persembahkan kepada Mu ya Allah, Tuhan yang maha agung dan maha tinggi atas takdir dan Ridho-Mu saya bisa menjadi pribadi yang berfikir, berilmu, ikhlas dan bersabar. Semoga atas keberhasilan ini menjadi satu langkah menuju masa depan dalam meraih cita-cita. Oleh karena itu, karya yang sederhana ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta dan saudara kakak dan adik, yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam segala hal serta doa yang selalu terpanjatkan, semoga selalu diberikan kesehatan, keberkahan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
2. Bapak Asep Amaludin M. Si, Pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan arahan dan motivasinya dalam proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai, semoga diberi keberkahan , kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga terkhusus Bapak Tulus Raharjo yang telah memberikan semangat, motivasi, dan doa dalam menyelesaikan proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai, semoga bapak diberi kesehatan dan keberkahan dalam hidup serta selalu dalam lindungan Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa tercurahkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat, rahmat, serta hidayah, inayah dan keridhoan dari Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabatnya dan orang mu'min mu'minat sekalian. Amiin.

Penyelesaian skripsi yang berjudul “Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga” ini tidak akan selsai tanpa bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. K.H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Uus Uswatussholihah, MA, Ketua Jurusan Manajemen Dann Komunikasi.
4. Arsam, M. Si., Koordinator Program Prodi Manajemen Dakwah.
5. Asep Amaludin, M. Si., Dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, kritik dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staf UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, khususnya Dosen dan Staf Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Ibu Hj. Khamimah, Bapak Tulus Raharjo beserta jajaran Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, terimakasih atas informasi dan arahannya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak Agus Muta'if Koordinator Kecamatan Karanganyar Kabupaten Purbalingga, Bapak Badrun Isnaeni Koordinator Kecamatan Karangreja, Bapak Sugeng Kurniawan Kecamatan Pengadegan. Terimakasih atas



informasi yang telah disampaikan sehingga mempermudah menyelesaikan skripsi.

9. Bapak Suwarso dan Mama Supriyatun yang tak hentinya memberi semangat serta doa yang tulus, dan senantiasa bersabar menunggu anaknya wisuda. Terimakasih atas segala bentuk dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Keluarga terutama kakak kandung Ramdan Agung Purwadi dan adik kandung Chanif Nur Asngad yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungannya.
11. Ridho Tanzil Chumeidy yang senantiasa menemani memberikan semangat dan dukungan dalam banyak hal selama proses penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman Manajemen Dakwah 2017 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu terimakasih atas perhatian dan dukungannya.

Penulis menyampaikan banyak terimakasih dan untaian doa kepada semua yang telah memberikan semangat, dukungan serta doa semoga mendapatka balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peniulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis dan orang-orang yang membacanya, Amiin.

Purwokerto, 15 Juni 2023

Penulis

Lulu Khasna Latifah

NIM. 1717103024

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTAS DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Telaah Pustaka.....	9
F. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Manajemen .....	13
B. Konflik.....	14
1. Pengertian Konflik.....	14
2. Sumber-Sumber Konflik.....	15
3. Jenis-Jenis Konflik.....	16
4. Dampak Konflik .....	19
C. Manajemen Konflik.....	20
1. Pengertian Manajemen Konflik.....	20
2. Gaya Manajemen Konflik.....	21
3. Tahapan Penyelesaian Konflik .....	23
4. Hasil Manajemen Konflik.....	26

D. Ibadah Haji .....	27
1. Pengertian Ibadah Haji .....	28
2. Prosedur Ibadah Haji Kementerian Agama .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian .....	32
C. Objek dan Subjek Penelitian .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Hasil.....	38
1. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	38
2. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	40
B. Pembahasan .....	41
1. Konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	41
2. Konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	42
3. Tahapan penyelesaian konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	53
C. Analisis Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	60
1. Analisis Konflik Pasca Penundaan Pemberangkatan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	60
2. Analisis Manajemen Konflik Pasca Penundaan Pemberangkatan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	60

3. Analisis Hasil Manajemen Konflik Pasca Penundaan Pemberangkatan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Dan Hasil Wawancara  
Lampiran 2 : Dokumentasi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Konflik dalam kehidupan sehari-hari tentunya menjadi hal yang tidak dapat luput dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Konflik sering diartikan sebagai saling bertentangan, saling berbantahan atau saling berbeda pendapat. Latar belakang munculnya konflik biasanya disebabkan oleh perbedaan identitas yang dibawa masing-masing individu dalam suatu interaksi sosial.<sup>2</sup> Simbol konflik menurut orang Cina itu berasal dari dua kata: yaitu bahaya dan kesempatan. Konflik merupakan kawasan yang dapat dikelola dan dikendalikan.<sup>3</sup> Konflik memiliki beberapa jenis menurut James A. F Stoner konflik memiliki lima jenis yaitu: a). Konflik Intrapersonal, b). Konflik Interpersonal, c). Konflik antar individu-individu dan kelompok-kelompok, d). Konflik antar kelompok e). Konflik antar organisasi.<sup>4</sup>

Menurut Alice Pescuric manajemen konflik merupakan urutan ke -7 dari 10 prioritas kegiatan seseorang manajer dalam memimpin perusahaannya.<sup>5</sup> Manajemen konflik juga sering diartikan sebagai rangkaian aksi, diantara pelakon konflik ataupun pihak luar yang menolong dalam menanggulangi sesuatu konflik. Manajemen konflik pula dimaksud selaku sesuatu pendekatan yang berorientasi pada proses penyelesaian konflik, lewat aktivitas merancang, mengorganisir, serta memusatkan dengan bermacam wujud komunikasi kepada para pihak yang ikut serta konflik.<sup>6</sup>

---

<sup>2</sup>Ekawarna, "*Manajemen Konflik dan Stres*", (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2018), hlm. 1.

<sup>3</sup>William Hendricks, "*Bagaimana Mengelola Konflik*", (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hlm. 2.

<sup>4</sup>Muhamad Muspawi, "Manajemen Konflik, Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi", *jurnal manajemen konflik* Vol.16, No. 2, Juli-Desember 2014.

<sup>5</sup>Alice Pescuric dalam buku Dr. Wirawan, "*Konflik dan Manajemen Konflik*", (Jakarta: Salemba Humanika, 2013), hlm. 1.

<sup>6</sup>Ekawarna, "*Manajemen Konflik dan Stres*", (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2018), hlm. 78.

Manajemen konflik harus dilakukan secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan. Berikut adalah tujuan-tujuan dari manajemen konflik.

1. Mencegah gangguan kepada anggota organisasi untuk memfokuskan diri pada visi, misi dan tujuan organisasi.
2. Memahami orang lain dan menghormati keberagaman.
3. Meningkatkan kreativitas.
4. Meningkatkan keputusan melalui pertimbangan berdasarkan pemikiran berbagai informasi dan sudut pandang.
5. Menciptakan prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik.<sup>7</sup>

Konflik tentu harus dikelola agar dapat diatasi dengan baik dan terarah. Adapun mengenai konflik, akhir-akhir ini tepatnya pada tahun 2020-2021 di Indonesia tengah muncul isu mengenai pembatalan keberangkatan ibadah haji yang langsung disampaikan oleh Menteri Agama Republik Indonesia. Keputusan tersebut disampaikan juga melalui Menteri Agama Republik Indonesia No 494 tahun 2020 dan nomor 660 tahun 2021, mengenai pembatalan keberangkatan jamaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H-1442 H.

Ibadah haji sendiri secara bahasa berarti mendatangi, ziarah, ataupun mengarah ke sesuatu tempat tertentu. Sebaliknya secara syar' i, haji merupakan mendatangi Ka'bah di Makkah pada waktu tertentu buat mengerjakan amalan-amalan ibadah tertentu pula. Waktu penerapan haji hanya dilaksanakan pada bulan-bulan tertentu ialah bulan Sya'ban, Syawal, Dzulqa'idah hingga dengan bertepatan pada 10 Dzulhijjah saat sebelum terbitnya fajar.<sup>8</sup>

Penyebab utama dibatalkannya keberangkatan ibadah haji pada tahun 2020-2021 adalah maraknya virus Covid-19 yang menyebar di berbagai negara termasuk Indonesia dan Arab Saudi yang dapat dipastikan mengancam

---

<sup>7</sup>Wirawan, "*Konflik dan Manajemen Konflik*", (Jakarta: Salemba Humanika, 2013), hlm. 132.

<sup>8</sup>Huzaimah T. Yango, "*Ibadah Haji Perempuan*", (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), hlm. 16.

kesehatan, keselamatan dan keamanan Jamaah Haji.<sup>9</sup> Dalam penetapan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H- 1442 H pada masa pandemi Covid-19, pemerintah wajib mempertimbangkan prinsip penanggulangan wabah.<sup>10</sup> Mengenai keputusan yang telah ditetapkan untuk pembatalan keberangkatan haji tahun 2020-2021 tentu saja membuat para jamaah haji bersedih dan kecewa. Kekecewaan para jamaah tersebut mengenai pembatalan keberangkatan ibadah haji tentu saja menuai berbagai konflik antara jamaah dan pihak Penyelenggara Haji Umrah (baca: PHU) di kantor Kementerian Agama di berbagai daerah.

Konflik yang terjadi di Kantor Kementerian Agama pasca penundaan keberangkatan ibadah haji, seperti konflik mengenai penyebaran Covid-19, Negara Indonesia belum mendapat kuota haji, bahkan pertanyaan-pertanyaan mengenai dana haji yang terdengar di telinga calon jamaah bahwa penundaan keberangkatan haji ini dikarenakan dana haji habis digunakan untuk pembangunan infrastruktur. Tudingan-tudingan tersebut menyebar cepat melalui social media, yang jelas menimbulkan konflik bagi para calon jamaah. Kekecewaan yang jelas dirasakan oleh para calon jamaah haji karena mereka telah menunggu bertahun-tahun untuk melaksanakan ibadah haji. Sebagaimana yang telah terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, yakni fenomena konflik yang disebabkan oleh penundaan keberangkatan ibadah haji yang langsung dirasakan oleh para calon jamaah haji. Konflik yang terjadi adalah konflik emosional yang artinya emosi yang berbeda dan berlawanan dan berkaitan dengan situasi yang baru terjadi atau sedang berlangsung.<sup>11</sup> Begitu juga yang terjadi di Kabupaten Purbalingga yang mengalami penundaan keberangkatan ibadah haji. Banyak jamaah yang merasa kecewa dan mengajukan komplain ke pihak Kementerian Agama

---

<sup>9</sup>Lampiran Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020, tentang “Pembatalan KeberangkatanJamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M”, hlm. 4.

<sup>10</sup>Lampiran Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021, tentang “Pembatalan KeberangkatanJamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M”, hlm. 4.

<sup>11</sup>Andi Kristanto, “Manajemen Konflik”, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2020), hlm. 14-17.



Kabupaten Purbalingga. Hal ini tentunya menjadi masalah serius bagi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga karena tidak adanya departemen khusus yang menangani komplain terkait penundaan pemberangkatan ibadah haji. Namun, pihak Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memiliki cara tersendiri dalam menyelesaikan masalah tersebut, yaitu dengan berkoordinasi dan bekerjasama dengan koordinator haji di setiap kecamatan untuk mengumpulkan anggota jamaahnya kemudian menenangkan dan memberikan pencerahan kepada calon jamaah haji terkait penundaan keberangkatan ibadah haji

Dari latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang manajemen konflik terkait penundaan keberangkatan ibadah haji di Kantor Penyelenggaraan Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana manajemen konflik yang diterapkan dalam menangani konflik yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

## **B. Penegasan Istilah**

Untuk menjauhi kerancuan yang bisa menimbulkan kesalahpahaman dalam mengartikan istilah- istilah dalam riset ini, hingga terlebih dulu penulis hendak mengartikan serta membagikan batas sebutan dari judul riset selaku berikut:

### **1. Konflik**

Faktor terbesar dari terjadinya konflik adalah emosi. Konflik tidak hanya timbul antar individu tetapi juga antar kelompok. Konflik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu konflik yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga mengenai penundaan keberangkatan ibadah haji pada tahun 2020 dan 2021. Beberapa konflik diantaranya seperti calon jamaah haji harus kembali bersabar karena hajinya yang tertunda. Penundaan keberangkatan ibadah haji ini tentu menjadi pertanyaan di banyak calon jamaah, dengan ditambahnya isu

yang beredar di internet, televisi dan sosial media lainnya. Calon jamaah haji khawatir akan isu yang beredar di internet dan beberapa dari calon jamaah haji kecewa dengan keputusan tersebut. Isu yang beredar tentu saja menyebabkan konflik antara calon jamaah haji dengan Penyelenggara Haji Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Konflik yang terjadi berupa kekecewaan para calon jamaah haji Kabupaten Purbalingga karena hajinya ditunda karena maraknya wabah Covid-19. Dan tuduhan mengenai habisnya dana haji untuk pembangunan infrastruktur oleh pemerintah di Kementerian Agama Pusat sehingga beberapa dari calon jamaah haji di Kabupaten Purbalingga menanyakan hal tersebut pada Kantor Kementerian Agama Purbalingga pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah.

## 2. Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji

Menunaikan ibadah haji menjadi wajib untuk umat islam yang mampu secara ekonomi dan sanggup secara raga dan terjaminnya kesehatan, keselamatan, serta keamanan jamaah haji selama berada di embarkasi serta debarkasi, di perjalanan serta di Arab Saudi. Kesehatan, keselamatan serta keamanan jamaah haji bisa terancam oleh pandemi Covid- 19 yang menyerang nyaris seluruh Negara di dunia, termasuk Indonesia serta Arab Saudi. Menteri Agama memutuskan pembatalan keberangkatan jamaah haji tahun 2020-2021 bagi warga Negara Indonesia yang menggunakan kuota haji Indonesia dan kuota haji lainnya, yang mana tertera dalam keputusan Menteri Agama Republik Indonesia dalam keputusan Menteri Agama Nomor 494 tahun 2020 dan Nomor 660 tahun 2021 tentang pembatalan keberangkatan calon jamaah haji.<sup>12</sup>

## 3. Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU)

Seksi penyelenggaraan haji umrah ialah salah satu bidang yang terdapat di dalam lingkungan Kantor Kementerian Agama yang dalam

---

<sup>12</sup>Lampiran Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor. 660 Tahun 2021, tentang "Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442/2021", hlm. 3.

pelaksanaan setiap hari secara struktural serta teknis fungsional bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Kementerian Agama.<sup>13</sup>

Bidang Penyelenggaraan Haji Umrah sebagaimana diartikan bertugas melakukan penataan bahan serta penerapan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan sistem data, serta penataan rencana dan pelaporan di bidang penyelenggaraan haji umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi.<sup>14</sup>

Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah ataupun Seksi PHU ialah lembaga pemerintah dibawah naungan Kementerian Agama, seksi PHU selaku fasilitator serta organisator warga yang harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji serta memberikan bantuan dan pendampingan segala suatu yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji serta dari saat sebelum keberangkatan sampai kembalinya ke tanah air.<sup>15</sup>

Aktivitas yang dilaksanakan Seksi Penyelenggara Haji Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga bertujuan untuk membagikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan yang sebaik-baiknya pada jamaah haji sehingga dapat melakukan Ibadah Haji yang sesuai dengan syarat ajaran agama islam.

#### 4. Kantor Kementerian Agama Purbalingga

Kantor Kementerian Agama adalah salah satu unit pelaksanaan teknis daerah. Kementerian Agama Republik Indonesia (disingkat Kemenag RI, dulu Kementerian Agama Republik Indonesia, disingkat

---

<sup>13</sup>Dinal A'la Shofi Zahro, Analisis Manajemen Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016", *Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016

<sup>14</sup>Kemenag Kabupaten Banten, <https://banen.kemenag.go.id/profil-bidang-phu.html>, Diakses pada tanggal 17 Januari 2022 pukul 20:42 WIB.

<sup>15</sup>Ika Santi, "Impelentasi Strategi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Tahun 2020/2021", *skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.

Depag RI yang merupakan departemen dalam pemerintahan Indonesia yang membidangi urusan agama. Kementerian Agama dipandu oleh seseorang menteri agama (MENAG) yang semenjak bertepatan pada 9 Juni 2014 dijabat oleh Lukman Hakim Saifuddin.

Realita politik menjelang serta masa awal kemerdekaan menunjukkan bahwa pembentukan Kementerian Agama membutuhkan perjuangan tersendiri. Dalam rapat besar badan penyelidik usaha-usaha persiapan kemerdekaan Indonesia, bertepatan pada 1 Juli 1945 Mr. Muhammad Yamin menyarankan perlu yakni kementerian islamiyah yang menurutnya bagikan jaminan kepada umat Islam (masjid, surau, wakaf) yang di tanah Indonesia bisa dilihat serta dialami maksudnya dengan intensitas hati. Namun usulnya tentang ini tetapi tidak begitu menciptakan sambutan. Pada waktu panitia persiapan kemerdekaan Indonesia (PPK) melaksanakan sidang hari Minggu, 19 Agustus 1945 buat membicarakan pembuatan kementerian maupun departemen, usulan tentang Kementerian Agama tidak disepakati oleh anggota PPKI. Hanya 6 dari 27 anggota PPKI yang setuju didirikannya Kementerian Agama. Sebagian anggota PPKI yang menolak antara lain: Johannes Laturharhary menyarankan kepada rapat biar masalah- permasalahan agama dapat diurus kementerian pembelajaran.<sup>16</sup>

Dalam penelitian ini berfokus pada Kementerian Agama Purbalingga yang berada di jalan D.I Panjaitan No. 115 A, Purbalingga Lor, Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah. Kementrian Agama Purbalingga melayani dengan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), adanya PTSP guna untuk memberikan kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kementerian Agama Purbalingga yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang di lakukan dalam satu tempat.

---

<sup>16</sup>Kemenag, <http://www.Kemenag.go.id/BiroHumas>, diakses pada tanggal 21 Januari 2022, pukul 16:44 WIB.

Dari masing-masing definisi diatas, peneliti menyimpulkan bahwa maksud dari penelitian dengan judul “Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga” adalah suatu proses penyelesaian konflik yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana *manajemen* konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga?”.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mencari jawaban atas perumusan masalah, yaitu untuk mengetahui bagaimana PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam mengatasi konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji.

#### 2. Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa membagikan pengetahuan secara teoritis serta menambah pengetahuan terkait konflik yang ada dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020 dan 2021.

##### b. Manfaat Praktis

##### 1.) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk mengetahui manajemen konflik yang diterapkan di PHU Kementerian Agama Purbalingga.

##### 2.) Bagi Responden

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi baik secara riil ataupun teori yang terkait dengan manajemen konflik

yang diterapkan di PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

### 3.) Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat di gunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut serta dapat menambah referensi penelitian tentang manajemen konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji.

## E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan landasan buat mengemukakan teori- teori yang relevan dengan masalah- permasalahan yang diteliti. Dalam tinjauan pustaka ini hendak dipaparkan mengenai sumber- sumber yang ada relevansinya dengan studi ini supaya studi ini mempunyai dasar- dasar yang kuat.

Dalam skripsi lain yang diangkat Mansya Aji Putra mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2021 yang berjudul keputusan penangguhan ibadah haji pada tahun 2020 memunculkan bermacam respons dari calon jamaah khususnya di Kec. Tanjung Batu- Kab. Ogan Ilir, semacam perasaan pilu, pesan kecewa, perasaan tidak terima, perasaan takut, apalagi perasaan khawatir. Tidak hanya itu keputusan penangguhan tersebut berikan banyak akibat untuk para calon jamaah haji itu sendiri, baik akibat positif ataupun akibat negatif. Keputusan penangguhan tersebut pula diwarnai dengan banyaknya polemik dan polemik di tengah warga, semacam isu haji tahun 2020 yang batal sebab Pemerintah Indonesia dikira bersembunyi di balik alasan COVID- 19 buat menutupi kegagalan dalam melobi Pemerintah Arab Saudi sampai kepada ketidakpercayaan masyarakat terhadap COVID-19 juga memengaruhi isu tentang keputusan pembatalan haji.<sup>17</sup> Kelebihan dari skripsi ini adalah mampu

---

<sup>17</sup>Mansya Aji Putra, “Respon Calon Jamaah Haji Atas Penangguhan Keberangkatan Haji Tahun 2020 Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus calon jamaah haji Kec. Tanjung Batu Kab. Ogan Ilir, Prov. Embarkai Sumatra Selatan)”, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.

mendalami respon calon jamaah haji yang tertunda. Kekurangan dari skripsi ini adalah belum mampu mengungkapkan penyebab yang jelas mengenai penundaan keberangkatan haji.

Dalam skripsi lain yang diangkat oleh Rasidi Muhammad mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin 2021 yang berjudul Reaksi Calon Jamaah Haji Yang Batal Berangkat Sebab Pandemi Covid- 19. Latar balik pada riset ini dilandasi dengan terdapatnya keputusan pembatalan pemberangkatan jamaah haji akibat pandemi Covid- 19. Pembatalan tersebut memunculkan bermacam reaksi dari calon jamaah haji. Pokok kasus riset ini merupakan reaksi calon jamaah haji yang batal berangkat sebab pandemi Covid- 19. Riset ini memakai pendekatan kualitatif serta riset lapangan. Tata cara pengumpulan informasi yang di pakai merupakan observasi, wawancara serta dokumentasi. Hasil riset membuktikan kalau kebanyakan calon jamaah haji merasakan akibat positif dari terdapatnya pembatalan pemberangkatan Jamaah haji, yang antara lain merupakan lebih banyak waktu buat mempersiapkan diri serta mempelajari manasik haji, dapat menjaga keluarga yang lagi sakit, serta menjaga anak yang baru lahir. Tidak hanya itu kebanyakan calon jamaah haji tidak merasakan akibat negatif, kecuali sebagian jamaah. Serta diantara akibat negatif tersebut merupakan perasaan takut tidak dapat melakukan ibadah haji di masa mendatang, tidak dapat penuhi harapan orang tua, da habis masa berlaku paspor. Serta hasil riset pula membuktikan kalau reaksi calon jamaah haji yang batal berangkat menerima dengan ikhlas keputusan pembatalan tersebut. Mereka pula menerima ataupun sepakat bila: 1) Tutorial manasik haji dilaksanakan kembali; 2) Dilaksanakan ibadah haji kala pandemi Covid- 19 masih berlangsung; 3) Terdapat akumulasi bayaran dalam penerapan ibadah haji tahun 2020; 4) Tidak tercantum dari kuota jamaah yang diberangkatkan. Serta cuma terdapat sebagian calon jamaah yang tidak menerima ataupun tidak sepakat dengan

perihal tersebut.<sup>18</sup> Kelebihan pada penelitian diatas adalah respon calon jamaah diatas dibahas dengan menyeluruh, baik respon negatif maupun respon positif. Kekurangan dalam penelitian diatas adalah penulisan pada deskripsi data penelitian dimana terdapat paragraf yang ditulis berulang.

Skripsi yang ditulis oleh Fauza Himatun Nangimah, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri yang berjudul Manajemen Konflik Dalam Menangani Permasalahan Antar Santri di Pondok Pesantren Darul Ulum Sirau Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa santri dan pengasuh Pondok Pesantren Darul Ulum memandang konflik selaku suatu yang tentu terjalin serta bisa mendatangkan suatu yang positif bila dikelola dengan baik. Pemikiran tersebut ialah bawah terdapatnya manajemen konflik di Pondok Pesantren Darul Ulum Sirau. Ada pula pemicu konflik yang terjalin di Pondok Pesantren Darul Ulum Sirau merupakan perbandingan kepribadian santri, ketergantungan pada orang lain serta pengurus lain, perbandingan tujuan antar santri, dan keharusan buat berbagi sumber energi yang sangat jarang. Penyelesaian konflik di Pondok Pesantren Darul Ulum dicoba dengan 4 langkah ialah dengan pengenalan konflik, memastikan pemecahan, penerapan dari pemecahan yang sudah ditetapkan, serta evaluasi.<sup>19</sup>

Dari ketiga penelitian diatas persamaan dengan penelitian ini adalah mengenai manajemen konflik dan penundaan keberangkatan ibadah haji. Dari manajemen konflik sendiri membahas mengenai penanganan akan suatu masalah yang terjadi. Sedangkan dari penundaan keberangkatan ibadah haji membahas mengenai respon calon jamaah haji yang tertunda. Dari setiap penelitian melakukan penelitian yang berbedapula mulai dari manajemen dengan gaya kepemimpinan, gaya fungsi manajemen dimana ada

---

<sup>18</sup>Rasidi Muhammad, "Respon Jamaah Haji Yang Batal Berangkat Karena Pandemi Covid-19", *Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2020J

<sup>19</sup>Fauza Himatun Nangimah, *Manajemen Konflik Dalam Menangani Permasalahan Antar Santri di Pondok Pesantren Darul Ulum Sirau Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas*, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri, 2022.



perencanaan, pengorganisasian. Adapun dalam penelitian ini membahas manajemen konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disajikan agar mempermudah penulis atau pembaca untuk memahami isi penelitian, sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

- BAB I       Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, telaah pustaka dan sistematika penulisan.
- BAB II       Dalam landasan teori berkaitan tentang manajemen, konflik, manajemen konflik, dan ibadah haji
- BAB III       Metodologi penelitian berisikan metode yang di gunakan untuk meneliti seperti jenis penelitian, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian kemudian teknik pengumpulan data.
- BAB IV       Hasil dan Pembahasan berisikan hasil penelitian, pembahasan berupa manajemen konflik dan penyelesaiannya, kemudian analisis penelitian.
- BAB V       Penutup yang menyajikan kesimpulan dan saran.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris, yakni berasal dari kata *to manage* yang mempunyai arti mengelola, mengurus, atau mengatur. Oleh karena itu apabila sesuatu organisasi atau kelompok orang yang gagal mencapai tujuannya sering disebut *Mismanagement*, artinya salah urus, salah kelola atau salah pengaturan.<sup>20</sup>

Menurut James A.F. Stoner, Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan usaha- usaha para anggota serta pemakaian sumber energi sumber energi organisasi yang lain supaya menggapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan. Stoner menggunakan kata proses dalam mendefinisikan manajemen, dimana proses yang dimaksud dalam pengertian tersebut terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.<sup>21</sup>

H. Nashar menjelaskan bahwa manajemen merupakan sesuatu proses ataupun kerangka kerja, yang mengaitkan tutorial ataupun pengarahan sesuatu kelompok orang- orang kearah tujuan- tujuan organisasional ataupun iktikad yang nyata. Baginya, manajemen merupakan sesuatu aktivitas, penerapannya merupakan “managing” pengelolaan, lagi pelaksanaanya diucap manajer ataupun pengelola.<sup>22</sup>

Menurut Malayu SP. Hasibuan yang dikutip oleh Ririn Nursanti, manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage*, yang berarti mengurus atau mengelola. Dalam arti khusus bermakna memimpin dan kepemimpinan, yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mengelola lembaga.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup>Herry Krisnadi, Dkk, *Pengantar Manajemen (Panduan Menguasai Ilmu Manajemen)*, (Jakarta Selatan : LPU-UNAS, 2019, hlm. 3

<sup>21</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2018), hlm. 8.

<sup>22</sup>H. Nashar, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Surabaya: Pena Salsabila, 2013), hlm. 1.

<sup>23</sup>Ririn Nursanti, “Manajemen Peningkatan Akhlak Mulia di Sekolah Berbasis Islam”, dimuat dalam *Jurnal Kependidikan*, Vol. 2, No. 2, edisi November 2014, hlm. 50.

Sedangkan menurut Georgy R. Terry menjelaskan bahwa manajemen adalah sebuah proses yang khas terdiri dari beberapa tindakan, Perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan. Menurut Lawrence A. Appley menjelaskan bahwa manajemen merupakan sesuatu kemampuan yang dimiliki seorang ataupun organisasi buat menggerakkan orang lain supaya melaksanakan suatu. Serta bagi Oey Liang Lee menarangkan kalau manajemen merupakan ilmu serta seni dalam sesuatu perencanaan, pengorganisasian, penataan, pengarahan, serta pengendalian terhadap sumber energi yang terdapat buat menggapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.<sup>24</sup>

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa secara konseptual manajemen adalah proses atau kerangka kerja yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan terhadap orang-orang ataupun anggota buat menggapai tujuan yang sudah ditetapkan.

## **B. Konflik**

### **1. Pengertian Konflik**

Secara bahasa kata konflik berasal dari bahasa latin "*confligo*" yang tersusun dari dua kata yakni "*con*" bersama-sama dan "*figo*" yang berarti pemogokan, penghancuran.<sup>25</sup> Menurut D. Pruitt & J. Rubin konflik berarti perbedaan pendapat yang dirasakan atau keyakinan bahwa aspirasi para pihak saat ini tidak dapat dicapai secara bersamaan. Ada pula menurut L. Thompson konflik adalah persepsi perbedaan kepentingan diantara orang-orang.<sup>26</sup> Namun pada kenyataannya konflik tidak selalu dengan sesuatu yang kasar, perkelahian bahkan kekerasan. Karena perbedaan pendapat tidak selalu disertai dengan perbedaan keinginan. Konflik berhubungan dengan suatu kebutuhan dan keyakinan pada diri individu. Kebutuhan

---

<sup>24</sup>Burhandin Gesi, Dkk, Manajemen dan Eksekutif, Jurnal Manajemen Volume 3 No. 2 Oktober 2019, Hlm 53-54

<sup>25</sup>Zackharia Rialmi, "*Manajemen Konflik dan Stres*", (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), hlm. 20.

<sup>26</sup>Andri Kristanto, "*Manajemen Konflik*", (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2020), hlm.5-7.

merupakan pengaruh utama dari perilaku manusia. Karena anda memiliki kebutuhan khusus, anda akan termotivasi untuk mengambil tindakan. Perilaku termotivasi inilah hasil dari ketegangan, baik menyenangkan ataupun tidak menyenangkan, yang dialami ketika suatu kebutuhan muncul dengan sendirinya. Dari pendapat diatas, konflik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebuah kondisi dimana ketidak sesuaian antara penyampaian dan kurangnya informasi yang jelas sehingga menimbulkan asumsi-asumsi baru dalam suatu anggota sehingga menimbulkan konflik.

## 2. Sumber-Sumber Konflik

Menurut psikolog Amerika Daniel Katz, ada 3 sumber utama konflik yaitu konflik ekonomi, konflik nilai/prinsip dan konflik kekuasaan.

### a. Konflik Ekonomi

Konflik ekonomi disebabkan oleh sumber daya yang terbatas. Kelompok-kelompok atau individu-individu yang terlibat kemudian berkonflik untuk mencapai sebagian besar sumber daya ini, sehingga memunculkan perilaku bermusuhan diantara mereka yang terlibat.

### b. Konflik nilai/ Prinsip

Berkaitan dengan beragam preferensi dan ideology yang dimiliki orang sebagai prinsip mereka. Konflik yang didorong oleh faktor ini ditunjukkan dalam perang dimana pihak-pihak yang berbeda memiliki serangkaian keyakinan yang mereka tegaskan (dengan cara yang agresif pada saat itu).

### c. Konflik Kekuasaan

Terjadi akibat pihak-pihak yang terlibat berniat memaksimalkan pengaruh yang dimiliki dalam lingkungan social, situasi seperti itu dapat terjadi diantara individu, kelompok, atau bahkan bangsa/ Negara. Dalam jenis konflik lainnya, kekuasaan juga terbukti karena melibatkan penegasan pengaruh terhadap yang lain.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup>Andri Kristanto, "*Manajemen Konflik*", (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2020), hlm 9-10.

### 3. Jenis-Jenis Konflik

Andri Kristanto membagi konflik kedalam tujuh jenis yaitu konflik verbal, konflik agama, konflik emosional, konflik social, konflik pribadi, konflik organisasi, konflik masyarakat sebagai berikut:

#### a. Konflik verbal

Konflik verbal adalah argumen verbal atau perkataan yang biasanya berasal dari suatu kemarahan seseorang. Konflik verbal dapat digolongkan sebagai konflik penghinaan, pemanggilan nama, pemanggilan nama dan pernyataan kritis yang memiliki efek paling serius dan mempunyai jangka waktu yang lama pada harga diri seseorang karena perkataan ini terus berulang dalam pikiran seseorang.

#### b. Konflik agama

Konflik agama adalah fenomena kompleks yang melibatkan beberapa kondisi yang mempengaruhinya di antara lain ideologi, moralitas, kekuasaan, kepribadian, ruang/ tempat dan identitas kelompok yang muncul akibat kondisi politik, social, ekonomi, budaya dan psikologis. Konflik agama dapat terjadi karena kondisi-kondisi berikut ini :

- 1) Perbedaan agama
- 2) Perbedaan ideologi moralitas, kekuasaan, kepribadian, ruang/ tempat dan identitas kelompok.

#### c. Konflik emosional

Konflik emosional adalah adanya emosi yang berbeda dan berlawanan dan yang berkaitan dengan situasi yang baru terjadi atau sedang dalam proses yang berjalan. Konflik ini kadang-kadang disertai dengan ketidak nyamanan fisik, terutama ketika terjadi gangguan fungsional yang dikaitkan dengan konflik emosional di masa kanak-kanak.

d. Konflik sosial

Konflik social adalah sesuatu proses social antara 2 orang ataupun lebih dimana salah satu pihak berupaya menghilangkan pihak lain dengan menghancurkannya ataupun buatnya tidak berdaya.

e. Konflik pribadi

Konflik pribadi adalah konflik yang terjalin antar individu sebab terdapatnya perbedaan- perbedaan tertentu yang silih dipertahankan oleh tiap- tiap pihak.

f. Konflik organisasi

Konflik organisasi, atau konflik di tempat kerja, adalah keadaan perselisihan yang di sebabkan oleh masing-masing pihak dalam suatu organisasi terkait dengan kebutuhan, nilai-nilai dan kepentingan.

g. Konflik masyarakat

Konflik dalam masyarakat adalah konflik social yang terjadi ketika dua atau lebih pihak atau kelompok saling mempertahankan pendapat atau keinginan mereka masing-masing dan biasanya tidak ada kata sepakat.<sup>28</sup>

Kemudian konflik juga di klasifikasikan dengan beberapa sudut pandang, sebagai berikut:

a. Berdasarkan karakteristik subjeknya

Menurut mangkunegara sebagai berikut :

1) Konflik dari diri perorangan

Konflik ini pula dinamakan dengan konflik personal ialah konflik yang terjalin dalam diri seorang sebab wajib memilah beberapa opsi ataupun melaksanakan pekerjaan yang melebihi bataskemampuannya.

2) Konflik antar perorangan

Konflik ini biasa diucap dengan konflik interpersonal ialah konflik yang terjalin antar personal ataupun orang dalam sesuatu

---

<sup>28</sup>Andri Kristanto, "*Manajemen Konflik*",... .. hlm. 15-17

organisasi ataupun kelompok, dimana pihak- pihak tersebut silih berlawanan ataupun konflik yang terjalin antar orang dengan orang lain berbentuk debat ataupun perseteruan.

3) Konflik perorangan dengan kelompok

Konflik ini terjalin antara perorangan ataupun orang dengan kelompok kala seseorang orang yang tidak bias menyesuaikan diri dengan norma- norma dari kelompok yang dia tempati.

4) Konflik antar kelompok

Konflik ini terjalin antara kelompok satu dengan yang yang lain umumnya terjalin dalam satu lingkup organisasi yang sama. Umumnya terjalin sebab terdapatnya perbandingan uraian serta metode dalam menggapai tujuan organisasi.<sup>29</sup>

b. Berdasarkan tingkat struktural

1) Konflik horizontal

Konflik horizontal merupakan konflik yang terjalin antara orang yang mempunyai jabatan ataupun peran yang sama. Misalnya antar warga ataupun pemerintah yang sederajat.

2) Konflik vertical

Konflik vertical merupakan konflik yang terjalin antara orang yang mempunyai jabatan ataupun peran yang berbeda. Misalnya antara warga dengan pemerintah, ataupun atasan dengan bawahan, majikan dengan pembantu, dsb.

3) Konflik garis-staf

Konflik ini terjalin pada seorang yang memegang kendali organisasi dengan orang yang berlaku selaku penasehat. Misalnya presiden dengan menteri keuangan.

4) Konflik peran

Konflik yang terjalin pada orang yang memegang lebih dari satu kedudukan dalam kelompok ataupun organisasi. Misalnya

---

<sup>29</sup>Kusworo, *Manajemen Konflik & Perubahan dalam Organisasi*, (Alqaprint Jatinangor: Bandung, 2019), hal. 44

santri pelajar yang mempunyai kedudukan selaku murid di pondok pesantren serta pula murid di sekolah, perihal ini bisa menimbulkan benturan waktu serta kegiatan belajar.<sup>30</sup>

#### 4. Dampak Konflik

Terjadinya konflik adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari. Namun konflik tidak selamanya menimbulkan dampak negatif bagi pihak yang berkonflik, namun juga bias mendatangkan dampak yang positif. Berikut adalah dampak negatif dan positif dari konflik.

##### a. Dampak negatif

- 1) Menimbulkan Memunculkan keretakan ikatan antar pihak yang berkonflik
- 2) Memunculkan pergantian karakter seorang, semacam menimbulkan rasa curiga, kebencian, serta sebagainya yang sanggup berganti jadi aksi kekerasan.
- 3) Hancurnya harta barang serta korban jiwa, bila konflik jadi kekerasan
- 4) Kemiskinan meningkat disebabkan keamanan tidak kondusif
- 5) Roda ekonomi lumpuh bila konflik bersinambung hingga pada aksi kekerasan.
- 6) Pembelajaran resmi serta informal terhambat sebab rusaknya fasilitas prasarana pembelajaran.

##### b. Dampak positif

Konflik seringkali dipandang sebagai hal yang merugikan, namun ternyata konflik juga dapat berdampak positif bagi pelaku konflik. Berikut dampak positif dengan terjadinya konflik:

- 1) Tingkatkan solidaritas. Perihal ini bisa dialami kala seorang berkolaborasi dengan orang lain buat mengelola ataupun menanggulangi konflik bersama, ataupun terjalin kala sesuatu kelompok merasa mau menang dari kelompok lain, sehingga

---

<sup>30</sup>Ali Muhsin, "Resolusi dan Manajemen Konflik di Institusi Pendidikan Islam", disertasi, (UIN Sunan Ampel: Surabaya, 2016), hal. 56-57



anggota kelompok hendak membangun solidaritas regu yang lebih baik guna memenangkan tujuan.

- 2) Menghasilkan individu yang kokoh serta tahan uji dalam mengalami bermacam konflik.
- 3) Timbulnya pergantian serta pengembangan organisasi sebab terdapatnya keharusan buat mempraktikkan konsep manajemen yang mengkaji tentang ukuran sikap.
- 4) Menolong menghidupkan norma lama serta menghasilkan norma baru yang lebih baik.
- 5) Timbul kompromi baru apabila yang berkonflik pada kekuatan yang balance. Semacam terdapatnya pemahaman dari pihak yang berkonflik buat bersatu kembali sebab sadar kalau konflik tidak bawa keuntungan untuk mereka..<sup>31</sup>

## C. Manajemen Konflik

### 1. Pengertian Manajemen Konflik

Salah satu topik yang menjadi perhatian serius para pakar manajemen adalah manajemen konflik. Mereka memformulasikan berbagai definisi mengenai manajemen konflik seperti definisi menurut Lynne Irvine manajemen konflik merupakan strategi yang digunakan oleh organisasi dan individu untuk mengidentifikasi dan mengelola perbedaan, sehingga mengurangi biaya manusia dan keuangan dari konflik yang tidak terkelola, dan memanfaatkan konflik sebagai sumber inovasi dan perbaikan<sup>32</sup>. Sedangkan manajemen konflik menurut Ross adalah langkah yang ditempuh para pelaku atau pihak ketiga dalam mengarahkan perselisihan kearah yang tertentu sampai pada penyelesaian konflik.<sup>33</sup>

Adapun upaya-upaya dalam mengatasi konflik yaitu dengan strategi mengatasi konflik. Kenneth Thomas dan Ralph Kilman

---

<sup>31</sup>Tri Yuningsih, *Manajemen Konflik*, (Program Studi Doktor Administrasi Publik Press: Semarang, 2020), hal. 72

<sup>32</sup>Wirawan, *Konflik Dan Manajemen Konflik*, (Penerbit Salemba Humanika: Jakarta Selatan, 2009), hal. 131

<sup>33</sup>Tri Yuningsih, *Manajemen Konflik*....hal.10

mengembangkan 5 (lima) strategi resolusi konflik yang digunakan orang untuk mengatasi konflik, yakni dengan menghindar (*avoiding*), berkompetisi (*competing*), kompromi (*compromising*), mengakomodasi (*accommodating*) dan berkolaborasi (*collaborating*).

Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa seorang memilih bagaimana bersikap kooperatif dan asertif dalam menghadapi konflik.

## 2. Gaya Manajemen Konflik

Dalam penanganan konflik terdapat beberapa hal dasar yang digunakan dalam menangani konflik. Gaya dalam penanganan konflik menjadi hal dasar agar konflik dapat di tangani dengan baik. Beberapa gaya yang digunakan dalam manajemen konflik yakni sebagai berikut:

### 1. Menghindari (*Avoiding*)

Menghindari adalah ketika orang mengabaikan atau menarik diri dari konflik. Dalam strategi menghindar atau menarik, anda memilah untuk tidak berurusan dengan permasalahan ataupun orang-orang yang ikut serta. Strategi ini sesuai untuk suasana dimana masalahnya sepele atau hanya berarti untuk anda. Strategi menghindar digunakan dalam kondisi sebagai berikut :

- a. Saat konflik terjalin karena masalah sepele serta masih terdapat permasalahan lain yang lebih menekan.
- b. Saat tidak dapat untuk menuntaskan masalah
- c. Saat salah satu pihak mempunyai kekuatan yang lebih rendah dibanding dengan pihak yang lain.
- d. Saat kemampuan kehancuran akibat konflik melebihi manfaat yang didapatkan.

### 2. Berkompetisi/ Bersaing (*Competing*)

Bersaing digunakan oleh orang-orang yang masuk kedalam perencanaan konflik untuk menang. Mereka asertif serta tidak kooperatif. Tata cara ini dicirikan oleh anggapan bahwa satu pihak menang serta seluruh pihak kalah. Strategi kompetisi digunakan dalam kondisi sebagai berikut:

- a. Saat dibutuhkan tindakan penyelesaian konflik dalam waktu yang relatif cepat, seperti situasi darurat.
- b. Ketika kebutuhan pihak lain tidak teralu penting.

### 3. Kompromi (*compromising*)

Kompromi adalah sebuah strategi dimana sebagian partisipan bersikap asertif dan kooperatif. Konsepnya merupakan tiap orang memberikan sedikit dari apa yang mereka inginkan dan tidak ada yang memperoleh semua yang mereka inginkan.

Kompromi dianggap adil, bahkan jika tidak ada yang senang dengan hasil akhirnya. Ketika anda berkompromi atau “memecah perbedaan” dalam suatu konflik, anda setuju untuk melepaskan sebagian dari tujuan dan sebagian dari hubungan anda untuk mencapai kesepakatan. Strategi kompromi digunakan dalam kondisi sebagai berikut:

- a. Kala tujuan dari hasil konflik tidak sebanding dengan waktu serta tenaga yang diperlukan buat kerja sama.
- b. Kala diperlukan waktu penyelesaian konflik secara cepat serta sementara dapat diterima oleh seluruh pihak.
- c. Kala kerja sama tidak berhasil serta konflik tidak dapat diselesaikan.

### 4. Mengakomodasi (*accommodating*)

Mengakomodasi merupakan strategi di mana salah satu pihak menyerah pada kemauan ataupun tuntutan pihak lain. Ketika anda menggunakan strategi akomodasi buat menuntaskan konflik, anda lebih mementingkan mempertahankan ikatan dari pada menggapai tujuan spesifik melalui interaksi. Strategi akomodasi digunakan dalam kondisi sebagai berikut:

- a. Ketika salah satu pihak mempunyai solusi (posisi) yang jelas lebih baik.
- b. Ketika permasalahan yang terlibat jauh lebih penting untuk satu pihak.

- c. Ketika kompetisi yang terus berlanjut dapat merusak hubungan serta menimbulkan konflik yang terus bertambah di masa depan.

#### 5. Berkolaborasi (*Collaborating*)

Berkolaborasi metode yang digunakan ketika orang bersikap asertif serta kooperatif. Satu kelompok dapat belajar untuk memungkinkan tiap partisipan memberikan kontribusi dengan kemungkinan bersama-sama menciptakan solusi bersama yang dapat didukung oleh semua orang.

### 3. Tahapan Penyelesaian Konflik

Tahapan penyelesaian konflik adalah hal mendasar yang harus dilakukan agar konflik dapat diurai. Penyelesaian konflik sebagai salah satu upaya yang dilakukan agar konflik tidak berlarut-larut sehingga dapat menyebabkan terganggu aktivitas baik oleh pribadi, antar individu ataupun organisasi

Menurut Wijono, ada beberapa cara untuk menyelesaikan konflik dalam organisasi, yakni sebagai berikut:<sup>34</sup>

#### a. Pendekatan Birokrasi (*Birocratic Approach*)

Pendekatan birokrasi yakni manajer biasanya menggunakan struktur hirarkis dalam kaitannya dengan otokrasi untuk mengatasi konflik vertikal yang disebabkan oleh hubungan birokrasi yang terjadi secara internal. Konflik muncul ketika seorang pemimpin mencoba mengendalikan semua yang dilakukan dan dikatakan bawahannya. Strategi penyelesaian konflik semacam ini Seringkali dijadikan sebagai cara para birokrat untuk mengontrol bawahannya. Organisasi menggunakan hierarki struktural (*structural hierarchical*) dalam pendekatan birokrasinya, yang bertujuan untuk mengantisipasi konflik vertikal (*hierarchie*)

#### b. Intervensi Otoritatif dalam Konflik Lateral (Intervensi Otoritatif dalam Konflik Lateral)

---

<sup>34</sup>Wijono dalam Buku Jefri Heridiansyah, "Manajemen Konflik dalam Sebuah Organisasi", dimuat dalam Jurnal STIE Semarang, Vol. 6, No. 1, edisi Februari 2014, hal. 39.

Dalam kebanyakan kasus, pihak-pihak yang terlibat dalam konflik lateral akan mencari solusinya sendiri. Manajer biasanya campur tangan secara langsung dan otoritatif oleh kedua belah pihak jika konflik tidak dapat diselesaikan secara konstruktif.

- c. Pendekatan sistem (*system approach*) mengkoordinasikan isu-isu konflik yang muncul, sedangkan model pendekatan birokrasi menekankan isu-isu kontrol dan model pendekatan negosiasi menekankan pada persaingan dan masalah. Koneksi lateral dan horizontal yang ada antara fungsi pemasaran dan produksi organisasi ditekankan dalam strategi ini.
- d. Reorganisasi Struktural

Pendekatannya dapat berupa perubahan sistem untuk melihat kemungkinan reorganisasi struktural guna menghilangkan perbedaan kepentingan dan tujuan kedua belah pihak. Misalnya, dalam organisasi nonformal, dapat dibentuk forum baru untuk menyelesaikan konflik yang berkepanjangan karena adanya saling ketergantungan tugas (*task interdependence*) dalam mencapai kepentingan dan tujuan yang berbeda, sehingga membuat fungsi organisasi semakin sulit untuk dibedakan.

Selain itu menurut Herlina dalam penyelesaian konflik menjelaskan 4 tahap yang harus dilakukan agar konflik dapat ditangani dengan baik, yakni sebagai berikut:<sup>35</sup>

- a. Tahap I: Mencari De-eskalasi Konflik

Tahap de-eskalasi merupakan tahapan yang mencoba untuk meredakan konflik yang sedang terjadi, konflik yang terjadi biasanya masih dipengaruhi oleh fakta bahwa konflik tersebut adalah konflik karena adanya perbedaan sudut pandang. Jika indikasi mulai muncul maka pihak-pihak yang bersengketa akan mengurangi tingkat eskalasi konfliknya, selanjutnya proses penyelesaian konflik dapat dimulai.

---

<sup>35</sup>Herlina Astri, "Penyelesaian Konflik Sosial Melalui Penguatan Kearifan Lokal", dimuat dalam Jurnal Aspirasi, Vol. 2, No. 2, edisi Desember 2011, hal. 154.

Menurut Burton yang menyatakan bahwa “*problem-solving conflict resolution seeks to make possible more accurate prediction and costing, together with the discovery of viable options, that would make this ripening unnecessary*”. Menurut Burton, penyelesaian masalah dalam resolusi konflik yakni berusaha untuk merencanakan estimasi kerugian yang akurat dari adanya suatu konflik dan juga menemukan pilihan yang tepat, hal tersebut tentunya akan membuat pematangan negosiasi tidak lagi diperlukan.

b. TahapII: Intervensi Kemanusiaan dan Negosiasi Politik

Ketika konflik telah mereda, tahap kedua resolusi konflik dapat dimulai bersamaan dengan intervensi kemanusiaan untuk meringankan penderitaan para korban. Ini adalah salah satu perubahan mendasar yang dialami intervensi kemanusiaan pada 1990-an: intervensi kemanusiaan sekarang membutuhkan pendekatan ke pusat perang daripada di pinggiran konflik.

Hal ini disebabkan adanya korban sipil dan potensi pelanggaran hak asasi manusia, dengan jumlah terbesar terjadi di pusat konflik, di mana pihak ketiga tidak dapat melakukan operasi penyelamatan. Intervensi kemanusiaan dan upaya menciptakan peluang negosiasi antar elit dapat terjadi secara bersamaan.

c. Tahap III: *Problem-solving Approach*

Orientasi sosial terhadap pemecahan masalah adalah langkah ketiga dalam proses resolusi konflik. Menurut Jabri, tujuan dari tahapan ini adalah untuk memudahkan pihak-pihak yang berkonflik untuk mencari solusi. Jika kedua kelompok yang bertikai dapat saling memahami bagaimana mencari alternatif penyelesaian konflik yang dapat langsung diselesaikan oleh masing-masing komunitas, maka transformasi konflik berhasil. Jika ada lembaga penyelesaian konflik yang bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab suatu konflik, alternatif pilihan penyelesaian konflik dapat diinvestigasi.

d. Tahap IV: *Peace-building*

Pembangunan perdamaian merupakan tahap keempat, yang meliputi tahap rekonsiliasi dan konsolidasi serta tahap transisi. Karena orientasi struktural dan budayanya, tahap ini adalah yang paling menantang dan memakan waktu paling lama. telah menciptakan berbagai mekanisme transisi demokrasi bagi masyarakat pasca konflik.

#### 4. Hasil Manajemen Konflik

Hasil dalam manajemen konflik adalah upaya yang dilakukan oleh organisasi ataupun lembaga untuk mengatasi konflik yang terjadi. Setelah semua upaya yang dilakukan maka impact dari adanya konflik akan terbagi menjadi tiga yang bisa di peroleh dalam manajemen konflik yakni sebagai berikut:

a. Kalah-Kalah (*Lose-Lose*)

Orientasi dua individu atau kelompok yang sama – sama kalah artinya dua orang yang mengalami konflik mengambil jalan tengah dengan berkompromi yakni melalui orang ketiga sebagai fasilitator atau penengah di dalam konflik apabila tidak terjadi kata mufakat.

Jika tidak ada pihak yang mencapai tujuan sebagai akibat dari konflik, maka disebut dengan situasi kalah-kalah, dan alasannya tidak berubah. Suatu konflik memiliki kecenderungan untuk muncul kembali di masa yang akan datang, meskipun tampaknya dapat diselesaikan atau hilang dan seolah diselesaikan. Tujuan yang ditekankan dalam situasi kalah-kalah adalah hidup berdampingan secara damai melalui pengakuan kepentingan bersama.

b. Menang-Kalah (*Win-Lose*)

Konflik "menang-kalah" terjadi ketika satu pihak mencapaitujuannya dengan mengorbankan tujuan pihak lain. Ini bisa jadi karena ada persaingan. Pihak yang menang merupakan pihak yang memiliki keahlian, kekuatan atau dominasi yang unggul.

Jika salah satu pihak yang berkonflik merupakan pihak yang mempunyai otoritas, maka akan sangat mudah untuk memprediksi siapa yang akan menang dan siapa yang akan kalah

c. Menang-Menang (*Win-Win*)

Upaya yang dilakukan oleh pihak konflik untuk mencapai satu kata “saling menguntungkan” diselesaikan dengan cara membantu semua pihak berkonflik. Ini biasanya dicapai ketika masalah yang ada dapat diselesaikan dengan menyatukan sudut pandang yang berbeda. Pendekatan positif terhadap konflik ini berkaitan dengan perasaan para pihak bahwa ada yang tidak sejalan, dan ada yang perlu diperhatikan antara kedua kelompok yang berkonflik sehingga perlu adanya rekonsiliasi.

Karena tidak ada yang perlu dihindari atau ditekankan, kondisi "menang-menang" meniadakan alasan untuk melanjutkan atau mengobarkan kembali konflik. Semua isu terkait konflik telah didiskusikan secara terbuka dan dianggap selesai. Standar terakhir yang ditetapkan adalah saling menguntungkan antara kedua pihak.<sup>36</sup>

## D. Ibadah Haji

### 1. Pengertian Ibadah Haji

Haji dalam pengertian istilah para ulama merupakan menuju Ka'bah untuk melaksanakan perbuatan-perbuatan tertentu ataupun dengan perkataan lain kalau haji merupakan mendatangi sesuatu tempat tertentu dengan melaksanakan sesuatu pekerjaan tertentu.<sup>37</sup> Ibadah haji merupakan sesuatu ibadah yang membutuhkan kebulatan tekad serta intensitas hati. Haji diharuskan untuk tiap muslim, dengan ketentuan “ untuk yang sanggup”. Sanggup baik fisik maupun finansial. Haji adalah suatu ibadah yang tidak membedakan kedudukan dan status social. Pengertian haji

<sup>36</sup>Malikul Adil, Pendekatan Management Conflict Untuk Perubahan dan Pengembangan Organisasi, *MATERIK : Jurnal Manajemen & Teknik Industri – Produksi* , Vol. VII, No. 1, September 2009, Hlm. 63-64.

<sup>37</sup>Fadhilla Ilham Mulkin, 2021, “Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Kuota Lebih Kepada Jamaah Haji”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 7.



secara etimologis berasal dari qashdu (maksud, niat menyengaja). Secara terminologis haji adalah bermaksud (menyengaja) menuju Baitullah dengan cara dan waktu yang telah ditentukan.<sup>38</sup>

Dalam ajaran islam haji adalah ibadah yang bersyarat. Seorang muslim dan muslimat hanya diwajibkan berhaji ketika mencapai kapasitas mampu atau dalam bahasa agamanya istathaa' ilaihi sabila.<sup>39</sup>

Hukum haji selaku salah satu ibadah dalam islam jadi rukun islam yang ke 5 hukumnya harus sekali seumur hidup untuk tiap orang islam yang penuhi ketentuan, berdasarkan firman Allah SWT

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 ada isyarat yang nyata, (di antara lain) maqam Ibrahim, barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) jadi amanlah ia; mengerjakan haji merupakan kewajiban manusia terhadap Allah, ialah( untuk) orang yang mampu mengadakan ekspedisi ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari ( kewajiban haji), hingga sebetulnya Allah Maha Kaya( tidak membutuhkan suatu) dari semesta alam.” (QS. Ali ‘Imran: 97).*

Pelaksanaan haji ada tiga macam yaitu;

a. Haji Ifrad

Haji ifrad adalah melaksanakan haji saja tanpa umrah dan tidak dikenakan dam.

b. Haji Qiran

Haji qiran adalah melaksanakan haji dan umrah di dalam satuniatdan satu pekerjaan sekaligus, cara ini wajib membayar dam nusuk (sesuai ketentua manasik).

c. Haji Tamattu

<sup>38</sup>Istianah, 2016, “Proses Haji dan Maknanya”, *Jurnal Akhlak dan Tasawuf*, Vol. 2, No. 1.

<sup>39</sup>Anik Farida, “*Dinmika Pelayanan Ibadah Haji*”, (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020), hlm. 16.

Haji tamattu adalah melaksanakan umrah dalam bulan-bulan haji kesudian melaksanakan haji pada tahun itu tanpa kembali ke miqat semula. Cara berhaji seperti ini dikenakan dam nusum.<sup>40</sup>

Ibadah haji yang telah disyariatkan oleh Allah SWT. Terdapat banyak hikmah dan rahasia yang manfaatnya akan kembali kepada manusia (jamaah) itu sendiri, baik yang mungkin bisa diungkap, diketahui, dan dirasakan maupun yang tidak bisa kita ketahui. Adapun diantara hikmah dan rahasia ibadah haji adalah;

- a. Sebagai penyempurna dari rukun islam dan sebagai penguat ibadah-ibadah lain yang telah di syariatkan Allah SWT. Selain itu, haji sebagai pencerminan puncak ketertudukan seorang hamba yang diperuntukkan kepada Allah SWT, semata.
- b. Penampilan pelaksanaan dalam amalan-amalan haji (manasik) sangatlah istimewa dan pengaruhnya sangatlah luar biasa.
- c. Pelaksanaan ibadah haji dapat menghapuskan diskriminasi ras, wara kulit, mencairkan perbedaan karena kedudukan dan keturunan antara sesama manusia berasal dari Adam As.<sup>41</sup>

## 2. Prosedur Ibadah Haji Kementerian Agama

System penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia mengalami dinamika yang penuh diwarnai dengan nuansa ekonomi dan politik mulai dari masa penjajahan, masa setelah kemerdekaan, masa orde baru hingga sekarang ini. Peraturan tentang perhajian seringkali dicabut dan di tetapkan sesuai dengan kepentingan colonial, termasuk berbagai upaya pengawasandan pembatasan dengan dalih melindungi jamaah haji dari penyakit, penipuan, pencurian, dan kejahatan lainnya.<sup>42</sup>

Pada dasarnya tiap Masyarakat Negeri Indonesia yang beragama islam berhak buat menunaikan ibadah haji yang diatur dalam Undang-

<sup>40</sup>Departemen Agama RI, "*Fiqih Haji*", (Jakarta), hlm 5-9.

<sup>41</sup>Kementerian Agama RI, "*Fiqih Haji Komprehensif*", (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2015), hlm. 77-80.

<sup>42</sup>Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, "*Manajemen Haji*", (Makasar: Penerbit Mediacita, 2006), hlm. 13.

Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dengan ketentuan, dalam pasal 4 menegaskan

- a) Berusia paling rendah 18 tahun atau sudah menikah.
- b) Mampu membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Tiap masyarakat Negeri yang hendak menunaikan ibadah haji berkewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang- Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji antara lain

- a) Mendaftarkan diri kepada panitia Penyelenggara Ibadah Haji Kantor Departemen Agama kabupaten/ kota.
- b) Membayar Bayaran Penyelenggara Ibadah Haji( BPIH) yang disetorkan lewat bank penerima setoran, dan
- c) Penuhi serta mematuhi persyaratan serta syarat yang berlaku dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.<sup>43</sup>



---

<sup>43</sup>Kemenag, <http://haji.kemenag.go.id/v2/node/1567> diakses pada Sabtu 22 Januari 2020, pukul 20:57 WIB.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Apabila dilihat dari tipe informasi serta analisisnya, umumnya riset dipecah atas 2 berbagai ialah: riset kuantitatif, serta riset kualitatif. Tipe riset ini merupakan tipe riset lapangan ataupun field research. Riset lapangan ialah riset yang dicoba terhadap realisasi kehidupan secara langsung. Kajiannya bertabiat terbuka, tidak terstruktur, serta fleksibel.<sup>44</sup> Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mana lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antara fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika.<sup>45</sup>

Metode yang di gunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif ada berapa tahapan pelaksanaan yakni sesi awal diucap dengan sesi pengenalan ataupun sesi deskripsi. Pada sesi ini periset hendak mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dialami serta dinyatakan. Dalam sesi ini periset mereduksi seluruh data yang diperoleh dalam sesi awal buat memfokuskan pada permasalahan tertentu. sesi berikutnya ialah sesi selection ataupun emilihan dimana periset menguraikan focus riset yang sudah diresmikan jadi lebih rinci.<sup>46</sup>

Penelitian ini juga menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi atau pendekatan fenomenologi. Riset fenomenologi berupaya menarangkan ataupun menguak arti konsep ataupun fenomena pengalaman yang didasari oleh pemahaman yang terjalin pada sebagian orang. Bagi Creswell, pendekatan fenomenologi menunda seluruh penelitian tentang perilaku yang natural hingga ditemui bawah tertentu. Adapula

---

<sup>44</sup>Farida Nugraha, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, hal. 48, Diakses dari <http://digilibfkip.univetbantara.ac.id/materi/buku.pdf>, pada 23 Januari 2023, Pukul 12:54 WIB.

<sup>45</sup>Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Syakir Media Press, 2021), hlm. 29

<sup>46</sup>Sugiyono, *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 29-30

prosedur melakukan penelitian fenomenologi, aspek penting pada penelitian fenomenologi

- a. Partisipan. Salah satu perihal yang sangat mendasar dalam prosedur ini merupakan mengenali serta melaksanakan pilih tentang sekelompok orang yang mengalami langsung fenomena yang lagi diteliti. Seperti mengidentifikasi masalah yang terjadi di Kementerian Agama Purbalingga yang menyebabkan konflik, kemudian melakukan seleksi mengenai siapa saja individu yang mengalami konflik yang sedang diteliti.
- b. Situasi. Riset fenomenologi butuh memilah suasana spesial yang dirasakan partisipan penelitian. Peneliti memilih situasi yang baik untuk meminimalisir emosi partisipan karena bersangkutan dengan permasalahan konflik.
- c. Teknik Pengumpulan Data. Riset dianjurkan buat memakai in- depth interviews dalam proses mendalam tentang pengalaman tiap- tiap orang dalam riset. Contoh seperti peneliti meneliti dan melakukan interviews secara mendalam dengan cara satu persatu individu yang memiliki onflik untuk diinterviews.
- d. Procedural Deskripsi. Deskripsi terhadap fenomena secara universal memakai first person description, ialah memakai subjek personal tunggal aku'/ saya'.<sup>47</sup>

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian. Penentuan lokasi penelitian sangatlah penting digunakan untuk mempermudah dan memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian.

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, tepatnya di Jl. D. I Panjaitan No. 115 A, Purbalingga, Purbalinnga Lor, Kec. Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah selama 31 hari dari 5 Desember 2022 sampai 5 Januari 2023.

---

<sup>47</sup>Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Syakir Media Press, 2021), hlm. 94-

### C. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dan subjek penelitian adalah sumber informasi untuk mencari data dan masukan dalam menghadapi masalah penelitian.<sup>48</sup>

#### 1. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah atribut dari seseorang atau kegiatan yang mempunyai rupa tertentu kemudian diterapkan oleh seorang peneliti untuk di pelajari dan ditarik kesimpulan.<sup>49</sup>

Objek pada penelitian ini adalah Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalinga yaitu memanej agar menghasilakan resolusi konflik sehingga tidak menimbulkan dampak yang merugikan bagi pihak-pihak yang berkonflik dan sekitarnya.

#### 2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah narasumber atau informan yaitu orang-orang yang diteliti baik individu maupun kelompok untuk sumber informasi guna melakukan penelitian di lapangan.<sup>50</sup> Adapun subjek dari penelitian ini yaitu Ibu Hj. Khamimah Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalinga dan Bapak Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalinga.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian berupa prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Data yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini dikumpulkan dengan beberapa metode, sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan bermantaat bagi peneliti karena akan lebih mampu memahami memahami konteks data dalam keseluruhan situasi di

---

<sup>48</sup>Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hllm. 3

<sup>49</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 63

<sup>50</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ... .. hlm 63

lapangan. Observasi sendiri adalah memperoleh dan mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan terhadap suatu kegiatan secara akurat serta mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut.<sup>51</sup>

Observasi yang dilakukan adalah observasi langsung dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran peneliti. Pengamatan merupakan bagian dari teknik pengumpulan data hanya menjadi suplemen wawancara. Kemudian jika wawancara dianggap sudah memberikan hasil yang lengkap dan mempunyai nilai kebenaran yang dapat dipercaya maka pengamatan tidak diperlukan lagi.<sup>52</sup> Dan tak jarang peneliti harus memainkan perannya selayaknya subjek peneliti pada situasi yang sama ataupun berbeda sekalipun.<sup>53</sup>

Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, gejala alam, proses kerja dan responden yang diamati tidak terlalu besar dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data.

Metode observasi yang dilakukan oleh penulis untuk mengetahui bagaimana Manajemen Konflik Pasca Penundaaan Keberangkatan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga merupakan observasi langsung yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dan dilanjutkan di kediaman setiap para pelaku konflik atau jamaah haji yang mengalami penundaaan selama 31 hari dari tanggal 05 Desember 2022 sampai 05 Januari 2023.

## 2. Wawancara

Teknik wawancar adalah teknik pengumpulan data melalui pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang di wawancarai. Teknik wawancara juga dapat diartikan dengan cara yang dipergunakan

---

<sup>51</sup>Masri Sigarembun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, hlm. 3

<sup>52</sup>Mohear Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penutupan Penggunaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), hlm. 147.

<sup>53</sup>Sudarman Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi dan Publikasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hlm. 123

untuk mendapatkan data dengan bertanya langsung secara bertatap muka dengan responden atau informan yang menjadi subjek.

Ada beberapa jenis wawancara yang dapat digunakan saat melakukan penelitian, diantaranya adalah wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur, wawancara mendalam, dan wawancara berbingkai. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara, mendalam. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara (bahan pertanyaan) yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu. Sedangkan wawancara mendalam ( in-depth interview) adalah wawancara tidak terstruktur yang dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu lama bersama informan di lokasi penelitian.<sup>54</sup>

Dalam praktiknya, penulis mewawancarai pihak PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah) atau penyelesaian konflik dan beberapa koordinator calon jamaah haji yang mengalami penundaan atau pelaku konflik, diantaranya yaitu Ibu Hj. Khamimah dan Bapak Tulus Raharjo selaku Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Selain itu, penulis juga mewawancarai Bapak Agus Mutoif, Bapak Sugeng, dan Bapak Badrun Isnaeni selaku koordinator calon jamaah Haji.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Adapun bentuk dokumentasi berupa tulisan, gambar, rekaman. Dokumentasi merupakan sebagai pelengkap dari penggunaan metode wawancara.<sup>55</sup> Teknik dokumentasi juga dikenal dengan teknik documenter yang merupakan teknik pengumpulan data penelitian melalui sejumlah dokumen (informasi yang telah didokumentasikan) berupa dokumen tertulis maupun dokumen terekam.<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup>Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 75-76

<sup>55</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 329

<sup>56</sup>Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm.



Teknik dokumentasi ini digunakan oleh peneliti untuk mencari data tertulis yang memiliki hubungan dengan Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Dokumen yang didapat dalam penelitian ini berupa struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam bagian PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah), dan Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

#### 4. Analisis Data

Menurut Prof. Dr. H. A. Muri Yusuf, M.pd mengemukakan pendapat Fosey bahwa analisis data kualitatif merupakan tindakan mengulas kembali dan memeriksa data serta menginterpretasikan data yang sudah terkumpul sehingga mampu menjelaskan kondisi social yang diteliti.<sup>57</sup>

Menurut Milles dan Hubberman yang dikutip dalam buku Sugiyono, setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan aktivitas dalam analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.<sup>58</sup>

##### a. Pengumpulan Data

Kegiatan utama dalam setiap penelitian adalah dengan pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan keiatannya.

##### b. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup>A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 400

<sup>58</sup>Milles dan Hubberman dalam buku Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 133

<sup>59</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ... .. hlm. 135

Dalam tahap reduksi data peneliti dapat melakukan pencatatan terhadap semua data yang terkumpul baik dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi yang relevan dengan penelitian, mereduksi data sehingga tidak ada data yang *overlapping*, mengelompokkan data berdasarkan tema, mengidentifikasi data dengan cara mengecek ulang kelengkapan transkrip wawancara dan catatan lapangan, dan menggunakan data yang benar-benar valid dan relevan.<sup>60</sup>

c. Penyajian Data

Penyajian data yaitu data yang tereduksi disajikan. Dalam menyajikan data kualitatif dalam bentuk uraian singkat atau dengan naratif (menjelaskan dengan kalimat bukan angka) dapat pula disertai dengan table atau bagan.<sup>61</sup>

d. Kesimpulan atau Verifikasi

Langkah terakhir dalam menganalisis data adalah dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Upaya penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti secara terus menerus selama penelitian. Mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Kesimpulan kesimpulan itu juga perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan memikirkan ulang selama penulisan, tinjauan ulang catatan lapangan, tinjauan kembali dan tukar pikiran antar teman untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup>Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, ... .. hlm. 91

<sup>61</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 133

<sup>62</sup>Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *jurnal Alhadharah UIN Antasari Banjarmasin*, Vol. 17, No. 33, Januari-Juni 2018, hlm 94

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. HASIL**

##### **1. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu kementerian yang ada di Kabupaten Purbalingga yang mengurus tentang urusan agama di kota Purbalingga, yang meliputi masalah perkawinan, kemasjidan, urusan Haji, pendidikan madrasah mulai dari RA, MI, MTs, MA, dan Perguruan tinggi Islam, selain itu juga pengajaran pendidikan agama Islam di sekolah-sekolah umum.

Secara singkat, adanya Kementerian Agama bermula dari adanya usulan Komite Nasional Indonesia (KNI) daerah karesidenan Banyumas pada rapat pleno Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) tanggal 24 – 28 November 1945 di Gedung Fakultas Kedokteran UI Salemba Jakarta.

KH. Abu Dardiri, KH Sholeh Su'ady dan M. Soekoso Wiryosaputro yang mengusulkan dan mendesak agar dalam Negara Indonesia yang sudah merdeka ini janganlah hendaknya urusan agama hanya diambil lalukan oleh kementerian Pendidikan, Pengajar dan kebudayaan atau kementerian Dalam Negeri dan lain-lain, tetapi hendaknya diurus oleh kementerian khusus dan tersendiri. Tanggal 3 Januari 1946 / 29 Muharam 1364 H keluarlah Penetapan Presiden RI No. 1/SD/1946 yang berbunyi : “Presiden RI, mengingat usul Perdana Menteri dan Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat memutuskan untuk mengadakan Departemen Agama”.

Pada masa Kabinet Syahrir 1/ Kabinet Parleментар 1 pimpinan Perdana Menteri Sultan Syahrir (14 Nov. 1945 – 12 Nov. 1946) terbentuklah Departemen Agama, dengan HM. Rasyidi sebagai Menteri Agama, yang sebelumnya sebagai Menteri Negara, dengan tugas pokok departemen Agama adalah dalam rangka memenuhi UUD 1945 Pasal 29 Ayat 1 dan 2. Departemen Agama Kab. Purbalingga berdiri sejak tahun 1951 yang beralamat kantor di Jl. Mayjend Panjaitan 115 A Purbalingga.

Perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama adalah berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) RI No. 1 tahun 2010.

Di Kementerian Agama Purbalingga, terdapat beberapa unit kerja yang mengurus berbagai macam urusan agama, diantaranya yaitu:

- a. Sub bagian Tata Usaha
- b. Seksi Pendidikan Madrasah
- c. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- d. Seksi Pendidikan Agama Islam
- e. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh
- f. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- g. Penyelenggara Zakat dan Wakaf

Kementerian Agama Purbalingga menyelenggarakan beberapa fungsi, diantaranya:<sup>63</sup>

- a. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat.
- b. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umroh
- c. Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan.

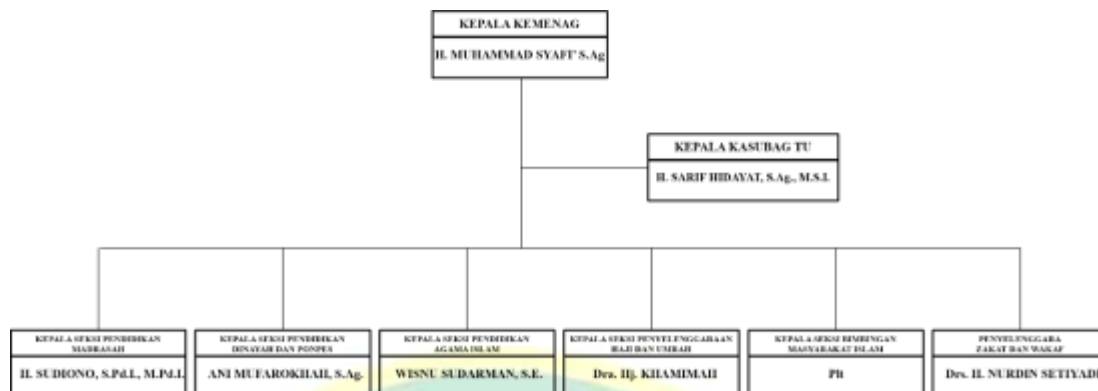
Pembinaan kerukunan umat beragama Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi

- d. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program, dan
- e. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di provinsi.

---

<sup>63</sup><https://www.panggon.com/jawa-tengah/kementerian-agama-Purbalingga/>

## Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.



(Gambar 1)

## 2. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

### 1) Visi

“Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong” (Keputusan Menteri agama No. 39 Tahun 2015)

### 2) Misi

- a) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
- b) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- c) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- d) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- e) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang berkualitas dan akuntabel
- f) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan

- g) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.<sup>64</sup>

(Keputusan Menteri Agama No.39 Tahun 2015)

## B. PEMBAHASAN

### 1. Konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

Adanya covid-19 menimbulkan banyak masalah di berbagai macam aspek dan tatanan sosial. Salah satu yang terdampak dengan adanya pandemi covid-19 yaitu pada sektor pariwisata, salah satunya perjalanan ibadah Haji. Selain berdampak pada antrean haji yang semakin panjang tentunya penundaan haji juga menjadi keputusan yang pahit bagi jamaah atas konsekuensi pembatalan keberangkatan haji terlebih persiapan calon jamaah haji telah mencapai 90%. Hal ini sebagaimana di sampaikan oleh A. Badrun Isnaeni yang menjelaskan:

*“Awalnya saya kaget, anggota saya juga kaget yang gagal berangkat lagi. Padahal persiapan sudah hampir 90%. Seperti cek kesehatan, fisik, mental sampai melakukan manasik mandiri bersama biro haji. Tetapi saya menanggapinya dengan ikhlas walaupun ada anggota yang kecewa dan mengutarakan keluhan pada saya”.*<sup>65</sup>

Selain itu Tulus Raharjo dalam wawancara dengan penulis juga menjelaskan adanya konflik ini karena adanya kekhawatiran jamaah tidak bisa berangkat kemudian pemahaman mengenai informasi mengenai penjelasan penundaan haji sehingga banyak dari jamaah yang berasumsi tanpa ada kejelasan

*“Banyak calon jamaah yang khawatir tidak bisa berangkat apalagi dari pihak kemenag juga tidak memberikan penjelasan kenapa di batalkan dan kalau memang mau di batalkan apa yang harus di*

<sup>64</sup><http://Purbalingga.kemenag.go.id/berita/read/sejarah-kementerian-agama>

<sup>65</sup>Wawancara dengan dengan A Badrun Isnaeni Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan karangreja Purbalingga

*lakukan, dan akhirnya banyak dari teman-teman calon jamaah banyak yang menggunakan asumsinya sendiri.*<sup>66</sup>

Selanjutnya, Sugeng Kurniawan dalam wawancara dengan penulis juga memberikan penjelasan yang sama bahwasanya informasi tentang penundaan keberangkatan ibadah Haji sangatlah kurang, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*“Kalau menurut saya, informasi yang diberikan kepada calon jamaah tentang penundaankeberangkatan ibadah Haji sangatlah kurang, dan menjadikan konflik dan juga kekhawatiran dalam diri calon jamaah.”*<sup>67</sup>

Dengan demikian beberapa konflik yang terjadi di Kementerian Agama Purbalingga pasca penundaan keberangkatan haji yakni sebagai berikut: Persiapan jamaah haji telah 90%, tetapi tiba-tiba pemberangkatan ditunda dengan waktu yang tidak ditentukan sehingga banyak calon jamaah yang khawatir tidak bisa berangkat, ditambah lagi dengan tidak adanya informasi yang diberikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga mengenai penundaan pemberangkatan ibadah Haji tersebut.

## **2. Manajemen Konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

Manajemen konflik yang dilakukan oleh kementerian Agama Kabupaten Purbalingga terhadap konflik pasca pembatalan keberangkatan haji menjadi hal yang perlu di kaji lebih dalam. Adanya pandemi covid-19 yang terjadi menyebabkan berbagai akses kegiatan berhenti total dan hal ini tentunya menjadi alasan utama penundaan keberangkatan ibadah haji.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, konflik yang terjadi di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pasca adanya penundaan keberangkatan haji di Kementerian Agama Purbalingga terjadi karena beberapa faktor seperti perbedaan cara pandang antara pemerintah dengan

---

<sup>66</sup>Wawancara dengan Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

<sup>67</sup>wawancara dengan Sugeng Kurniawan Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan Pengadegan Purbalingga

jamaah dan pemahaman terhadap adanya covid-19 di tengah-tengah jamaah. Sebagaimana wawancara dengan Khamimah beliau mengatakan,

*“Iya mbak karena memang kadang mungkin ada Perbedaan cara pandang antara kita dengan pihak kemenag Purbalingga selain itu Sebagian calon jamaah juga belum memahami pentingnya menjaga kesehatan dimasa Pandemi Covid 19 dan dampaknya bagi kesehatan meskipun pada saat itu pandemi sudah tersebar di seluruh dunia salah satunya di Mekkah”<sup>68</sup>*

Selain itu, konflik yang terjadi juga dikarenakan banyaknya jamaah yang kurang mendapatkan informasi yang valid sedangkan informasi hoax yang beredar semakin banyak sehingga menimbulkan kekhawatiran dalam diri calon jamaah. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Badrun dalam wawancara bersama penulis, beliau mengatakan,

*“Dari calon jamaah Haji banyak yang kekurangan informasi validnya, dan lebih sering percaya pada berita-berita hoax karena pengaruh orang lain. Banyak juga yang khawatir akan usianya yang semakin bertambah.”<sup>69</sup>*

Agus M dalam wawancaranya dengan penulis juga menjelaskan hal yang sama bahwa kurangnya informasi terkait alasan penundaan dan adanya kecurigaan bahwa ada pihak-pihak khusus yang akan diberangkatkan terlebih dahulu hal ini tentunya karena ada dari jamaah yang sudah berumur lebih lanjut sehingga terjadi ketakutan jika tidak dapat berangkat menjalankan ibadah haji.

*“Dari Kemenag sendiri tidak ada kejelasan tentang alasan kenapa ditundanya, dan jadi muncul kecurigaan dari jamaah kepada pihak penyelenggara Haji. Selain itu juga jadi banyak yang cemas tidak bisa berangkat karena umurnya sudah tua.”<sup>70</sup>*

Melihat kondisi seperti itu, pihak Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga langsung bertindak dengan senantiasa menjalani hubungan

---

<sup>68</sup>Wawancara dengan Khamimah Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga Pada

<sup>69</sup>wawancara dengan A Badrun Isnaeni Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan Karangreja Purbalingga

<sup>70</sup>Wawancara dengan Agus Muta'if Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan Karanganyar Purbalingga



yang baik dengan calon jamaah, memberikan nasihat agar tidak saling menyalahkan, dan juga melakukan sosialisasi peraturan pembatalan Haji yang dimuat dalam Keputusan Menteri Agama No. 660 tahun 2021. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Khamimah dalam wawancara dengan penulis, beliau mengatakan,

*“melihat kondisi seperti ini, kami otomatis selalu berusaha agar hubungan kami dengan calon jamaah selalu intens, jangan sampai lepas hubungan, memberikan motivasi-motivasi kepada calon jamaah dan jangan saling menyalahkan, serta kami juga mensosialisasikan Keputusan Menteri No. 660 tahun 2021 tentang aturan pembatalan Haji kepada calon jamaah.”<sup>71</sup>*

Selain itu, Tulus Raharjo juga mengatakan bahwa pihak Kementerian Agama Kabupaen Purbalingga selalu berusaha untuk memberikan harapan dan sikap optimis kepada calon jamaah, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*“ya dengan kondisi kaya gini kami selalu memberikan semangat kepada calon jamaah, bahwa harapan akan selalu ada mba dan harus tetap optimis, bersabar, dan ikhlas bahwa semua itu sudah Qadarullah”<sup>72</sup>*

Akan tetapi, dengan adanya penundaan pemberangkatan ibadah Haji yang juga sudah diatur dalam Keputusan Menteri Agama No. 660 tahun 2021 menjadikan banyak calon jamaah yang merasa kecewa, apalagi antrean yang ada bisa menjadi semakin panjang.

*“..... dengan adanya penundaan ini ya walaupun kami sudah berusaha ngadem-ademi, memberi motivasi, tapi rasa kecewa tetap ada mba, apalagi dengan seperti ini bisa jadi nanti antrean Haji bisa semakin panjang lagi”<sup>73</sup>*

Hal tersebut diakui oleh Agus Muthaif, salah satu koordinator jamaah ibadah Haji kecamatan Karanganyar, bahwasanya calon jamaah

---

<sup>71</sup>Wawancara dengan Khamimah, Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

<sup>72</sup>Wawancara dengan Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

<sup>73</sup>Wawancara dengan Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

Haji banyak yang kecewa dan bahkan sampai memiliki kecurigaan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga telah melakukan kecurangan dengan memberangkatkan orang lain. Hal ini seperti yang dikatakan Agus Muthaif saat wawancara dengan penulis, beliau mengatakan,

*“ya begitu, walaupun pihak kemenag sudah berusaha ngadem-  
ademi ya mba, tapi mereka tetap merasa kecewa karena tidak jadi  
berangkat, bahkan ada yang protes dan curiga kalau saya dan  
pihak kemenag melakukan kecurangan terkait pembatalan  
pemberangkatan ibadah Haji mba.”<sup>74</sup>*

Menyikapi konflik yang terjadi, Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga berusaha mengatasi semaksimal mungkin dengan berbagai cara, mulai dari melakukan sosialisasi dan musyawarah secara masif. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Khamimah selaku Kasi Penyelenggara Ibadah Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, dalam wawancara dengan penulis beliau menjelaskan,

*“Dari kami tentunya dalam menyikapi permasalahan yang terjadi  
pasca adanya penundaan keberangkatan haji karena adanya  
covid-19, kami melakukan sosialisasi secara masif kepada calon  
jamaah haji dan masyarakat tentang adanya penundaan haji”*

Selain melakukan sosialisasi kementerian agama kabupaten purbalingga juga melakukan musyawarah berupa rapat koordinasi dengan koordinator jamaah yang ada di setiap kecamatan. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Tulus Raharjo selaku staff seksi penyelenggaraan haji dan umroh. Dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*Selama ini dari kami selaku penyelenggara haji yang ada di  
kabupaten purbalingga kami selalu melakukan musyawarah dan  
koordinasi dengan masing-masing koordinator yang di kecamatan  
sehingga meminimalisir adanya konflik dan miss komunikasi kami  
sebagai penyelenggara dan jamaah yang akan berangkat.<sup>75</sup>*

---

<sup>74</sup>Wawancara dengan Agus Muthaif, Koordinator Kecamatan Karanganyar Kabupaten Purbalingga.

<sup>75</sup>Wawancara dengan Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Sugeng Kurniawan selaku koordinator calon jamaah Haji kecamatan Pengadegan. Dalam wawancara dengan penulis beliau menyampaikan,

*“Betul mba, dalam menyikapi adanya konflik yang terjadi, dari pihak kementerian agama kabupaten Purbalingga mengadakan musyawarah dan rapat koordinasi yang disitu mengundang koordinator dan juga semua calon jamaah haji yang tertunda lalu diberikan pengarahan dan pemahaman terkait adanya penundaan keberangkatan ibadah haji. Dari situ sedikit demi sedikit calon jamaah mengerti dan sadar bahwa penundaan keberangkatan haji ini memang karena adanya pandemi covid-19 bukan karena alasan yang lain.”*

Hal yang sama juga dikatakan oleh Agus Muthaif selaku koordinator jamaah haji kecamatan Karanganyar, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*“yang saya tau si mba, pihak kementerian agama kabupaten Purbalingga menghadapi konflik ini mereka menjadi lebih sering melakukan musyawarah dan rapat koordinasi dengan setiap koordinator setiap kecamatan yang dilakukan setiap sebulan sekali”<sup>76</sup>*

Setelah konflik yang terjadi mulai mereda, Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga berusaha dalam pemberangkatan haji ke depannya dapat disiapkan lebih awal, sehingga konflik yang terjadi sebelumnya dapat diatasi dan tidak terulang kembali dan memaksimalkan kuota pemberangkatan jamaah haji yang berasal dari purbalingga. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Khamimah selaku Kasi Penyelenggara Ibadah Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, dalam wawancara dengan penulis beliau menjelaskan,

*Dari kami sih untuk selanjutnya kami berusaha melakukan persiapan haji lebih awal karena kan dengan ditundanya keberangkatan haji otomatis waktu persiapan kami lebih panjang. Dan kami mengusahakan untuk meningkatkan layanan, pembinaan manasik haji dan juga rekrutmen petugas yang kompeten. Dan kami tentunya berupaya agar kuota haji yang berasal kabupaten*

---

<sup>76</sup>Wawancara dengan Agus Muthaif, Koordinator Kecamatan Karanganyar Kabupaten Purbalingga.

*Purbalingga dan kembali penuh seperti semula agar kedepannya antrian haji tidak semakin panjang.<sup>77</sup>*

Sebagai upaya untuk terus mensuarakan penundaan keberangkatan haji kepada masyarakat maka kementerian agama purbalingga berupaya menggandeng penyuluh agama sebagai pelopor pergerakan masyarakat selain itu juga menggandeng radio RGS Purbalingga untuk terus menyuarakan informasi terkait penundaan haji. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Khamimah selaku Kasi Penyelenggara Ibadah Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, dalam wawancara dengan penulis beliau menjelaskan,

*Selain itu kami juga terus berkerjasama dengan penyuluh agama yang ada di setiap kecamatan agar memberikan informasi yang akurat sehingga masyarakat dapat memahami dengan jelas terhadap setiap kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah dan tentunya untuk memaksimalkan informasi kami juga bersama dengan radio RGS Purbalingga untuk bisa membantu menyiarkan informasi terkait perkembangan pemberangkatan haji.<sup>78</sup>*

Selain itu untuk memberikan keleluasaan di dalam penyampaian informasi kepada calon jamaah haji, kementerian agama kabupaten purbalingga memberikan waktu dan tempat untuk langsung datang dan berkonsultasi terkait adanya penundaan haji selain itu juga dapat langsung menghubungi nomor layanan atau hotline yang telah disediakan oleh kementerian agama kabupaten purbalingga. Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Hal ini sebagaimana wawancara dengan Agus Muthaif selaku koordinator jamaah haji kecamatan Karanganyar, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*Dari kami tentunya kalau dari jamaah ada yang bingung atau kurang jelas kami diperbolehkan pihak kementerian agama purbalingga untuk datang langsung dan bertanya dan kami juga*

---

<sup>77</sup>Wawancara dengan Khamimah, Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

<sup>78</sup>Wawancara dengan Khamimah, Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

*diberi nomor whatsapp dan akun media sosial kementerian agama purbalingga kalau ingin bertanya secara online.*<sup>79</sup>

Alur manajemen konflik yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pasca adanya penundaan keberangkatan ibadah Haji yakni sebagai berikut:

a. Diagnosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya perbedaan cara pandang antara pemerintah dengan jamaah dan pemahaman terhadap adanya dampak covid-19.</li> <li>• Banyaknya jamaah yang kurang mendapatkan informasi dan maraknya hoax yang beredar sehingga menimbulkan kekhawatiran dalam diri jamaah terutama yang telah lanjut usia.</li> </ul>
b. Intervensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga senantiasa menjalani hubungan dengan calon jamaah, memberikan nasihat agar tidak saling menyalahkan, dan mensosialisasikan peraturan pembatalan haji yang bersumber dari Keputusan Menteri Agama NO. 660 tahun 2021.</li> <li>• Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga selalu memberikan harapan dan sikap optimis kepada calon jamaah</li> </ul>
c. Konflik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jamaah merasa kecewa karena adanya penundaan keberangkatan dan menjadikan antrian semakin panjang.</li> <li>• Calon jamaah haji memiliki mencurigai Kementerian Agama Kabupaten</li> </ul>

	Purbalingga melakukan kecurangan dengan memberangkatan orang lain.
d. Manajemen Konflik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga mensosialisasikan secara masif kepada calon jamaah terkait adanya penundaan keberangkatan haji.</li> <li>• Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melakukan musyawarah berupa rapat koordinasi yang dilakukan oleh koordinator haji kecamatan bersama calon jamaah.</li> </ul>
e. Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kementerian Agama melakukan persiapan haji lebih awal baik dalam pelayanan, pembinaan dan rekrutmen petugas.</li> <li>• Memberikan masukan agar pelaksanaan haji mendatang agar kuota haji dapat penuh seperti semula</li> <li>• Bekerjasama dengan penyuluh agama dan radio RGS Purbalingga untuk memberikan penyuluhan dan siaran.</li> <li>• Pihak kementerian agama Purbalingga memberikan keleluasaan kepada jamaah untuk bertanya secara langsung ke kantor ataupun melalui hotline yang telah disediakan oleh kementerian agama kabupaten Purbalingga.</li> </ul>

Adanya konflik pasca penundaan haji yang ada di Kementerian Agama maka Kementerian Agama Purbalingga menjalankan pengelolaan konflik sehingga konflik dapat terurai dan tidak meluas. Adapun pengelolaan konflik pasca penundaan haji adalah sebagai berikut:

### a. Pendekatan Birokasi (*Birocratic Approach*)

Pendekatan birokrasi yakni manajer biasanya menggunakan struktur hirarkis dalam kaitannya dengan otokrasi untuk mengatasi konflik vertikal yang disebabkan oleh hubungan birokrasi yang terjadi secara internal. Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam hal ini menerapkan pendekatan birokrasi dengan cara melakukan sosialisasi dan juga bekerjasama dengan penyuluh agama serta Radio RGS Purbalingga. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Khamimah, selaku Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, dalam wawancara dengan penulis, beliau mengatakan,

*“Dalam mengatasi hal ini, kami telah melaksanakan sosialisasi secara masif kepada calon jamaah Haji dan juga masyarakat pada umumnya tentang alasan penundaan pemberangkatan ibadah Haji. Selain itu, kami juga melakukan kerjasama dengan penyuluh agama yang ada di kecamatan untuk bisa memberikan penyuluhan dan pengertian tentang alasan penundaan keberangkatan ibadah Haji. Kami juga bekerjasama dengan Radio RGS Purbalingga untuk bisa menyiarkan secara masif terkait alasan penundaan ibadah Haji kepada masyarakat.”*

Kemudian Tulus Raharjo, salah satu seksi penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memberikan penjelasannya terkait usaha yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam menangani konflik ini, dalam wawancara dengan penulis, beliau mengatakan.

*“Untuk menghadapi konflik ini, kami selalu berusaha menjelaskan secara detail dan rinci kepada calon jamaah Haji agar mereka bisa paham dengan kondisi yang ada di Indonesia maupun di Arab Saudi, selain itu kami juga selalu mengingatkan agar tetap tawakal dan menerima tentang kondisi yang ada dan menyerahkan semuanya pada Allah SWT.”<sup>80</sup>*

Dari data diatas dapat di jabarkan bahwa dalam menghadapi konflik pasca adanya penundaan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Purbalingga yakni dengan mengoptimalkan fungsi penyuluh

---

<sup>80</sup>Wawancara dengan Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

agama terutama yang berada di kecamatan untuk dapat memberikan penjelasan terkait adanya penundaan keberangkatan haji selain itu Kementerian Agama Purbalingga juga bekerjasama dengan radio RGS terkait adanya penundaan haji sehingga dapat di sebarkan informasi secara masif. Selain itu upaya yang dilakukan adalah apabila ada jamaah yang langsung datang ke Kementerian Agama Purbalingga maka akan diupayakan untuk memberikan penjelasan secara rinci dan mendetail terkait andanya penundaan keberangkatan haji.

**b. Intervensi Otoritatif dalam Konflik Lateral (Intervensi Otoritatif dalam Konflik Lateral)**

Intervensi otoritatif adalah salah satu upaya yang di lakukan dengan menekankan pada intervensi pihak ketiga sehingga dengan adanya intervensi tersebut konflik dapat terselesaikan at au mendapat jalan tengah (*win-win solution*). Dalam penanganan konflik haji di Kementerian AgamaPurbalingga tidak melakukan intervensi otoritatif melalui orang ke tiga.akan tetapi dalam penanganan konflik pasca penundaan haji dilakukan oleh Kementerian Agama langsung dilaksanakan oleh kabupaten/ kota. Intervensi ini tentunya tidak bisa diganggu gugat karena penyelenggara utama darikegiatan haji dan umrah reguler dilaksanakan oleh Kementerian Agama.

**c. Pendekatan Sistem (*system approach*)**

Pendekatan sistem merupakan cara penanganan konflik dengan menganalisa konflik yang ada didalam divisi kemudian di koordinasikan sehingga dapat di cari penyelesaian konflik tersebut. Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam hal ini berkoordinasi dengan semua *stakeholder* yang ada di Kementerian Agama, khususnya yang berhubungan dengan seksi penyelenggara Haji Umrah. Dalam wawancara dengan penulis, Khamimah selaku Kasi Penyelenggara Haji Umrah menjelaskan,

*“Kami selalu berkoordinasi dan melibatkan semua stakeholder yang ada di Kemenag terutama yang berhubungan langsung dengan Seksi PHU misalnya: KBIH (Kelompok Bimbingan*



*Ibadah Haji), PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah), Koordinator Kecamatan, CJH (Calon Jamaah Haji).*<sup>81</sup>

Selain itu, Tulus Raharjo selaku seksi penyelenggara Haji Umrah juga mengatakan hal yang sama, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*“Dalam hal ini, pihak yang dilibatkan dan berkoordinasi secara langsung ada Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga jelas, terus ada KBIH atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, Dinas Kesehatan, Pemerintah Daerah, dan juga ormas-ormas keagamaan ”*<sup>82</sup>

Kemudian Agus Muta'if selaku koordinator calon jamaah Haji kecamatan Karanganyar juga memberikan pernyataan bahwa ada beberapa pihak yang terlibat dan juga melakukan koordinasi dalam mengatasi konflik ini, beliau mengatakan,

*“Yang terlibat dalam menyelesaikan masalah ini setahu saya ada Kementerian Agama, pihak penyelenggara Haji Umrah dan juga semua koordinator di setiap kecamatan. ”*<sup>83</sup>

Selain itu, koordinator calon jamaah Haji kecamatan Karangreja, A Badrun Isnaeni mengatakan bahwa konflik yang terjadi ditangani oleh beberapa pihak, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*“Konflik yang terjadi ini ditangani oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, penyelenggara Haji Umrah, Dinas Kesehatan, dan juga koordinator dari berbagai kecamatan yang ada di Purbalingga. ”*<sup>84</sup>

Hal yang sama juga dikatakan oleh Sugeng Kurniawan selaku koordinator calon jamaah Haji kecamatan Pengadegan, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

---

<sup>81</sup>Wawancara dengan Khamimah Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga Pada

<sup>82</sup>Wawancara dengan Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

<sup>83</sup>Wawancara dengan Agus Muta'if Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan Karanganyar Purbalingga

<sup>84</sup>wawancara dengan A Badrun Isnaeni Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan karangreja Purbalingga

*“Konflik ini berusaha ditangani oleh beberapa instansi, ada Kementerian Agama Purbalingga, PHU atau Penyelenggara Haji Umrah, koordinator tiap kecamatan, dan juga dari Dinas Kesehatan.”<sup>85</sup>*

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwasannya Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melakukan pendekatan sistem dengan cara menganalisa konflik yang terjadi lalu berkoordinasi dengan semua *stakeholder* untuk menyelesaikan konflik tersebut, mulai dari Seksi PHU sendiri, KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji), PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah), Koordinator Kecamatan, CJH (Calon Jamaah Haji), Dinas Kesehatan, Pemerintah Daerah, dan juga ormas-ormas keagamaan.

#### **d. Reorganisasi Struktural**

Reorganisasi struktural tidak dilakukan karena disini adanya konflik bukan pada masalah yang ada di dalam organisasi akan tetapi masalah yang disebabkan oleh hal lain yang ada di luar organisasi.

### **3. Tahapan penyelesaian konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

#### **a. Tahap I: Mencari De-eskalasi Konflik**

Tahap de-eskalasi merupakan tahapan yang mencoba untuk meredakan konflik yang sedang terjadi, konflik yang terjadi biasanya masih dipengaruhi oleh fakta bahwa konflik tersebut adalah konflik karena adanya perbedaan sudut pandang. Jika indikasi mulai muncul maka pihak-pihak yang bersengketa akan mengurangi tingkat eskalasi konfliknya, selanjutnya proses penyelesaian konflik dapat dimulai. Dalam menyelesaikan konflik yang terjadi, Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melakukan tahap mencari de-eskalasi konflik dengan berbagai cara, seperti senantiasa menjalin hubungan yang baik dengan calon jamaah Haji, tidak saling menyalahkan, mensosialisasikan dasar

---

<sup>85</sup>wawancara dengan Sugeng Kurniawan Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan Pengadegan Purbalingga

peraturan pembatalan Haji, dan juga menerima jamaah yang akan bertanya atau datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Khamimah selaku Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*“Tentunya kami tetap menjaga hubungan baik dengan calon jamaah haji terutama yang ada di Purbalingga, selain itu sudah selayaknya kita tidak menyalahkan siapapun karena kondisi pandemi memang suatu kondisi yang berada di luar kemampuan dan kami menekankan kepada jamaah agar semua pihak memahami fakta terkait pembatalan dan berupa dengan cara mensosialisasikan peraturan pembatalan haji yang didasarkan pada keputusan Keputusan Menteri Agama No. 660 Tahun 2021. Apabila memang dari para jamaah masih kurang jelas maka bisa datang ke kantor sehingga jamaah tidak mudah percaya pada informasi yang beredar dan tidak jelas pertanggung jawabannya.”<sup>86</sup>*

Selain itu, Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga juga senantiasa memberikan semangat, mengingatkan agar tetap bersabar dan senantiasa menjaga protokol kesehatan kepada para calon jamaah Haji. Seperti yang diutarakan oleh Tulus Raharjo selaku staff Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, dalam wawancara dengan penulis, beliau menjelaskan,

*“Kami selalu berusaha memberikan semangat kepada calon jamaah untuk tetap optimis dan harapan itu akan tetap ada, untuk selalu bersabar dengan musibah yang sedang terjadi bahwa semua itu merupakan qadarullah, selain itu kami juga senantiasa mengingatkan untuk tetap menjalankan protokol kesehatan.”<sup>87</sup>*

Hal yang sama juga dikatakan oleh Agus Muta'if selaku koordinator calon jamaah Haji kecamatan Karanganyar, dalam wawancara dengan penulis, beliau mengatakan,

---

<sup>86</sup>Wawancara dengan Khamimah Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga Pada

<sup>87</sup>Wawancara dengan Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

*“Biasanya ya kalau ada keluhan kami bisa menyampaikan secara langsung aspirasi, atau keluhan kami ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, ataupun juga bias dengan komunikasi melalui media social seperti whatsapp dijelaskan secara detail apa konflik yang terjadi.”<sup>88</sup>*

Selain itu, A Badrun juga menjelaskan, bahwasanya calon jamaah haji diperkenankan untuk menyampaikan keluhan kesahnya pada saat rapat koordinasi maupun secara langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*“Jika kami ada keluhan ya kami diperbolehkan menyampaikan pada saat rapat koordinasi, kita juga berkomunikasi dengan pihak medis terkait kesehatan calon jamaah haji.”*

Hal yang sama juga dikatakan oleh Sugeng Kurniawan selaku koordinator calon jamaah Haji kecamatan Pengadegan, beliau mengatakan,

*“Ya biasanya kalau ada keluhan kami mengkomunikasikan secara langsung saat rapat dengan Penyelenggara Haji Umah.”<sup>89</sup>*

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwasanya Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Mencari De-eskalasi Konflik dengan cara senantiasa menjalin hubungan yang baik dengan calon jamaah Haji, tidak saling menyalahkan, mensosialisasikan dasar peraturan pembatalan Haji, dan juga menerima jamaah yang akan bertanya atau datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

#### **b. Tahap II: Intervensi Kemanusiaan dan Negosiasi Politik**

Ketika konflik telah mereda, tahap kedua resolusi konflik dapat dimulai bersamaan dengan intervensi kemanusiaan untuk meringankan penderitaan atau beban pikiran para calon jamaah Haji. Dalam hal ini,

---

<sup>88</sup>Wawancara dengan Agus Muta'if Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan Karanganyar Purbalingga

<sup>89</sup>wawancara dengan Sugeng Kurniawan Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan Pengadegan Purbalingga

Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melakukannya dengan cara melakukan rapat koordinasi, memberikan pengertian kepada calon jamaah Haji, dan mendengarkan suara semua pihak yang memiliki kepentingan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Khamimah selaku Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, dalam wawancara dengan penulis, beliau mengatakan,

*“Kalau musyawarah secara langsung tidak, tetapi kita beri pengertian, dengarkan semua pihak yang berkepentingan agar memahami kalau pembatalan ini betul-betul karena unsur kesehatan dan keselamatan jiwa Calon Jamaah Haji (CJH).”<sup>90</sup>*

Selain itu, hal yang sama juga dikatakan oleh Tulus Raharjo selaku staff Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, beliau mengatakan,

*“Kami selalu mengadakan musyawarah dari Kemenag Purbalinggaberuparapat koordinasi dengan pihak terkait.”<sup>91</sup>*

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwasanya Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga menjalankan resolusi konflik tahap dua dengan cara selalu mengadakan rapat koordinasi dengan pihak terkait, memberikan pengertian kepada calon jamaah Haji, dan mendengarkan suara semua pihak yang memiliki kepentingan.

### **c. Tahap III: *Problem-solving Approach***

Orientasi sosial terhadap pemecahan masalah adalah langkah ketiga dalam proses resolusi konflik, tujuan dari tahapan ini adalah untuk memudahkan pihak-pihak yang berkonflik untuk mencari solusi. Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melaksanakan tahapan *problem solving approach* dengan cara melakukan evaluasi dari langkah-langkah yang sudah dilakukan terkait konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah Haji, mengevaluasi pelaksanaan ibadah Haji sebelumnya, hingga memberikan masukan agar kuota Haji bisa kembali

---

<sup>90</sup>Wawancara dengan Khamimah Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian AgamaPurbalingga Pada

<sup>91</sup>Wawancara dengan Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian AgamaPurbalingga

penuh seperti biasanya. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Khamimah selaku Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*“Ya tentunya kami senantiasa melakukan evaluasi terkait proses penanganan konflik ini diantaranya dengan mengadakan rapat koordinasi dengan semua pihak untuk mengevaluasi pelaksanaan ibadah Haji agar pemberangkatan yang akan datang bisa semakin lebih baik lagi Kami juga senantiasa memberikan masukan agar tahun depan kuota Haji bisa penuh seperti biasanya, bahkan kalau bisa ditambah lagi agar antrian pemberangkatan tidak terlalu panjang. Terkait biaya kami juga selalu mempertimbangkan biaya Haji yang proporsional dengan layanan yang diterima oleh jamaah. Selain itu kami juga senantiasa melakukan persiapan Haji agar lebih baik lagi, memperikan pembinaan manasik Haji dan juga rekrutmen petugas.”<sup>92</sup>*

Selain itu, Tulus Raharjo selaku staff Penyelenggara Hai Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga menjelaskan bahwasanya Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga senantiasa melaksanakan evaluasi setiap bulannya, dalam wawancara dengan penulis, beliau menjelaskan,

*“Terkait evaluasi, kami selalu mengadakan evaluasi secara rutin setiap bulan oleh Penyelenggara Haji Umrah setiap bulan.”<sup>93</sup>*

Hal yang sama juga dikatakan oleh Agus Muta'if selaku koordinator calon jamaah Haji kecamatan Karanganyar, beliau mengatakan,

*“Iya mba, Kemenag Purbalingga rutin melakukan musyawarah bersama koordinator kecamatan lain juga yang dilakukan satu bulan sekali bersama Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, melakukan evaluasi, memberikan masukan, memotivasi, diskusi bersama.”<sup>94</sup>*

---

<sup>92</sup>Wawancara dengan Khamimah Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga Pada

<sup>93</sup>Wawancara dengan Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

<sup>94</sup>Wawancara dengan Agus Muta'if Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan Karanganyar Purbalingga

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwasannya Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga telah melaksanakan *problem solving approach* dengan cara senantiasa melaksanakan evaluasi dan musyawarah setiap bulannya dengan koordinator setiap kecamatan. Selain itu, Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga juga senantiasa melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan ibadah Haji sebelumnya agar pelaksanaan selanjutnya bisa berjalan lebih baik lagi serta mengusahakan agar kuota ibadah Haji bisa penuh seperti sebelumnya.

**d. Tahap IV: *Peace-building***

Pembangunan perdamaian merupakan tahap keempat, yang meliputi tahap rekonsiliasi dan konsolidasi serta tahap transisi. Karena orientasi struktural dan budayanya, tahap ini adalah yang paling menantang dan memakan waktu paling lama. telah menciptakan berbagai mekanisme transisi demokrasi bagi masyarakat pasca konflik. Dalam hal ini, Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melaksanakan langkah keempat dengan cara melakukan sosialisasi secara masif kepada calon jamaah Haji yang mengalami pembatalan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Khamimah selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*“Upaya yang kami lakukan untuk yakni kami melakukan sosialisasi secara masif tentang pembatalan haji khususnya kepada jamaah yang akan berangkat di tahun ini. Kami tentunya meningkatkan petugas kami untuk terus meningkatkan kompetensi dan tentunya kami berupaya untuk meningkatkan inovasi yang lebih baik terutama pada layanan umum dan kesehatan.”<sup>95</sup>*

Selain itu, Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga juga senantiasa mengingatkan kepada para calon jamaah Haji, bahwasanya semua yang terjadi merupakan sebuah takdir yang telah ditetapkan oleh

---

<sup>95</sup>Wawancara dengan Khamimah Kasi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga Pada

Allah SWT, hal ini seperti yang diutarakan oleh Tulus Raharjo dalam wawancara dengan penulis,

*“Kami selalu sebisa mungkin untuk memberikan pencerahan bahwa haji adalah panggilan dari Allah SWT. Memberikan pengertian kepada jamaah untuk selalu khusnudzon dan memperbanyak doa agar pandemi segera berakhir sehingga kuota kembali normal.”<sup>96</sup>*

Selain itu, A Badrunselaku koordinator calon jamaah Haji kecamatan Karangreja juga mengatakan hal sama, dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan,

*Salah satu upaya yang dilakukan dengan melakukan rapat koordinator yang diselenggarakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga setiap satu bulan sekali, yang nantinya disampaikan pada calon jamaah haji oleh kami sebagai koordinator jamaah haji. Dan juga memberikan semangat dan memotivasi kepada jamaah dan jangan terlalu percaya pada berita yang tidak jelas.”<sup>97</sup>*

Sugeng Kurniawandalam wawancara dengan penulis juga memberikan keterangan yang sama, beliau mengatakan,

*“Dengan cara disampaikan pada saat rapat koordinasi dan dari Kantor Kementerian Agama juga sudah mengundang semua calon jamaah yang tertunda itu dikumpulkan di aula untuk diberitahu dan pengarahan tentang keputusan penundaan. Kemudian mereka menjadi sadar dan tau karena memang penundaan ini karena pandemi covid bukan karena alasan yang lain-lain.”<sup>98</sup>*

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwasannya Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga telah melaksanakan tahap keempat dari resolusi konflik yaitu dengan cara melakukan sosialisasi lebih masif lagi, dan selalu berusaha memotivasi dan memberikan

---

<sup>96</sup>Wawancara dengan Tulus Raharjo Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Purbalingga

<sup>97</sup>wawancara dengan A Badrun Isnaeni Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan Karangreja Purbalingga

<sup>98</sup>wawancara dengan Sugeng Kurniawan Koordinator calon Jamaah Haji Kecamatan Pengadegan Purbalingga



semangat kepada calon jamaah Haji yang mengalami pembatalan keberangkatan.

### **C. ANALISIS MANAJEMEN KONFLIK PASCA PENUNDAAN PEMBERANGKATAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURBALINGGA**

#### **1. Analisis Konflik Pasca Penundaan Pemberangkatan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

Berdasarkan data yang telah di uraikan diatas baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan dengan penyelenggara haji dan umroh kementerian agama kabupaten purbalingga, koordinator jamaah yang berada di kecamatan dan calon jamaah haji yang mengalami penundaan keberangkatan haji konflik yang terjadi Pasca Penundaan Pemberangkatan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga merupakan konflik masyarakat sesuai teori dari Andi kristanto. Hal ini di karenakan konflik yang terjadi adalah konflik yang melibatkan dua atau lebih pihak kelompok yang saling mempertahankan pendapat atau keinginan masing-masing yang dalam hal ini terjadi antara kementerian agama purbalingga dengan calon jamaah haji.

Di tinjau dari karakteristik subyeknya konflik pasca penundaan keberangkatan haji oleh kementerian agama kabupaten Purbalingga konflik yang terjadi termasuk kedalam adalah konflik perorangan dengan kelompok yaitu konflik antara calon jamaah haji dengan kementerian agama kabupaten purbalingga.

#### **2. Analisis Manajemen Konflik Pasca Penundaan Pemberangkatan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

Dalam upaya mengatasi konflik Kenneth Thomas dan Ralph Kilman menyatakan ada lima strategi dalam resolusi konflik yang digunakan untuk mengatasi konflik yang terjadi diantaranya menghindari (*avoiding*), berkompetisi (*competing*), kompromi (*compromising*), mengakomodasi (*accommodating*), dan berkolaborasi (*collaborating*).

Berdasarkan data yang telah diuraikan diatas bahwa Manajemen Konflik Pasca Penundaan Pemberangkatan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalinggayakni melalui strategi kompromi (*compromising*) dimana sebagian partisipan atau pihak yang berkonflik bersikap asertif dan kooperatif dimana setiap orang mengungkapkan apa yang mereka inginkan dan tidak ada yang mendapatkan semua yang mereka inginkan dalam hal ini baik dari pihak kementerian agama kabupaten purbalingga maupun calon jamaah haji mampu bersikap asertif dan kooperatif. Hal ini dilihat dari hal yang telah diungkapkan oleh calon jamaah haji dan di tanggapinya secara kooperatif oleh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dan jamaah memahami dan mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh kementerian agama kabupaten purbalingga walaupun aturan tersebut tidak sesuai dengan harapan jamaah.

### **3. Analisis Hasil Manajemen Konflik Pasca Penundaan Pemberangkatan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

Hasil dalam manajemen konflik yang telah dilakukan tentunya memiliki hasil yang berbeda-beda hasil ditentukan oleh bagaimana konflik itu diatasi dan dikelola. di antara hasil dari manajemen konflik yakni, Kalah-kalah (*lose-lose*), menang-kalah (*win-lose*), menang-menang (*win-win*).

Berdasarkan data yang telah diuraikan diatas hasil dari manajemen Konflik Pasca Penundaan Pemberangkatan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yakni menang kalah (*win-lose*) yang berarti salah pihak mencapai tujuan yang telah ditentukan dan salah satu pihak tidak mencapai tujuan yang di inginkan dalam hal ini kementerian agama kabupaten purbalingga menginginkan adanya penundaan keberangkatan ibadah haji dan jamaah menginginkan tidak adanya penundaan keberangkatan haji. Dalam hal ini kementerian agama kabupaten purbalingga mengatasi konflik tersebut dengan cara berkompromi baik dengan mengadakan musyawarah, sosialisasi,

menggendeng penyuluh dan koordinator yang berada di setiap kecamatan untuk menjelaskan adanya penundaan keberangkatan haji demi kemaslahatan bersama. Dengan adanya upaya yang dilakukan oleh kementerian agama kabupaten purbalingga pihak calon jamaah menerima dan memahami terhadap alasan adanya penundaan sehingga calon jamaah menerima keputusan penundaan tersebut. Maka dari itu dalam konflik ini tujuan kementerian agama untuk melakukan penundaan keberangkatan haji telah tercapai walaupun tidak sesuai dengan harapan calon jamaah haji.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Konflik terjadi antara calon jamaah haji dengan pihak Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Konflik ini terjadi akibat adanya penundaan keberangkatan ibadah haji karena Covid-19 di tahun 2020 dan pengurangan nomor porsi di tahun 2021 lalu adanya perbedaan cara pandang dan pemahaman terkait Covid-19.
2. Ibu Khamimah selaku Kasi Penyelenggara Haji Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dan sekaligus manajer konflik dan di bantu oleh stafnya yakni ada Bapak Tulus Rahardjo. Sosialisasi dan komunikasi menjadi alat utama yang paling penting dalam mengelola konflik yang terjadi. Hal ini di dasari dari sumber utama konflik yakni kurangnya sosialisasi dan komunikasi antara Penyelenggara Haji dan Umrah dengan calon jamaah haji.
3. Konflik ini dikelola dengan menggunakan strategi kompromi (*compromising*) diantaranya dengan senantiasa menjalin hubungan baik dengan calon jamaah, memberikan nasehat agar tidak saling menyalahkan mensosialisasikan peraturan pembatalan haji yang bersumber dari Keputusan Menteri Agama No. 494 dan No. 660, dan selalu memberikan harapan dan sikap optimis kepada calon jamaah haji.
4. Hasil dari manajemen konflik yang telah dilaksanakan ini menghasilkan *win-lose* atau menang-kalah. Yaitu salah satu pihak berhasil mencapai tujuan dan pihak lain tidak.

## B. SARAN

Setelah dilakukannya penelitian pada Penyelenggara Haji Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, saran-saran yang dapat diajukan berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut

1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingg
  - a. Perlu dilakukan upaya sosialisasi sejak awal untuk dapat mencegah munculnya konflik. Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga harus lebih tanggap dalam upaya pengelolaan manajemen konflik yang belum terjadi ataupun yang sudah terjadi. Penyelenggara Haji Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga harus lebih memperhatikan peluang konflik yang ada di setiap Kecamatan di Kabupaten Purbalingga dan senantiasa berkomunikasi dengan koordinator Ibadah Haji di setiap Kecamatan.
  - b. Menjalin silaturahmi dan hubungan baik dengan para calon jamaah haji melalui grup dalam media social seperti Watsapp dan sosialisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dan pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Hal ini dilakukan agar berkurangnya pandangan buruk terhadap Penyelenggara Haji Umrah di Kantor Kementerian Agama purbalingga.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi referensi dalam penanganan konflik yang diakibatkan oleh penyakit atau pandemi yang tidak dapat diprediksi sebelumnya selain itu saat dalam pengambilan data harus lebih teliti dan jeli sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang utuh terhadap suatu objek yang di teliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*, Syakir Media Press,
- Adil, Malikul. 2009. Pendekatan Management Conflict Untuk Perubahan dan Pengembangan Organsasi, *MATERIK : Jurnal Manajemen & Teknik Industri – Produksi* , Vol. VII, No. 1, September.
- Anik Farida, 2020. “*Dinmika Pelayanan Ibadah Haji*”, Jakarta: Litbangdiklat Press.
- Arikunto, Suharsini. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Burhandin Gesi, Dkk, 2019. Manajemen dan Eksekutif, *Jurnal Manajemen*, Volume 3 No. 2 Oktober.
- Daniel, Mohear. 2005. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penutupan Penggunaan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Danim, Sudarman. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi dan Publikasi*, Bandung: Pustaka Setia.
- Dinal A’laa Shofi Zahro, 2016. Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016”, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
- Ekawarna, 2018 “*Manajemen Konflik dan Stres*”, Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- H. Nashar, 2013. *Dasar-Dasar Manajemen*, Surabaya: Pena Salsabila.
- Handoko, T. Hani. 2018. *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hendricks, William. 2008. “*Bagaimana Mengelola Konflik*”, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heridiansyah, Jefri. 2014. “Manajemen Konflik dalam Sebuah Organisasi”, dimuat dalam *Jurnal STIE Semarang*, Vol. 6, No. 1, edisi Februari.
- Herlina. 2011. “Penyelesaian Konflik Sosial Melalui Penguatan Kearifan Lokal”, dimuat dalam *Jurnal Aspirasi*, Vol. 2, No. 2, edisi Desember.
- Istianah, 2016, “Proses Haji dan Maknanya”, *Jurnal Akhlak dan Tasawuf*, Vol. 2, No. 1.

- Jazuli, Imam. 2014. *"Buku Pintar Haji dan Umrah"*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kementerian Agama RI, 2015. "Fiqih Haji Komprehensif", (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Krisnadi, Herry.Dkk, 2019. *Pengantar Manajemen (Panduan Menguasai Ilmu Manajemen)*, Jakarta Selatan : LPU-UNAS.
- Kristanto, Andri. 2020. *"Manajemen Konflik"*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kusworo, 2019. *Manajemen Konflik & Perubahan dalam Organisasi*, Alqaprint Jatinangor: Bandung.
- Kusworo, 2019. *Manajemen Konflik & Perubahan dalam Organisasi*, (Alqaprint Jatinangor: Bandung.
- Lampiran Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor. 660 Tahun 2021, tentang *"Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442/2021"*.
- Lampiran Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020, tentang *"Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441/2020"*..
- Milles dan Hubberman dalam buku Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Moleong, Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Rasidi. 2020 . "Respon Jamaah Haji Yang Batal Berangkat Karena Pandemi Covid-19", *Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- Muhsin, Ali. 2016. "Resolusi dan Manajemen Konflik di Institusi Pendidikan Islam", disertasi, (UIN Sunan Ampel: Surabaya.
- Mulkin, Fadhillah Ilham. 2021, "Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Kuota Lebih Kepada Jamaah Haji", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 7.
- Muspawi, Muhamad. 2014. "Manajemen Konflik, Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi", *jurnal manajemen konflik* Vol.16, No. 2, Juli-Desember.
- Nangimah, Fauza Himatun. 2022. *Manajemen Konflik Dalam Menangani Permasalahan Antar Santri di Pondok Pesantren Darul Ulum Siarau Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas*, *Skripsi*, Program Studi

Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri.

Nidjam, Achmad. dan Hanan, Alatief. 2006. “*Manajemen Haji*”, Makasar: Mediacita.

Nugraha, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, hal. 48, Diakses dari <http://digilibfkip.univetbantara.ac.id/materi/buku.pdf>

Nursanti, Ririn. 2014. “Manajemen Peningkatan Akhlak Mulia di Sekolah Berbasis Islam”, *Jurnal Kependidikan*, Vol. 2, No. 2, edisi November.

Nurul Huda, Mohammmad. 2021. Manajemen Dan Produktivitas Kerja Di Sekolah, Ta’dibi : *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam (Manajemen dan Produktivitas Kerja di Sekolah)*, Vol. IX , No. 2, Maret – Agustus.

Pescuric, Alice. dalam buku Dr. Wirawan. 2013. “*Konflik dan Manajemen Konflik*”, Jakarta: Salemba Humanika.

Putra, Mansya Aji. 2021. “Respons Calon Jamaah Haji Atas Penangguhan Keberangkatan Haji Tahun 2020 Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi kasus calon jamaah haji Kec. Tanjung Batu- Kab. Ongan Ilir, Provinsi Embarkasi Sumatera Selatan)”, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Rahmadi, 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Banjarmasin: Antasari Press,

Rialmi, Zackharia. 2021. “*Manajemen Konflik dan Stres*”, Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.

Rijali, Ahmad. 2018. “Analisis Data Kualitatif”, *jurnal Alhadharah UIN Antasari Banjarmasin*, Vol. 17, No. 33, Januari-Juni.

Santi, Ika. 2021. “Impelentasi Strategi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Tahun 2020/2021”, *skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sigarembun, Masri. dan Effendi, Sofian. 1981. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES.

Sugiyono, 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.



- Sugiyono, 2015. *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suharto dan Fauzan, Daffa Maulana. 2022. Tinjauan pelaksanaan penyimpanan berkas rekam medis berdasarkan unsur manajemen 5M (Man, Money, Method, Machine, Material) di RSAU Lanud Sulaiman Bandung), *TEDC* Vol. 16 No. 3, September.
- T. Yanggo, Huzaimah. 2013. *"Ibadah Haji Perempuan"*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Wirawan, 2013. *"Konflik dan Manajemen Konflik"*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Yuningsih, Tri. 2020. *Manajemen Konflik*, (Program Studi Doktor Administrasi Publik Press: Semarang.
- Yusuf, A. Muri. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana.



## PEDOMAN WAWANCARA

### Wawancara PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

Penyelesai Konflik: Ibu Hj. Khamimah (Kasi Penyelenggaraa Haji Umrah)

Teks wawancara dan jawaban wawancara

1. Bagaimana tanggapan anda tentang penundaan keberangkatan ibadah haji tahun ini?

Jawab :

Penundaan keberangkatan haji merupakan keputusan yang sangat pahit untuk diambil, tetapi itu memang yang paling tepat dimasa pandemi meski ini berkonsekuensi pada semakin bertambahnya masa tunggu jamaah haji.

Ada 4 argumen yang membenarkan keputusan tersebut:

- a. Syariat
  - b. Regulasi
  - c. Sejarah
  - d. Teknis operasional
2. Bagaimana pandangan anda terkait konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Purbalingga?

Jawab:

Merupakan hal yang wajar kalau ada yang kecewa karena tidak bisa berangkat, karena sudah menunggu cukup lama tinggal berangkatnya saja kemudian ditunda.

Namanya kebijakan / aturan pasti ada yang merasa diuntungkan atau dirugikan.

3. Bagaimana menurut anda sebagai Penyelenggara Haji Umrah menyikapi permasalahan yang menjadi penyebab adanya konflik?

Jawaban:

Kondisi Pandemi Covid 19 bagi umat islam umumnya dan jamaah calon haji khususnya, memberikan hikmah yang tak ternilai yakni mengajarkan

kesabaran, kesabaran menerima ujian dari Allah bagian dari memelihara dan meningkatkan ketakwaan.

Aspek kesehatan, keselamatan, dan keamanan jamaah haji lebih penting untuk dilakukan.

4. Konflik apa saja yang terjadi pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Purbalingga?

Jawab:

- a. Konflik pada peran sosial, dimana yang bersangkutan mempunyai harapan yang berlawanan dengan kenyataan, sudah berharap banyak untuk berangkat haji ternyata ditunda.
  - b. Konflik pribadi, karena tidak jadi berangkat ada perasaan kurang nyaman terhadap dirinya dan orang lain.
5. Menurut anda apa saja factor yang memengaruhi terjadinya konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji?

Jawab:

- c. Perbedaan cara pandang
  - d. Sebagian calon jamaah belum memahami pentingnya menjaga kesehatan dimasa Pandemi Covid 19
  - e. Perbedaan kepentingan
6. Adakah departemen khusus dalam menangani konflik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga?

Jawab:

Tidak ada

7. Lalu bagaimana Penyelenggara Haji Umrah menyelesaikan konflik yang terjadi?

Jawab:

- a. Tetap menjalani hubungan baik dengan calon jamaah haji.
- b. Jangan menyalahkan orang lain dan dengarkan semua pihak.
- c. Jamaah agar memahami fakta yang ada dan sampaikan masalahnya dengan cara mensosialisasikan peraturan pembatalan haji yang ditanyakan pada Keputusan Menteri Agama No. 660 Tahun 2021.

- d. Memberikan pengertian kepada jamaah agar tidak mudah percaya dengan orang atau informasi yang tidak bertanggung jawab.
  - e. Tanyakan ke kantor atau orang yang menguasai apabila ada permasalahan yang perlu dijelaskan atau diselesaikan.
8. Apakah anda merasakan kesulitan dalam mencari solusi konflik yang terjadi?

Jawab:

Tidak karena semuanya sudah ada aturannya.

9. Langkah seperti apa yang diambil untuk menyikapi pelaku konflik?

Jawab:

Melaksanakan sosialisasi tentang pembatalan haji secara

- a. Masif agar calon jamaah haji dan masyarakat pada umumnya mengetahui dan paham benar terkait penundaan pemberangkatan haji.
- b. Bekerjasama dengan Penyuluh Agama dan Radio RGS Purbalingga untuk memberikan penyuluhan dan siaran.

10. Siapa saja yang terlibat dalam menangani konflik yang terjadi?

Jawab:

Semua Stakeholder yang ada di Kemenag terutama yang berhubungan langsung dengan Seksi PHU misalnya: KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji), PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah), Koordinator Kecamatan, CJH (Calon Jamaah Haji).

11. Apakah anda melakukan musyawarah dengan pelaku konflik dalam menentukan solusi pemecahan konflik?

Jawab:

Kalau musyawarah secara langsung tidak, tetapi kita beri pengertian, dengarkan semua pihak yang berkepentingan agar memahami kalau pembatalan ini betul-betul karena unsur kesehatan dan keselamatan jiwa Calon Jamaah Haji (CJH).

12. Apa dampak yang timbul dari konflik tersebut untuk Kantor Kementerian Agama Purbalingga sendiri?

Jawab:

Dampak yang timbul:

- a. Menambah panjang masa antrian pemberangkatan haji.
- b. Banyak Calon Jamaah Haji yang membatalkan pendaftaran hajinya karena menunggu terlalu lama.
- c. Pada masa tunggu ada yang meninggal sehingga harus di batalkan atau di limpahkan kepada ahli waris.

13. Apakah anda melakukan evaluasi terkait serangkaian proses yang dilakukan dalam menangani konflik?

Jawab:

Evaluasi berupa :

- a. Rakor dengan semua pihak untuk evaluasi pelaksanaan haji agar tahun yang akan datang lebih baik lagi.
- b. Memberi masukan agar tahun yang akan datang kuota haji bisa penuh seperti semula bahkan kalau bisa agar antrian pemberangkatan tidak terlalu panjang.
- c. Perlu di pertimbangkan biaya haji yang proporsional dengan layanan yang diterima jamaah.
- d. Pemerintah bisa melakukan persiapan haji lebih awal baik dalam layanan, pembinaan manasik haji dan rekrutmen petugas.

14. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi konflik agar konflik serupa tidak terulang lagi?

Jawab:

- a. Melakukan sosialisasi secara masif tentang haji dan umroh khususnya kepada calon jamaah haji yang akan berangkat.
- b. Ada perbaikan kualitas kecakapan petugas haji yang berbasis kompetensi.
- c. Meningkatkan layanan dengan inovasi yang lebih baik khususnya pada layanan umum dan kesehatan.

## **Wawancara PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

Penyelesai Konflik: Bapak Tulus Raharjo (Seksi Penyelenggara Haji Umrah)

Teks wawancara dan jawaban wawancara

1. Bagaimana tanggapan anda tentang penundaan keberangkatan ibadah haji tahun ini?

Jawab :

Tahun ini ada penyelenggaraan haji tapi kuota masih belum penuh sebagaimana sebelum covid.

2. Bagaimana pandangan anda terkait konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Purbalingga?

Jawab:

Penundaan haji di tahun 2020 dan 2021 menyebabkan antrian menjadi lebih panjang, kemudian ada kekecewaan dari yang tertunda.

3. Bagaimana menurut anda sebagai Penyelenggara Haji Umrah menyikapi permasalahan yang menjadi penyebab adanya konflik?

Jawaban:

Menyampaikan kepada calon jamaah haji yang tertunda untuk lebih bersabar, pandemic covid memang menjadi masalah global, jadi haji pun terkena imbasnya.

4. Konflik apa saja yang terjadi pasca penundaan keberangkatan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Purbalingga?

Jawab:

- a. Banyak calon jamaah haji yang tertunda menjadi sangat kecewa.
  - b. Banyak masyarakat yang kaget ketika cek antrian keberangkatan menjadi sangat lama.
  - c. Antrian menjadi sangat panjang.
5. Menurut anda apa saja factor yang memengaruhi terjadinya konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji?

Jawab:

- a. Pandemic covid belum pasti berakhir.

- b. Sebagaimana jamaah tertunda khawatir tidak bias berangkat.
  - c. Ketidak pahaman jamaah mengenai alur pembatalan keberangkatan ibadah haji ketika diberi penjelasan dan akhirnya mulai menggunakan asumsinya sendiri.
6. Adakah departemen khusus dalam menangani konflik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga?

Jawab:

Tidak ada.

7. Lalu bagaimana Penyelenggara Haji Umrah menyelesaikan konflik yang terjadi?

Jawab:

- a. Memberikan harapan untuk tetap optimis.
- b. Bersabar dalam musibah yang sedang terjadi.
- c. Tetap menjaga protocol kesehatan.
- d. Memberikan penyadaran bahwa semua qadarulloh.

8. Apakah anda merasakan kesulitan dalam mencari solusi konflik yang terjadi?

Jawab:

Kesulitan tetap ada, seperti pemahaman tentang ketentuan atau aturan yang sebagian kurang bisa memahami.

9. Langkah seperti apa yang diambil untuk menyikapi pelaku konflik?

Jawab:

- a. Dengan menjelaskan secara detail dan rinci kepada calon jamaah yang berkonflik.
- b. Lebih tawakal terhadap keputusan yang ada.

10. Siapa saja yang terlibat dalam menangani konflik yang terjadi?

Jawab:

- a. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.
- b. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).
- c. Dinas Kesehatan.
- d. Pemerintah Daerah.

e. Ormas Keagamaan

11. Apakah anda melakukan musyawarah dengan pelkau konflik dalam menentukan solusi pemecahan konflik?

Jawab:

Musyawarah berupa rapat koordinasi dengan pihak terkait.

12. Apa dampak yang timbul dari konflik tersebut untuk Kantor Kementerian Agama Purbalingga sendiri?

Jawab:

Kurangnya respon dan cenderung sensitive ketika menerima kabar yang tidak menguntungkan pada calon jamaah haji.

13. Apakah anda melakukan evaluasi terkait serangkaian proses yang dilakukan dalam menangani konflik?

Jawab:

Ada evaluasi rutin yang dilakukan oleh Penyelenggara Haji Umrah setiap bulan.

14. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi konflik agar konflik serupa tidak terulang lagi?

Jawab:

- a. Memberikan pencerahan bahwa haji adalah panggilan dari Allah SWT.
- b. Selalu khusnudzon dan perbanyak doa.
- c. Berharap pandemic segera berakhir sehingga kuota kembali normal.



## **Wawancara Koordinator Kecamatan Pelaku Konflik**

Pelaku Konflik: Bapak Agus Muta'if (Koordinator Kecamatan Karanganyar, Purbalingga)

Teks wawancara dan jawaban wawancara

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai penundaan keberangkatan ibadah haji tahun ini?

Jawab:

Menurut saya selaku calon jamaah haji yang mengalami penundaan harus bersabar lagi, lebih belajar lagi. Yang jelas mungkin Allah sayang sama kita, seperti bekal masih kurang berupa harta ataupun ilmu. Bagi saya tidak apa-apa justru ini merupakan suatu kesempatan untuk kita dan keluarga harus lebih banyak belajar lagi bagaimana melakukan ibadah haji yang baik dan Allah pasti sudah menyiapkan rencana lebih baik lagi terhadap kita.

2. Bagaimana menurut anda sebagai salah satu calon jamaah yang tertunda dalam menyikapi penundaan keberangkatan ibadah haji?

Jawab:

Saya menyikapi dengan baik dan bijak, kemudian banyak berinteropeksi diri atas musibah yang terjadi. Karna musibah covid kan memang tidak ada yang merencanakan. Ya walaupun ada sebagian anggota saya yang tidak terima dengan keputusan tersebut.

3. Bagaimana perasaan anda ketika mengetahui bahwa haji akan di tunda?

Jawab:

Tidak munafik, pasti kecewa dan sakit hati. Karena sudah menunggu begitu lama sampai 11 tahun di 2022 ini. Anggota saya juga kecewa dan tidak terima dengan keputusan yang telah di tetapkan.

4. Kemudian bagaimana anda mengkomunikasikan perasaan anda anda kepada pihak Penyelenggara Haji Umrah?

Jawab:

Disampaikan secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, ataupun juga bias dengan komunikasi melalui media social seperti whatsapp dijelaskan secara detail apa konflik yang terjadi.

5. Konflik apa yang terjadi pasca penundaan keberangkatan ibadah haji?

Jawab:

Konflik pada perasaan sendiri dengan perasaan kecewa mengetahui bahwa bekum bias berangkat haji dan harus di tunda lagi. Ada sebagian anggota saya yang protes kepada saya karena calon jamaah tidak mencari tahu apa penyebab gagal berangkat lagi. Sampai mengira saya berangkat karena saya masuk ke daftar cadangan. Sampai mengira saya melakukan kecurangan untuk diberangkatkan terlebih dahulu padahal saya juga tertunda.

6. Menurut anda factor apa saja yang menyebabkan terjadinya konflik anantara calon jamaah haji yang tertunda dengan pihak Penyelenggara Haji Umrah?

Jawab:

- a. Kurangnya informasi terkait alasan penundaan.
- b. Kecurigaan calon jamaah haji pada pihak Penyelenggara Haji Umrah, kecurigaan berupa adapihak yang curang untuk di berangkatkan terlebih dahulu.
- c. Kecemasan karena umur yang sudah tua.

7. Apakah ke khawatiran dan kecemasan menjadi salah satu factor munculnya konflik?

Jawab:

Iya, benar sekali. Karena tidak semua calon jamaah haji masih muda jadi khawatir dan cemas.

8. Upaya apa yang anda dan pihak Penyelenggara Haji Umrah lakukan untuk menyelesaikan konflik?

Jawab:

Dengan melakukan musyawarah bersama koordinator kecamatan lain juga yang dilakukan satu bulan sekali bersama Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Purbalingga. Dengan melakukan evaluasi, memberikan masukan, memotivasi, diskusi bersama.

9. Siapa saja yang terlibat dalam menyelesaikan konflik tersebut?

Jawab:

- a. Semua koordinator kecamatan
- b. Pihak Penyelenggara Haji Umrah
- c. Kantor Kementerian Agama

10. Apa dampak yang anda rasakan dari konflik yang terjadi?

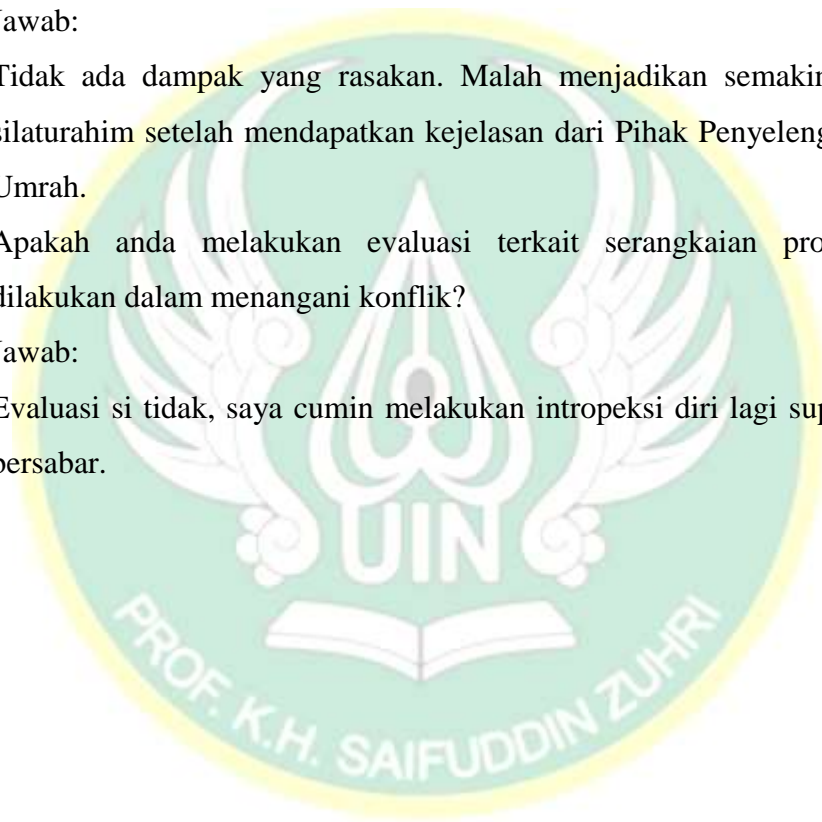
Jawab:

Tidak ada dampak yang rasakan. Malah menjadikan semakin erat tali silaturahmi setelah mendapatkan kejelasan dari Pihak Penyelenggara Haji Umrah.

11. Apakah anda melakukan evaluasi terkait serangkaian proses yang dilakukan dalam menangani konflik?

Jawab:

Evaluasi si tidak, saya cumin melakukan intropeksi diri lagi supaya lebih bersabar.



## **Wawancara Koordinator Kecamatan Pelaku Konflik**

Pelaku Konflik: Bapak A Badrun Isnaeni (Koordinator Kecamatan Karangreja, Purbalingga)

Teks wawancara dan jawaban wawancara

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai penundaan keberangkatan ibadah haji tahun ini?

Jawab:

Awalnya saya keget, anggota saya juga keget yang gagal berangkat lagi. Padahal persiapan sudah hampir 90%. Seperti cek kesehatan, fisik, mental sampai melakukan manasik mandiri bersama biro haji. Tetapi saya menanggapi dengan ikhlas walaupun ada anggota yang kecewa dan mengutarakan keluhan pada saya.

2. Bagaimana menurut anda sebagai salah satu calon jamaah yang tertunda dalam menyikapi penundaan keberangkatan ibadah haji?

Jawab:

Saya sampaikan saya menyikapi dengan ikhlas, karena ibadah haji adalah panggilan dari Allah SWT. Namun manusiawi rasa kecewa pasti ada terlebih sudah menunggu lama. Ada juga anggota saya yang mungkin memang benar-benar kecewa. Terutama pada yang sudah lansia saya beritahukan informasi untuk melakukan cek kesehatan berupa imunisasi, karena rasa kecewa itu sampai ada anggota saya yang menggerutu “dicek kesehatan terus kaya mau berangkat aja” seperti itu.

3. Bagaimana perasaan anda ketika mengetahui bahwa haji akan di tunda?

Jawab:

Kaget dan kecewa. Namun lama kelamaan saya terima dengan ikhlas. Untuk anggota saya ada juga yang menggerutu ketika diberi informasi. Mungkin karena rasa kecewa dan khawatir terhadap usia.

4. Kemudian bagaimana anda mengkomunikasikan perasaan anda anda kepada pihak Penyelenggara Haji Umrah?

Jawab:

Disampaikan pada saat rapat koordinasi, kita juga berkomunikasi dengan pihak medis terkait kesehatan calon jamaah haji.

5. Konflik apa yang terjadi pasca penundaan keberangkatan ibadah haji?

Jawab:

Konflik yang terjadi hanya kecewa seperti menggerutu ketika diberikan informasi.

6. Menurut anda factor apa saja yang menyebabkan terjadinya konflik antara calon jamaah haji yang tertunda dengan pihak Penyelenggara Haji Umrah?

Jawab:

- a. Pemahaman yang kurang pada calon jamaah haji
- b. Kekhawatiran terkait usia
- c. Percaya pada berita yang tidak benar
- d. Terkadang juga dipengaruhi oleh orang lain

7. Apakah ke khawatiran, kecemasan menjadi salah satu factor munculnya konflik?

Jawab:

Iya itu merupakan faktor yang paling dasar.

8. Upaya apa yang anda dan pihak Penyelenggara Haji Umrah lakukan untuk menyelesaikan konflik?

Jawab:

- a. Dengan melakukan rapat coordinator yang diselenggarakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten purbalingga setiap satu bulan sekali, yang nanatinya disampaikan pada calon jamaah haji oleh koordinator.
- b. Dengan memberikan semangat dan memotivasi
- c. Dan jangan terlalu percaya pada berita yang tidak jelas

9. Siapa saja yang terlibat dalam menyelesaikan konflik tersebut?

Jawab:

- a. Kantor Kementerian Agama Kabupaen Purbalingga
- b. Penyelenggara Haji Umrah
- c. Dinas Kesehatan

d. Koordinator dari berbagai kecamatan

10. Apa dampak yang anda rasakan dari konflik yang terjadi?

Jawab:

Tidak ada dampak yang signifikan bagi saya, hanya lebih intropeksi diri dan lebih bersabar lagi.

11. Apakah anda melakukan evaluasi terkait serangkaian proses yang dilakukan dalam menangani konflik?

Jawab:

evaluasi diri untuk lebih sabar dalam menghadapi berbagai masalah.

### **Wawancara Koordinator Kecamatan Pelaku Konflik**

Pelaku Konflik: Bapak Sugeng Kurniawan (Koordinator Kecamatan Pengadegan, Purbalingga)

Teks wawancara dan jawaban wawancara

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai penundaan keberangkatan ibadah haji tahun ini?

Jawab:

Mungkin karena sudah menjadi peraturan pemerintah karena adanya pandemic covid karena untuk keselamatan sehingga pemerintah membatasi calon jamaah haji yang berangkat ke Arab Saudi.

2. Bagaimana menurut anda sebagai salah satu calon jamaah yang tertunda dalam menyikapi penundaan keberangkatan ibadah haji?

Jawab:

Saya menyikapi dengan santai. Mungkin karena belum takdirnya untuk berangkat ibadah haji. Karena posisinya juga saya menemani ibu saya. Apalagi tahun lalu ada pembatasan usia jadi walaupun saya berangkat saya akan tunda karena ibu saya tidak bisa berangkat. Anggota saya juga ada yang bersedih dan menangis karena tidak bias berangkat dan harus tertunda lagi.

3. Bagaimana perasaan anda ketika mengetahui bahwa haji akan di tunda?

Jawab:

Perasaan sedih tidak bias berangkat apalagi ada pembatasan usia yang sudah jelas ibu saya tidak bias berangkat. Anggota juga beberapa ada yang sedih, kecewa, sampai menangis mendengar berita tersebut.

4. Kemudian bagaimana anda mengkomunikasikan perasaan anda anda kepada pihak Penyelenggara Haji Umrah?

Jawab:

Dengan cara dikomunikasikan secara langsung saat rapat dengan Penyelenggara Haji Umrah.

5. Konflik apa yang terjadi pasca penundaan keberangkatan ibadah haji?

Jawab:

Alhamdulillah tidak ada konflik yang serius karena kebanyakan anggota saya ibu-ibu. Mereka mungkin hanya menggerutu dibelakang saja atas kekesalan gagal berangkat haji.

6. Menurut anda factor apa saja yang menyebabkan terjadinya konflik antara calon jamaah haji yang tertunda dengan pihak Penyelenggara Haji Umrah?

Jawab:

Kurangnya informasi terkait penyebab penundaan keberangkatan ibadah haji.

7. Apakah ke khawatiran, kecemasan menjadi salah satu factor munculnya konflik?

Jawab:

Iya pasti. Karena cemas akan usia yang sudah menua dan khawatir akan kesehatan fisik.

8. Upaya apa yang anda dan pihak Penyelenggara Haji Umrah lakukan untuk menyelesaikan konflik?

Jawab:

Dengan cara disampaikan pada saat rapat koordinasi dan dari Kantor Kementerian Agama juga sudah mengundang semua calon jamaah yang

tertunda itu dikumpulkan di aula untuk diberitahu dan pengarahan tentang keputusan penundaan. Kemudian mereka menjadi sadar dan tau karena memang penundaan ini karena pandemic covid bukan karena alasan yang lain-lain.

9. Siapa saja yang terlibat dalam menyelesaikan konflik tersebut?

Jawab:

- a. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga
- b. PHU (Penyelenggara Haji Umrah)
- c. Koordinator
- d. Dinas Kesehatan

10. Apa dampak yang anda rasakan dari konflik yang terjadi?

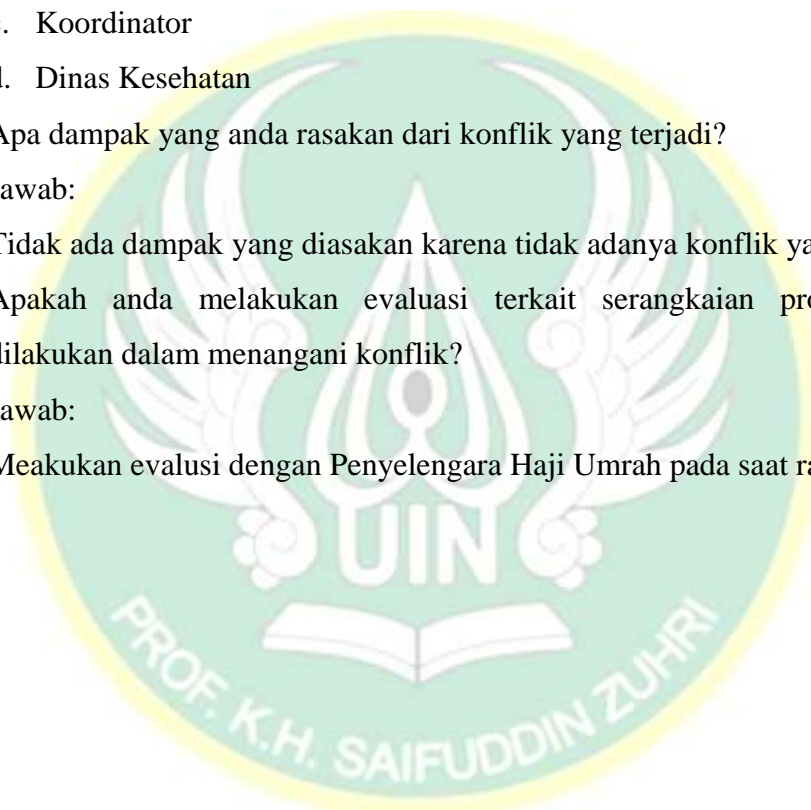
Jawab:

Tidak ada dampak yang dirasakan karena tidak adanya konflik yang serius.

11. Apakah anda melakukan evaluasi terkait serangkaian proses yang dilakukan dalam menangani konflik?

Jawab:

Melakukan evaluasi dengan Penyelenggara Haji Umrah pada saat rapat.





## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Tulus Raharjo. Beliau adalah Staff Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kemeterian Agama Kabupaten Purbalingga



Wawancara dengan Ibu Khamimah. Beliau adalah Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kemeterian Agama Kabupaten Purbalingga.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Lulu Khasna Latifah
2. Nim : 1717103024
3. Tempat/Tgl. Lahir : Cilacap 20 Juni 1999
4. Alamat Rumah : Desa Bantarsari RT.04 RW. 05,  
Kecamatan Bantarsari , Kabupaten  
Cilacap
5. Nama ayah : Suwarso
6. Nama Ibu : Supriyatun

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. SD/MI, Tahun Lulus : SD N 06 Bantarsari, 2011
  - b. SMP/MTs, Tahun Lulus : SMP N 1 Gandrungmangu, 2014
  - c. SMA/MA, Tahun Lulus : SMA N 1 Bantarsari, 2017
  - d. S1, Tahun Masuk : 2017

Purwokerto, 15 Juni 2023

Lulu Khasna Latifah