

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Hubungan bilateral Indonesia dengan Arab Saudi telah terjalin erat dalam kurun waktu yang lama, hal ini disebabkan oleh latar belakang agama yang sama dan interaksi melalui hubungan dagang yang telah berlangsung sangat lama. Dalam perkembangan selanjutnya keinginan akan peningkatan hubungan kedua negara ini dibuktikan dengan berbagai bentuk kerjasama dalam berbagai bidang, seperti ketenagakerjaan, perlindungan hak-hak pekerja migran, ekonomi dan perdagangan, pelaksanaan haji dan umroh, hibah dan wakaf, imigrasi, kesehatan, pariwisata, penerbangan, dan sektor energi, dan pembentukan Sidang Komisi Bersama yang berfungsi sebagai forum bilateral untuk membahas berbagai masalah yang berkaitan dengan perkembangan terakhir antara kedua negara.

Di Indonesia, pemerintah telah menetapkan penyelenggaraan haji sebagai tugas nasional. Hal ini karena besarnya jumlah penduduk muslim Indonesia yang ingin melaksanakan ibadah haji, melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri, adanya batas kuota atau jumlah jamaah yang telah ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi, dan berkaitan dengan berbagai aspek seperti bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi. Pemerintah Indonesia setiap tahun telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji yang merupakan tuntutan reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji, peran negara dalam penyelenggaraan ibadah haji amatlah vital, hal ini di dasarkan oleh fungsi dan peran dari pemerintah itu sendiri yaitu sebagai penyelenggara ibadah haji. Adanya kepentingan nasional dan kebijakan-kebijakan yang di keluarkan oleh negara yang bersangkutan sangat

mempengaruhi dan membuat banyaknya dinamika-dinamika dalam penyelenggaraan haji. Dalam penyelenggaraan ibadah haji pemerintah Indonesia mempunyai tugas untuk melakukan pengaturan yang bukan merupakan tugas mudah dan memiliki tingkatan kesulitan yang membutuhkan kerjasama baik dalam lingkup negara Indonesia dengan Arab Saudi maupun dengan instansi-instansi kedua negara yang terkait.

Penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah Indonesia merupakan tugas besar yang tidak mudah, salah satu kerumitan dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah umat Islam tidak dapat melaksanakan ibadah haji di luar waktu dan tempat yang telah ditentukan. Tempat yang akan di tuju adalah negara lain sehingga mempunyai keterkaitan dengan peraturan yang berlaku dalam hubungan internasional, dalam hal ini hubungan bilateral antara Indonesia dengan Arab Saudi. Selain itu, penyelenggaraan ibadah haji adalah kegiatan yang memiliki mobilitas tinggi dan pergerakan dinamis, tapi dibatasi oleh tempat dan waktu.

Salah satu permasalahan haji yang paling kompleks adalah masalah pelayanan, namun hal ini memang cukup kompleks dan bukan perkara mudah. Calon Jemaah haji yang berjumlah kurang lebih 211.000 harus dilayani sebelum keberangkatan, selama di Arab Saudi, sampai balik ke tanah air. Kekurangan dalam pelayanan tentu dirasakan, namun dengan sistem dan kebijakan yang tepat tentu permasalahan bisa diminimalisir. Kebijakan yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji belum mempunyai *grand design* dan belum terjadinya pembicaraan yang intensif antara *Government to Government* (G to G), serta masih adanya perbedaan kebijakan antara kerajaan Arab Saudi dengan Pemerintah Indonesia.

Peblematika yang muncul pada penyelenggaraan dan pelayanan haji yang cukup kompleks, menuntut kedua pemerintah untuk melakukan upaya peningkatan dalam kerjasama bilateral kedua negara tersebut terkait peningkatan pelayanan haji. Upaya peningkatan kerjasama dalam pelayanan haji pun dapat dilakukan dengan

diplomasi antar pemerintah yang bersangkutan guna melancarkan proses peningkatan pelayanan.

Penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji masih perlu disempurnakan terutama dalam pengorganisasian untuk perwakilan di Arab Saudi dan peningkatan kemampuan petugas pelayanan, selain itu kualitas pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi udara, pelayanan pemondokan yang masih belum memuaskan para peserta jemaah haji, begitu pula dengan *Standard Operation Procedure* (SOP) pengelolaan ibadah haji departemen agama belum memenuhi Sistem. Adapun hambatan-hambatan lainnya seperti belum optimalnya kualitas pelayanan ibadah haji sebagai akibat munculnya kendala di dalam mengimplementasikan aspek teknis operasional pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, khususnya yang terkait dengan pelayanan. Transportasi yang digunakan untuk memberangkatkan jemaah haji dari dan kembali ke Indonesia masih sering mengalami keterlambatan jadwal terbang, hal ini karena pemerintah belum melakukan pembicaraan secara intensif *Government to Government* (G to G).

Merangkum dari bahasan yang ada bahwa bentuk kerjasama untuk mengatasi dan memperlancar berbagai persoalan penyelenggaraan urusan ibadah haji, dalam hal pendaftaran, dokumen, penggunaan akomodasi, transportasi dan pelayanan kesehatan, pemerintah Arab Saudi memperkenalkan sistem pendaftaran haji jalur elektronik dimana jika melakukan pendaftaran, jemaah haji akan diminta untuk memilih paket layanan selama pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi yang bernama *e-Hajj*. Kerjasama sistem *e-hajj* yang diterapkan oleh pemerintah Arab Saudi diharapkan mampu untuk memperbaiki pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada para calon jemaah haji yang akan menunaikan haji di Arab Saudi. Penerapan sistem *e-Hajj* ini semakin berlangsung dengan baik, peran kedua pemerintah untuk menerapkan sistem ini juga dinilai berhasil guna meningkatkan pelayanan haji dan untuk meringkas waktu pendaftaran dan pelayanan-pelayanan haji lainnya yang termasuk dalam *service excellence*.

IV.2 Saran.

Indonesia sebagai negara muslim terbesar di dunia, harus dapat menanggapi positif tren peningkatan tersebut dengan melayani permintaan perjalanan berupa umrah dan haji ke Arab Saudi tersebut sebagai suatu peluang dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. Dengan meningkatnya permintaan perjalanan berupa umrah dan haji dari masyarakat Indonesia, maka akan menjadikan suatu peluang dalam memperluas lapangan pekerjaan baru, seperti bertambahnya biro perjalanan penyelenggara umrah dan haji (travel umrah dan haji) yang akan menyerap tenaga kerja di Indonesia. Sedangkan keuntungan yang diperoleh oleh pihak pemerintah Indonesia dari adanya perjalanan ibadah umrah dan haji adalah meningkatnya sumber pendapatan dari devisa berupa fiskal.

Beberapa langkah konkrit yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Indonesia di dalam upaya meningkatkan profesionalisme pelayanan ibadah haji Indonesia secara transparan dan akuntabel, Pemerintah Indonesia dapat Menyusun *contingency plan* secara detail, terukur dan didasarkan kepada pemetaan masalah–masalah yang selama ini di hadapi dalam penyelenggaraan ibadah haji serta meningkatkan komunikasi *Government to Government* atau kerjasama melalui Organisasi Konferensi Islam (OKI), untuk mewujudkan kesamaan persepsi dan sekaligus menyakinkan Kerajaan Arab Saudi dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji Indonesia.

Pada sistem *e-haji*, pemerintah Kerajaan Arab Saudi harus gencar memperkenalkan dan mengawasi pengaplikasian dari sistem tersebut. Untuk pengeluaran visa yang terkadang memerlukan waktu yang cukup lama, pemerintah Indonesia, dapat melakukan lobi dnegan pihak kerajaan Arab Saudi agar pengeluaran visa untuk calon jamaah haji Indonesia di permudah dan tidak memerlukan waktu yang cukup lama, karena tidak sedikit jamaah yang tertunda keberangkatannya karean visa belum didapatkan.

Selain itu perlu segera dilakukan pembenahan secara riil seluruh aspek pelayanan penyelenggaraan ibadah haji baik di Indonesia maupun Arab Saudi, seperti

pada aspek transportasi dapat dilakukan penataan secara ketat mulai dari embarkasi di Indonesia dan Arab Saudi, untuk mencegah terjadinya jadwal pemberangkatan atau kepulangan yang tertunda secara berantai. Pada aspek pemondokan pembenahan dapat dilakukan dengan merealisasikan perjanjian kerjasama Pemerintah dengan pihak swasta yang melayani jasa penyewaan pemodokan dan mengupayakan pemondokan para jamaah yang tidak terlampau jauh jaraknya dengan masjid.

Pada aspek kesehatan dapat dibenahi dengan memperketat proses *screening* bagi kesehatan calon jemaah haji, dan tidak ada toleransi untuk meloloskan calon yang termasuk predisposisi gangguan jiwa. Selain itu di perlukan juga penambahan jumlah persediaan obat-obatan (khususnya penyakit saluran pernafasan) dan penyiapan klinik pelayanan kesehatan di Arafah serta merealisasikan pembangunan rumah sakit haji Indonesia di Makkah.

Pada aspek katering, pembenahan dapat dilakukan dengan melakukan kajian dalam proses rekrutmen pelaksana katering yang memiliki kompetensi dan terus melakukan koordinasi serta sinkronisasi dengan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi, untuk menjamin penyiapan katering dapat berlangsung secara tepat waktu dan tepat sasaran.