

**KONSEP PENGURUSAN KEPADATAN  
MANUSIA BERTERASKAN ISLAM: KAJIAN  
KES KONSEP PENGURUSAN KEPADATAN  
JEMAAH HAJI LEMBAGA TABUNG HAJI DI  
MEKAH**

**MUSMULIADI BIN KAMARUDING**

**UNIVERSITI SAINS MALAYSIA**

**2016**

**KONSEP PENGURUSAN KEPADATAN  
MANUSIA BERTERASKAN ISLAM: KAJIAN  
KES KONSEP PENGURUSAN KEPADATAN  
JEMAAH HAJI LEMBAGA TABUNG HAJI DI  
MEKAH**

oleh

**MUSMULIADI BIN KAMARUDING**

**Tesis yang diserahkan untuk  
memenuhi keperluan bagi  
Ijazah Doktor Falsafah**

**September 2016**

## PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim. Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat Allah SWT kerana telah memberikan izin dan peluang serta mempermudah penyelidik untuk menyiapkan tesis ini mengikut tempoh masa yang telah ditetapkan. Tidak dilupakan juga selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad SAW dan ahli keluarga Baginda serta para sahabat Baginda.

Sepanjang proses untuk menyiapkan tesis ini, penyelidik amat terhutang budi dan merakamkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Profesor Dr. Muhammad Syukri Salleh selaku penyelia utama dan Dr. Shahir Akram Hassan selaku penyelia bersama. Mereka ini adalah orang penting dalam membantu penyelidik untuk menyiapkan tesis ini. Mereka ini jugalah yang tidak pernah jemu untuk memberikan bimbingan, tunjuk ajar, buah fikiran, dorongan dan semangat sehingga memberikan inspirasi kepada penyelidik untuk menyiapkan tesis ini. Semoga segala budi, jasa baik dan sumbangan yang diberikan kepada penyelidik ini sentiasa mendapat rahmat dan reda daripada Allah SWT.

Selain itu, penyelidik juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua pensyarah dan kakitangan pentadbiran di Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam (ISDEV) serta sahabat-sahabat seperjuangan yang juga turut banyak membantu penyelidik untuk menyiapkan tesis ini. Penyelidik juga berterima kasih kepada pihak Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) kerana telah memberikan biasiswa MyBrain15 kepada penyelidik sepanjang pengajian dijalankan. Tidak dilupakan juga buat

Universiti Sains Malaysia (USM) yang telah melantik penyelidik sebagai Pembantu Penyelidik Siswazah (GRA) selama setahun (September 2013- Ogos 2014) melalui Geran Penyelidikan Haji, di bawah pimpinan Naib Canselor USM iaitu Profesor Dato' Omar Osman.

Jutaan terima kasih juga buat enam orang pegawai Tabung Haji yang sudi untuk menyalurkan maklumat kepada penyelidik sehingga terhasilnya tesis ini. Pertama, Tuan Haji Ahmad Sohaimi bin Dato' Abd Rahim. Kedua, Tuan Haji Mohd Rizzal bin Khalid. Ketiga, Tuan Haji Mohd Salleh bin Abdul Halim. Keempat, Tuan Haji Mohamad Said bin Ismail. Kelima, Tuan Haji Ahmad Kassim bin Pait. Keenam, Tuan Haji Anuar bin Ismail. Kesungguhan dan kerjasama yang telah diberikan amatlah dihargai oleh penyelidik. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Akhirnya, ucapan terima kasih kepada isteri tercinta, Halidah binti Sarayon kerana memberikan semangat dan galakan di samping memahami kesibukan dan memberi ruang untuk menjalankan kajian. Penghargaan juga khas ditujukan kepada ibu, ayah, ibu mertua, dan seluruh ahli keluarga. Terima kasih atas doa, pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan. Semoga Allah SWT sentiasa memberikan rahmat dan redaNya kepada kita semua.

Musmuliadi bin Kamaruding,

Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam (ISDEV),

Universiti Sains Malaysia.

## ISI KANDUNGAN

<b>PENGHARGAAN</b>	ii
<b>ISI KANDUNGAN</b>	iv
<b>SENARAI JADUAL</b>	x
<b>SENARAI GAMBAR RAJAH</b>	xi
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xii
<b>ABSTRAK</b>	xiv
<b>ABSTRACT</b>	xvi

### **BAB 1: PENGENALAN**

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	2
1.2.1	Sejarah Pensyariatan dan Kewajipan Ibadah Haji	3
1.2.2	Peningkatan Jumlah Jemaah Haji di Mekah	6
1.2.3	Kesan Peningkatan Jumlah Jemaah Haji di Mekah	10
1.2.4	Cadangan Pengurusan Kepadatan Manusia/Jemaah Haji Sedia Ada	12
1.3	Pernyataan Masalah Kajian	15
1.4	Objektif Kajian	20
1.5	Persoalan Kajian	21
1.6	Definisi Operasional Kajian	23
1.6.1	Konsep	24
1.6.2	Pengurusan	25
1.6.3	Kepadatan Manusia	28
1.6.4	Pengurusan Kepadatan Manusia	29
1.6.5	Pengurusan Kepadatan Jemaah Haji	31
1.7	Skop dan Batasan Kajian	31
1.8	Kepentingan Kajian	34
1.9	Sumbangan Kajian	36
1.10	Organisasi Tesis	37

## **BAB 2: KAJIAN LEPAS DAN SOROTAN KARYA**

2.1	Pendahuluan	39
2.2	Kajian Lepas	40
2.2.1	Kajian Pengurusan Kepadatan Manusia	40
2.2.1(a)	Kajian Berbentuk Teoretikal	41
2.2.1(b)	Kajian Berbentuk Empirikal	42
2.2.2	Kajian Pengurusan Kepadatan Jemaah Haji di Mekah	46
2.2.2(a)	Kajian Teknologi RFID	46
2.2.2(b)	Kajian Peranan Media	48
2.2.3	Kajian Pengurusan Pembangunan Berteraskan Islam	48
2.2.4	Kajian Lembaga Tabung Haji	52
2.3	Analisis Kajian Lepas	56
2.4	Sorotan Karya	58
2.4.1	Pengurusan Kepadatan Manusia	58
2.4.1(a)	Mengurus Melalui Konsep FIST	61
2.4.1(b)	Mengurus Melalui Teori TRIZ	62
2.4.1(c)	Mengurus Melalui Bantuan Teknologi	70
2.4.1(d)	Mengurus Melalui Beberapa Garis Panduan Lain	73
2.4.2	Pengurusan Berteraskan Islam	74
2.4.2(a)	Ciri-Ciri Pengurusan Berteraskan Islam	77
2.4.2(b)	Prinsip-Prinsip Pengurusan Berteraskan Islam	80
2.4.2(c)	Perbezaan Pengurusan Berteraskan Islam dengan Pengurusan lazim	82
2.5	Analisis Sorotan Karya	89
2.6	Kerangka Konseptual Kajian	91
2.7	Kesimpulan	93

### **BAB 3: KAEDAH PENYELIDIKAN**

3.1	Pendahuluan	94
3.2	Reka Bentuk Kajian	94
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	99
3.3.1	Pengumpulan Data Primer	100
3.3.2	Pengumpulan Data Sekunder	105
3.4	Kaedah Penganalisan Data	106
3.4.1	Analisis Kandungan Kualitatif dan Justifikasi Pemilihannya	107
3.4.2	Prosedur Melaksanakan Analisis Kandungan Kualitatif	108
3.5	Tatacara Kajian	112
3.6	Kesimpulan	116

### **BAB 4: KONSEP PENGURUSAN KEPADATAN MANUSIA BERTERASKAN ISLAM**

4.1	Pendahuluan	117
4.2	Maksud Pengurusan Kepadatan Manusia Berteraskan Islam	118
4.3	Tasawur Pengurusan Kepadatan Manusia Berteraskan Islam	120
4.3.1	Dimensi Tauhid	122
4.3.2	Epistemologi Islam	124
4.3.3	Dimensi <i>Hablumminallah</i> dan <i>Hablumminannas</i>	125
4.4	Prinsip Pengurusan Kepadatan Manusia Berteraskan Islam	126
4.4.1	Prinsip Hamba dan Khalifah Allah SWT	127
4.4.1(a)	Ahli Organisasi Sebagai Hamba Allah SWT	128
4.4.1(b)	Ahli Organisasi Sebagai Khalifah Allah SWT	130
4.4.2	Prinsip Nilai	133
4.4.2(a)	Nilai Keikhlasan	133
4.4.2(b)	Nilai Keadilan	135
4.4.2(c)	Nilai Ketaatan dan Kesetiaan	137
4.4.2(d)	Nilai Amanah	138



5.2.4	Jabatan di Lembaga Tabung Haji dan Fungsinya	178
5.3	Konsep Pengurusan Kepadatan Jemaah Haji Lembaga Tabung Haji di Mekah	182
5.3.1	Asas Pengurusan Kepadatan Jemaah Haji Lembaga Tabung Haji di Mekah	183
5.3.1(a)	Standard SPK ISO 9001:2008	185
5.3.2	Prinsip Pengurusan Kepadatan Jemaah Haji Lembaga Tabung Haji di Mekah	192
5.3.2(a)	Prinsip Kepatuhan	193
5.3.2(b)	Prinsip Bekerja Secara Berpasukan	195
5.3.2(c)	Prinsip Berdisiplin Tinggi	199
5.3.2(d)	Prinsip Bertanggungjawab	200
5.3.3	Matlamat Pengurusan Kepadatan Jemaah Haji Lembaga Tabung Haji di Mekah	202
5.3.4	Mekanisme Pengurusan Kepadatan Jemaah Haji Lembaga Tabung Haji di Mekah	206
5.3.4(a)	Pemilihan Petugas	207
5.3.4(b)	Latihan atau Kursus Kepada Petugas	211
5.3.4(c)	Pendedahan Awal Kepada Petugas	216
5.3.4(d)	Pengawalan dan Pengawasan	218
5.3.4(e)	<i>Post-mortem</i>	225
5.5	Rumusan Konsep Pengurusan Kepadatan Jemaah Haji Lembaga Tabung Haji di Mekah	229
5.5.1	Aspek yang Menepati	231
5.5.1(a)	Prinsip	232
5.5.1(b)	Matlamat	235
5.5.1(c)	Mekanisme	237
5.5.2	Aspek yang Tidak Menepati	240
5.5.2(a)	Tasawur/Asas	241
5.5	Kesimpulan	242

<b>BAB 6: PENUTUP</b>		
6.1	Pendahuluan	245
6.2	Penemuan Utama dan Rumusan Kajian	246
6.3	Implikasi dan Cadangan Dasar	255
6.3.1	Konsep Pengurusan Kepadatan Manusia	256
6.3.2	Konsep Pengurusan Kepadatan Jemaah Haji Lembaga Tabung Haji di Mekah	257
6.3.3	Pengamalan atau Pengaplikasian Konsep Pengurusan Kepadatan Manusia Berteraskan Islam	257
6.4	Saranan Kajian Masa Hadapan	258
6.4.1	Skop Kajian	258
6.4.2	Subjek Kajian	259
6.5	Kesimpulan	260
<b>BIBLIOGRAFI</b>		261
<b>TEMU BUAL</b>		283
<b>LAMPIRAN</b>		284

## SENARAI JADUAL

		<b>Halaman</b>
Jadual 1.1	Hubungan antara Objektif Kajian dengan Persoalan Kajian	22
Jadual 2.1	Senarai Prinsip Dalam Teori TRIZ	63
Jadual 2.2	Perbezaan di antara Pengurusan Lazim dengan Pengurusan Berteraskan Islam	84
Jadual 3.1	Senarai Responden Kajian Sebenar	103
Jadual 3.2	Senarai Responden Kajian Rintis	105
Jadual 3.3	Ringkasan Kaedah Penganalisan Data Mengikut Objektif dan Persoalan Kajian	115
Jadual 4.1	Objektif Kajian (1), Persoalan Kajian (i), (ii) dan (iii)	117
Jadual 5.1	Objektif Kajian (2) dan (3), Persoalan Kajian (iv), (v), (vi), (vii) dan (vii)	167
Jadual 5.2	Visi TH	173
Jadual 5.3	Misi TH	173
Jadual 5.4	Klausa dalam Standard SPK ISO 9001:2008	186
Jadual 5.5	Ringkasan Analisis Berkaitan Pemberian Kursus Kepada Petugas Terpilih	211
Jadual 5.6	Ringkasan Rumusan Terhadap Konsep PKJH TH di Mekah Berasaskan Konsep PKMBI	228
Jadual 5.7	Ringkasan Prinsip PKJH TH di Mekah dengan Prinsip PKMBI	231
Jadual 5.8	Matlamat Akhir PKJH TH di Mekah dan PKMBI	235
Jadual 5.9	Mekanisme PKJH TH di Mekah dan PKMBI	236
Jadual 6.1	Ringkasan Jawapan Bagi Objektif dan Persoalan Kajian	251

## SENARAI GAMBAR RAJAH

	<b>Halaman</b>	
Gambar Rajah 1.1	Statistik Jumlah Jemaah Haji Tempatan dan Luar Negara Pada Tahun 2010-2014 di Mekah	7
Gambar Rajah 1.2	Statistik Jumlah Jemaah Haji Malaysia Pada Tahun 2010-2015	9
Gambar Rajah 2.1	Prinsip Segmentasi dalam Konteks PKM	65
Gambar Rajah 2.2(a)	Pertembungan di antara Manusia	66
Gambar Rajah 2.2(b)	Penyelesaian Pertembungan di antara Manusia Melalui Prinsip Penyarangan	66
Gambar Rajah 2.3	Gambaran Prinsip Bergerak ke Dimensi Lain dalam Teori TRIZ	68
Gambar Rajah 2.4	Gambaran Prinsip Kehomogenan dalam Teori TRIZ	69
Gambar Rajah 2.5	Kerangka Konseptual Kajian	92
Gambar Rajah 3.1	Susun Atur Reka Bentuk Kajian	98
Gambar Rajah 3.2	Prosedur Pelaksanaan Analisis Kandungan Kualitatif	110
Gambar Rajah 3.3	Contoh Pembinaan Kod/Tema	111
Gambar Rajah 3.4	Tatacara Kajian	113
Gambar Rajah 4.1	Peringkat-Peringkat Pengurusan dalam Mekanisme PKMBI	156
Gambar Rajah 5.1	Ringkasan Perbincangan dalam Bab Kelima Kajian	168
Gambar Rajah 5.2	Nilai Teras TH	174

## SENARAI SINGKATAN

a.s	<i>alayhi salam</i>
BIMB	Bank Islam Malaysia Berhad
BMMB	Bank Muamalat Malaysia Berhad
FIST	<i>Force, Information, Space, Time</i>
HPCM	<i>Hajj Pilgrims Crowd Management</i>
ICM	<i>Islamic Crowd Management</i>
IKIM	Institut Kefahaman Islam Malaysia
INTAN	Institut Tadbir Awam Negara
ISO	<i>International Standard Organisation</i>
JAKIM	Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
JAWHAR	Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji
KBMC	Kampong Baru Medical Centre
NDMA	<i>National Disaster Management Authority</i>
NRF	<i>National Retail Federation</i>
PKJH	Pengurusan Kepadatan Jemaah Haji
PKM	Pengurusan Kepadatan Manusia
PKMBI	Pengurusan Kepadatan Manusia Berteraskan Islam
PPIM	Persatuan Pengguna Islam Malaysia
PPZ	Pusat Pungutan Zakat Wilayah Persekutuan
PUSRAWI	Pusat Rawatan Islam Sdn Bhd
PUZ	Pusat Urus Zakat Pulau Pinang
RFID	<i>Radio Frequency Identification</i>
Samb.	Sambungan

SAW	<i>Sallallah Alayhi Wasallam</i>
SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
SWT	<i>Subahanah Wa Ta' ala</i>
TH	Lembaga Tabung Haji
TRIZ	<i>Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch</i>
UIAM	Universiti Islam Antarabangsa Malaysia
YaPEIM	Yayasan Pembangunan Ekonomi Islam Malaysia

**KONSEP PENGURUSAN KEPADATAN MANUSIA BERTERASKAN  
ISLAM: KAJIAN KES KONSEP PENGURUSAN KEPADATAN JEMAAH  
HAJI LEMBAGA TABUNG HAJI DI MEKAH**

**ABSTRAK**

Kepadatan manusia khususnya yang berlaku pada musim haji di Mekah berkaitan dengan Islam dan melibatkan orang-orang Islam. Secara logiknya, konsep pengurusan yang sesuai digunakan ialah konsep pengurusan berteraskan Islam. Walaupun begitu, masih belum ada lagi cadangan yang diberikan berasaskan konsep pengurusan berteraskan Islam. Pada masa ini, cadangan-cadangan pengurusan yang telah diberikan kesemuanya bercirikan pengurusan lazim. Ia tidak sesuai digunakan untuk mengurus kepadatan manusia yang berlaku di Mekah kerana sesuatu yang mempunyai unsur Islam tidak menjadi munasabah jika ia diurus dengan cara yang bukan Islamik. Begitulah juga dengan konsep pengurusan kepadatan jemaah haji (PKJH) Lembaga Tabung Haji (TH) di Mekah. TH merupakan salah sebuah institusi pembangunan berteraskan Islam. Sewajarnya, konsep pengurusan yang digunakan juga hendaklah berasaskan konsep pengurusan berteraskan Islam. Persoalannya, bagaimanakah konsep PKJH TH di Mekah? Adakah ia selari dengan Islam? Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah dibangkitkan, maka kajian ini dilakukan dengan tiga objektif. Pertama, mengenal pasti konsep pengurusan kepadatan manusia berteraskan Islam (PKMBI). Kedua, menganalisis konsep PKJH TH di Mekah berasaskan konsep PKMBI. Ketiga, merumuskan konsep PKJH TH di Mekah. Kajian ini dilakukan dengan menggunakan dua kaedah pengumpulan data iaitu pertama, kaedah kajian dokumen; dan kedua, kaedah temu bual. Data yang telah dikumpul itu pula kemudiannya dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis

kandungan kualitatif. Berdasarkan analisis, dapat dirumuskan dua perkara. Pertama, konsep PKMBI merupakan sebuah konsep pengurusan yang beracuankan tasawur Islam dengan menjadikan paradigma Tauhid sebagai tunjang dan bersumberkan epistemologi Islam serta bermatlamatkan keredaan Allah SWT. Kedua, konsep PKJH TH di Mekah secara keseluruhannya berasaskan standard SPK ISO 9001:2008 dengan menekankan prinsip kepatuhan, bekerja secara berpasukan, berdisiplin tinggi. Matlamatnya adalah seperti ingin memberikan kepuasan dan keselesaan kepada jemaah haji serta membantu mendapatkan haji yang mabrur, menjadi institusi pengurusan haji yang terbilang, mengharapkan model yang digunakan dalam PKJH di Mekah diterima pakai di seluruh dunia, dan dapat mengekalkan persijilan ISO 9001 daripada SIRIM. Secara keseluruhannya, kajian ini memberikan dua implikasi. Pertama, implikasi terhadap konsep pengurusan kepadatan manusia. Kedua, implikasi terhadap konsep PKJH TH di Mekah.

**THE CONCEPT OF ISLAMIC CROWD MANAGEMENT: A CASE STUDY  
ON CROWD MANAGEMENT CONCEPT OF HAJJ PILGRIMS BY  
LEMBAGA TABUNG HAJI IN MECCA**

**ABSTRACT**

Crowd especially that occurs during the hajj season in Mecca is related to Islam and the Muslims. Logically, the most suitable management concept to be applied would be one that is Islamic. However, there is still no more suggestions given based on the Islamic management concept. The suggestions that have been given at this time are all characterized by conventional management. It is not suitable to manage the hajj pilgrims crowd that occur in Mecca during hajj season because something that consists of Islamic elements is not reasonable to manage based on conventional method. The same applies to the concept of hajj pilgrims crowd management (HPCM) by Lembaga Tabung Haji (TH) in Mecca. TH is one of the Islamic development institutions. Accordingly, the concept of TH HPCM in Mecca also should be based on the Islamic concept. The problem is, what are the concept of TH HPCM in Mecca? It is in line of Islam? Based on the issues raised, this study was conducted with three objectives. Firstly, to identify the concept of Islamic crowd management (ICM). Secondly, to analyse the concept of TH HPCM in Mecca based on the concept of ICM. Thirdly, to summarise the concept of TH HPCM in Mecca. This study is conducted using two data collection methods which are through documents study and interview. These data are then analysed using the qualitative content analysis method. Based on this analysis, two things can be summarised. Firstly, the concept of ICM is a management concept that is based on the Islamic *tasawwur* mould with the paradigm of faith as the anchor and sourced from the

Islamic epistemology and aims to seek for the pleasure of Allah SWT (*mardhatillah*). Secondly, the concept of TH HPCM in Mecca is solely based on QMS ISO 9001:2008 by emphasizing the principles of compliance, teamwork, highly-disciplined, and responsible. The goals are to give satisfaction and comfort the pilgrims by helping them to get perfect hajj, to be an outstanding institution that manage hajj, to anticipate the HPCM model used in Mecca adopted by other institution across the world, and to maintain the ISO 9001 recognition from SIRIM. Overall, the study gives two implications. Firstly, the implications on crowd management. Secondly, the implications of the TH HPCM in Mecca.

# **BAB 1**

## **Pengenalan**

### **1.1 PENDAHULUAN**

Secara umumnya, kajian ini bertujuan mengkaji konsep pengurusan kepadatan<sup>1</sup> manusia (PKM) dan memberi tumpuan kepada konsep pengurusan kepadatan jemaah haji<sup>2</sup> (PKJH) Lembaga Tabung Haji (TH)<sup>3</sup> di Mekah. Secara lebih khusus pula, kajian ini berhasrat untuk mengenal pasti konsep pengurusan kepadatan manusia berteraskan Islam<sup>4</sup> (PKMBI) dan seterusnya menjadikan konsep PKMBI tersebut sebagai asas untuk menganalisis konsep PKJH TH di Mekah. Setelah itu, kajian ini merumuskan konsep PKJH TH di Mekah.

Sebagai permulaan untuk mencapai hasrat-hasrat yang telah dinyatakan itu, Bab Satu kajian ini membincangkan beberapa perkara seperti latar belakang kajian, pernyataan masalah kajian, objektif kajian, persoalan kajian, definisi operasional kajian, skop dan batasan kajian, kepentingan kajian, sumbangan kajian, dan organisasi kajian.

---

<sup>1</sup> Perkataan kepadatan dalam kajian ini merujuk kepada suasana yang padat atau terlalu ramai atau penuh sesak (Kamus Dewan Edisi Keempat, 2010:1111).

<sup>2</sup> PKJH dalam kajian ini adalah sinonim dan khusus merujuk PKM yang berlaku pada musim haji di Mekah. Perkataan jemaah haji dalam PKJH tersebut adalah merujuk gelaran kepada umat Islam yang pergi mengerjakan ibadah haji di Mekah (Akta Tabung Haji, 1995:8). Sehubungan dengan itu, penggunaan perkataan 'jemaah haji' akan saling berganti dengan perkataan 'umat Islam' mengikut kesesuaian.

<sup>3</sup> Perbincangan selanjutnya mengenai Lembaga Tabung Haji akan menggunakan singkatan TH.

<sup>4</sup> Konsep PKMBI yang ingin dikenal pasti ini merujuk kepada konsep PKM daripada perspektif pengurusan berteraskan Islam.

## 1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Mana-mana peristiwa yang menghimpunkan manusia dalam jumlah yang besar boleh menyebabkan berlakunya kepadatan manusia (Lofland, 1985; Berlongi, 1995; Brown & Lewis, 1998). Terdapat beberapa contoh peristiwa yang boleh menyebabkan kepadatan manusia itu berlaku. Antaranya ialah apabila berlangsungnya Sukan Olimpik, Sambutan Hari Belia Sedunia dan apabila tibanya musim haji di Mekah (Fruin, 1993; Al-Tawfiq & Memish, 2012). Selain itu, kepadatan manusia itu juga boleh berlaku apabila berlangsungnya kejohanan Bola Sepak Piala Dunia (Ahmed, Memish, Steffen, & Stephens, 2012). Sebagai ringkasan yang umum pula, kepadatan manusia boleh berlaku dengan beberapa tujuan seperti sukan, politik, keagamaan, hiburan dan perniagaan (Chalenger, Clegg & Robinson, 2009).

Walaupun begitu, perbincangan dalam kajian ini hanya tertumpu kepada kepadatan manusia yang berlaku pada musim haji di Mekah. Penumpuan tersebut kerana kepadatan manusia yang berlaku pada musim haji di Mekah merupakan perhimpunan besar-besaran dalam kalangan umat Islam sahaja yang datang dari pelbagai negara dengan tujuan mengerjakan ibadah haji (Alnizari, 2011; Al-Hashedi, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Hasimah Mohamed & Ahmad Suhaimi Baharudin, 2013; M. Asyraf Azman, Shahrul Anuwar M.Y, Imran Abdullah, Irfan Mohamad & Javeed Shaikh Mohammed, 2016; Sharifuddin SA, Irfan Mohamad, Imran Abdullah, & Javeed Shaikh Mohammed, 2016). Ibadah haji yang dikerjakan tersebut merupakan ibadah yang telah diwajibkan oleh Allah SWT kepada semua umat Islam di seluruh dunia yang mempunyai kemampuan<sup>5</sup> (Ali-'Imran, 3:97). Setiap tahun, Mekah akan

---

<sup>5</sup> Umat Islam yang berkemampuan diterangkan dalam dua kategori. Pertama, berkemampuan dengan sendirinya. Maksudnya, mereka mampu untuk membayar tambang dan segala perbelanjaan untuk

sentiasa sesak dan padat dengan jemaah haji apabila tibanya musim haji. Oleh sebab itu, aktiviti pengurusannya telah dianggap sebagai sesuatu yang kompleks kerana ia memerlukan kekuatan fizikal dan melibatkan hampir empat juta orang berhimpun di Mekah (Imran Khan, 2012).

Untuk lebih terperinci lagi, perbincangan dalam bahagian latar belakang kajian ini dibahagikan kepada empat bahagian. Pertama, sejarah pensyariatan dan kewajipan ibadah haji. Kedua, peningkatan jumlah jemaah haji mengerjakan ibadah haji. Ketiga, kesan peningkatan jemaah haji di Mekah. Keempat, cadangan pengurusan kepadatan manusia/jemaah haji sedia ada.

### **1.2.1 Sejarah Pensyariatan dan Kewajipan Ibadah Haji**

Ibadah haji merupakan salah satu daripada rukun Islam<sup>6</sup>. Ia berasaskan hadith Rasulullah SAW yang bermaksud:

---

mengerjakan haji sehingga selesai; mempunyai bekalan yang mencukupi untuk menyalurkan nafkah bagi orang yang berada di bawah tanggungannya; mempunyai tubuh badan yang sihat dan mempunyai kesempatan untuk mengerjakan haji. Kedua, berkemampuan dengan bantuan orang lain. Maksudnya, mereka telah memenuhi syarat untuk mengerjakan haji tetapi mempunyai masalah kesihatan dan tiada harapan untuk sembuh. Mereka dibolehkan untuk mewakilkan kepada orang lain untuk mengerjakan haji bagi pihak mereka. Huraian terperinci, rujuk Muhammad Salleh Awang (1986:13-14). Syarat-syarat lain yang diwajibkan adalah seperti beragama Islam, tidak diwajibkan kepada orang bukan Islam; berakal, tidak wajib bagi orang gila; baligh, tidak wajib bagi kanak-kanak; dan merdeka, tidak wajib bagi seseorang hamba (Ahmad Rofi' Usmani, 2005:60 & Haron Din, Ishak Din & Abu Hassan Din, 2007:81).

<sup>6</sup> Rukun Islam merupakan tapak atau asas yang tidak dapat dikesualikan oleh seseorang yang ingin hidup berpandukan sistem atau peraturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. Ia diistilahkan sebagai perkara Fardhu Ain iaitu ia wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam (Pusat Islam UUM, 2005:5-6).

“Islam itu ditegakkan di atas lima perkara: bersaksi bahawa tiada Tuhan yang disembah melainkan Allah SWT dan bahawa Nabi Muhammad SAW adalah hamba dan utusan-Nya, mendirikan solat, menunaikan zakat, haji ke Baitullah, dan berpuasa pada bulan Ramadhan” (Riwayat al-Bukhari, Hadith No. 8 & Riwayat Muslim, Hadith No. 16).

Daripada hadith Rasulullah SAW tersebut, selain daripada ibadah haji, terdapat empat lagi yang terkandung dalam rukun Islam iaitu pertama, mengucap dua kalimah syahadah iaitu bersaksi bahawa tiada Tuhan yang disembah melainkan Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW adalah Rasul-Nya; kedua, mendirikan solat; ketiga, menunaikan zakat; dan keempat, berpuasa pada bulan Ramadhan.

Ibadah haji ini telah disyariatkan oleh Allah SWT sejak zaman Nabi Ibrahim a.s dan Nabi Ismail a.s lagi (Muhammad Salleh Awang, 1986:35; Haron Din, Ishak Din & Abu Hassan Din, 2007:80-81). Pensiariatan tersebut berdasarkan firman Allah SWT yang bermaksud:

“Dan serukanlah umat manusia untuk mengerjakan ibadah haji, nescaya mereka akan datang ke (Rumah Tuhan) mu dengan berjalan kaki, dan dengan menunggang berjenis- jenis unta yang kurus, yang datangnya dari berbagai jalan (dan ceruk rantau) yang jauh” (Al-Hajj, 22:27).

Selepas kewafatan Nabi Ibrahim a.s dan Nabi Ismail a.s, ibadah haji telah dicampur dengan perbuatan syirik dan penyembahan berhala oleh golongan-golongan yang jahil. Untuk membasmi perbuatan-perbuatan tersebut, Allah SWT telah mengutuskan Nabi Muhammad SAW untuk memperbaharui dan menyambung semula ajaran yang telah dibawa oleh Nabi Ibrahim a.s dan Nabi Ismail a.s (Haron Din, Ishak Din & Abu Hassan Din, 2007:80-81). Bertitik tolak daripada itu jugalah, Allah SWT telah mewajibkan ibadah haji ke atas Nabi Muhammad SAW dan semua umat Islam yang

mempunyai kemampuan untuk mengerjakannya. Dalam hal ini, para ulama' Islam telah bersepakat bahawa ibadah haji itu mula diwajibkan oleh Allah SWT pada tahun keenam Hijrah (Muhammad Salleh Awang, 1986:35). Kewajipan tersebut juga berdasarkan penurunan firman Allah SWT yang bermaksud:

“Dan Allah SWT telah mewajibkan manusia mengerjakan ibadah haji dengan mengunjungi Baitullah iaitu kepada sesiapa yang mampu dan berkuasa sampai kepada-Nya” (Ali-‘Imran, 3:97).

Bagi melaksanakan perintah Allah SWT tersebut, Nabi Muhammad SAW beserta dengan 1500 umat Islam yang lain telah berangkat ke Mekah untuk mengerjakan ibadah haji. Walau bagaimanapun, tujuan mereka itu tidak kesampaian kerana mereka telah dihalang oleh kaum Quraisy sehingga hampir membawa kepada satu pertempuran. Satu perundingan telah dibuat di antara Nabi Muhammad SAW dengan kaum Quraisy yang mewujudkan satu perjanjian yang dikenali umum sebagai perjanjian Hudaibiyah (Muhammad Salleh Awang, 1986:35 & M. Shaleh Putuhena, 2007:31).

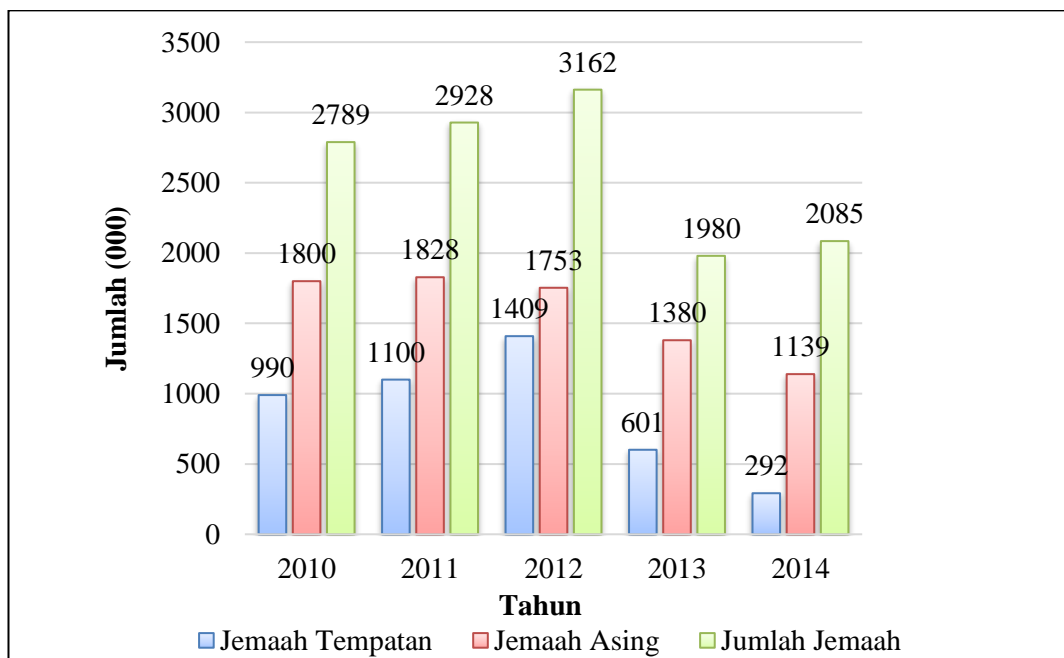
Selepas tiga tahun berlalu, iaitu pada tahun kesembilan Hijrah, barulah ibadah haji dapat dilaksanakan oleh umat Islam. Pada tahun tersebut, Nabi Muhammad SAW telah memerintahkan Saidina Abu Bakar as-Siddiq pergi ke Mekah untuk pergi mengerjakan ibadah haji bersama-sama dengan 300 umat Islam yang lain. Pada tahun berikutnya pula iaitu pada tahun kesepuluh Hijrah, Nabi Muhammad SAW beserta dengan hampir seratus ribu orang umat Islam yang lain pula pergi mengerjakan ibadah haji di Mekah (Muhammad Salleh Awang, 1986:36-41).

Ibadah haji yang dilaksanakan oleh Nabi Muhammad SAW dan umat Islam pada zaman Baginda tersebut juga telah diikuti dan dilaksanakan oleh umat Islam pada zaman ini. Jika pada zaman Nabi Muhammad SAW hanya ratusan ribu orang sahaja yang pergi mengerjakan ibadah haji, tetapi pada zaman ini jumlahnya sudah mencecah sehingga jutaan orang (Al-Hashedi, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Hasimah Mohamed & Ahmad Suhaimi Baharudin, 2013). Menurut Rayan Yousif Alkhayat, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Esraa Khalid Alobaydi, dan Hasima Mohamad (2016), jumlah jemaah haji di Mekah pada zaman ini sentiasa berlaku peningkatan sehingga mencapai jutaan orang. Bukan itu sahaja, ibadah haji pada zaman ini juga sudah dianggap sebagai suatu perhimpunan besar-besaran dalam kalangan umat Islam di Mekah yang menyebabkan Mekah menjadi padat dengan jemaah haji (Imran Khan, 2013).

### **1.2.2 Peningkatan Jumlah Jemaah Haji Mengerjakan Ibadah Haji**

Jumlah umat Islam yang pergi mengerjakan ibadah haji pada zaman ini sudah tidak sama dengan zaman Nabi Muhammad SAW. Jumlahnya sudah berubah dan ia sentiasa berlaku peningkatan setiap tahun (Rayan Yousif Alkhayat et al., 2016). Menurut Al-Hashedi, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Hasimah Mohamed, dan Ahmad Suhaimi Baharudin (2013), jumlah umat Islam yang pergi mengerjakan ibadah haji di Mekah pada zaman ini sudah mencecah sehingga jutaan orang dan jauh berbeza dengan zaman Nabi Muhammad SAW. Pada zaman Nabi Muhammad SAW, jumlah umat Islam yang mengerjakan ibadah haji hanya dalam lingkungan ratusan ribu orang sahaja (Muhammad Salleh Awang, 1986).

Pada zaman ini, terdapat beberapa anggaran yang telah diberikan oleh beberapa orang penulis berkaitan dengan jumlah umat Islam yang pergi mengerjakan ibadah haji di Mekah. Penulis-penulis seperti Shuja Shafi, Robert, Elizabeth, Harunor Rashid dan Memish (2008) misalnya, telah menganggarkan lebih daripada 2 juta orang. Davids (2006); Clingingsmith, Khwaja dan Kremer (2008); Mohammed Mohandes (2010); serta Ahmed et al (2013) pula menganggarkannya lebih daripada 2.5 juta orang. Nabeel Koshak dan Akram Nour (2013) pula menganggarkan jumlahnya telah melebihi daripada 3 juta orang. Gambar Rajah 1.1 menunjukkan statistik sebenar jumlah jemaah haji di Mekah pada tahun 2010 sehingga 2014.



**Gambar Rajah 1.1: Statistik Jumlah Jemaah Haji Tempatan dan Luar Negara Pada Tahun 2010-2014 di Mekah<sup>7</sup>**

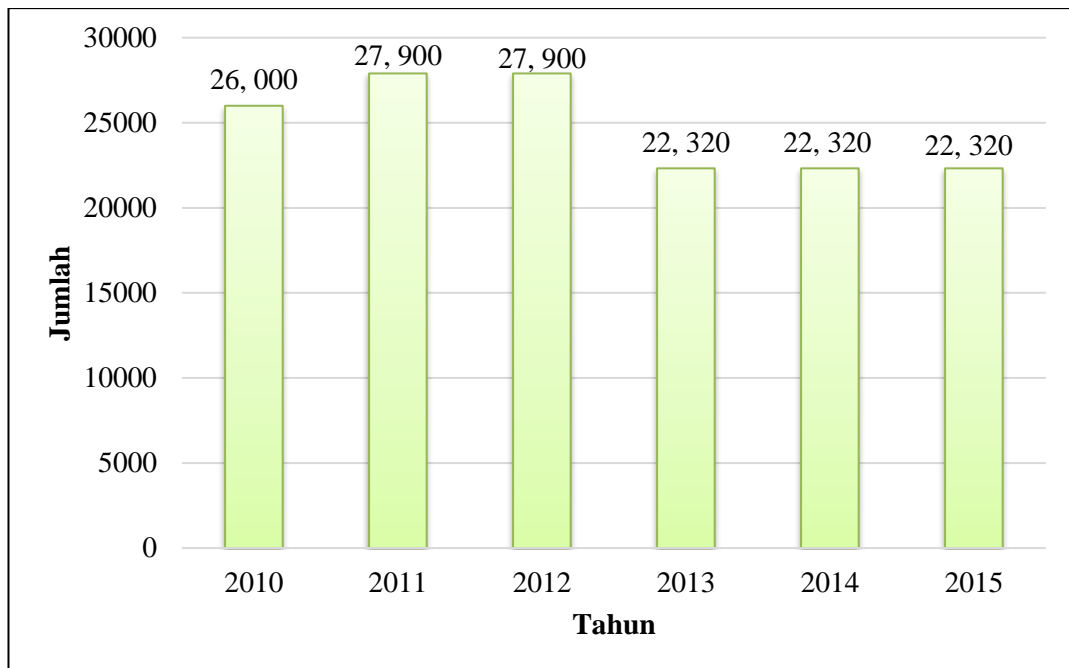
(Sumber: Diolah daripada Statistik Haji 1435H/2014 oleh Kerajaan Arab Saudi<sup>8</sup>)

<sup>7</sup> Jemaah haji tempatan dalam Gambar Rajah 1.1 tersebut merujuk kepada jemaah haji dari Arab Saudi, manakala, jemaah haji luar Negara atau asing pula merujuk kepada jemaah dari negara-negara selain dari Arab Saudi.

<sup>8</sup> Boleh rujuk laman sesawang <http://www.cdsi.gov.sa/pdf/Hajj1435.pdf>

Daripada Gambar Rajah 1.1 tersebut, dapat dilihat bahawa jumlah umat Islam yang pergi mengerjakan ibadah haji telah berlaku peningkatan pada tahun 2011 dan 2012 sehingga mencecah lebih daripada 3 juta orang. Namun begitu, pada tahun 2013 telah berlaku penurunan kepada hampir 2 juta orang dan berlaku sedikit peningkatan pada tahun 2014. Situasi tersebut berlaku disebabkan oleh kerja-kerja pembesaran Masjidil Haram di Mekah yang memaksa kerajaan Arab Saudi untuk menurunkan kuota bagi jemaah haji. Perkara ini telah dinyatakan sendiri oleh Gabenor Mekah iaitu Putera Khaled Al-Faisal. Menurut beliau, kuota bagi jemaah haji terpaksa dipotong 20 peratus bagi jemaah luar dan 50 peratus bagi jemaah dalam negara berikutan pengubahsuaian kawasan Masjidil Haram di Mekah. Walaupun begitu, kuota jemaah haji akan kembali seperti biasa sebaik sahaja pengubahsuaian Masjidil Haram selesai (*Berita Harian Online*, 2013).

Bagi Malaysia pula, kerajaan Arab Saudi telah menetapkan kuota sebanyak 28 ribu orang sahaja (*Berita Harian Online*, 2012). Gambar Rajah 1.2 menunjukkan statistik jumlah jemaah haji Malaysia yang telah pergi mengerjakan ibadah haji dari tahun 2010 sehingga 2015. Pada tahun 2010, seramai 26, 000 orang jemaah; pada tahun 2011 dan 2012 terdapat peningkatan menjadi 27, 900 orang jemaah; manakala pada tahun 2013 pula, bilangan jemaah haji turun kepada 22, 320 orang berikutan pembesaran Masjidil Haram di Mekah. Begitu jugalah pada tahun 2014 dan 2015 yang mana jumlahnya adalah statik iaitu sebanyak 22, 320.



**Gambar Rajah 1.2: Statistik Jumlah Jemaah Haji Malaysia Pada Tahun 2010-2015**

Sumber: Diolah daripada *Sinar Harian Online* (2013 & 2015) serta *Berita Awani Online* (2013 & 2015)

Secara kesimpulannya, jumlah umat Islam yang pergi mengerjakan ibadah haji pada zaman ini jauh berbeza jika dibandingkan dengan zaman Nabi Muhammad SAW. Pada zaman ini, jumlahnya telah mencecah sehingga jutaan orang manakala, pada zaman Nabi Muhammad SAW pula, jumlahnya hanyalah sekadar ratusan ribu orang sahaja. Jumlah tersebut adalah jumlah yang begitu besar dan ia telah menyebabkan Mekah menjadi padat dengan jemaah haji (Alnizari, 2012; Al-Hashedi, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Hasimah Mohamed, & Ahmad Suhaimi Baharudin, 2013). Kepadatan yang berlaku di Mekah itu menyebabkan jemaah haji terlalu mudah untuk terdedah kepada beberapa risiko semasa mengerjakan ibadah haji sebagaimana yang akan dibincangkan di para 1.2.3. Pada masa yang sama, ia juga telah memberikan cabaran kepada kerajaan Arab Saudi dan semua organisasi pengurusan haji yang terlibat (Imran Khan, 2012 & Razieh Haghghati, 2016).

### 1.2.3 Kesan Peningkatan Jemaah Haji di Mekah

Perbincangan sebelum ini memperlihatkan bahawa jumlah jemaah haji semakin meningkat di Mekah apabila tibanya musim haji. Peningkatan jemaah haji tersebut menyebabkan Mekah menjadi padat dengan jemaah haji (Imran Khan, 2012). Keadaan yang sedemikian juga menyebabkan jemaah haji mudah untuk terdedah kepada beberapa risiko (Amerrul Zabri et al., 2016).

Antara risiko yang mudah dihadapi oleh jemaah haji tersebut ialah risiko kecederaan dan kematian (Alsawydani, 1996:3 & Ammerul Zabri et al., 2016). Jemaah haji terlalu mudah untuk tercedera di samping mengalami risiko kematian yang tinggi akibat daripada rempuhan sesama jemaah haji sebagaimana yang berlaku pada tahun 2004 dan 2015. Pada tahun 2004, seramai 251 orang jemaah haji telah dilaporkan meninggal dunia akibat daripada rempuhan sesama haji (Ahmed; Arabi & Memish, 2006). Sementara pada tahun 2015 pula, dilaporkan bahawa lebih daripada 700 orang jemaah haji meninggal dunia dan lebih daripada 800 orang mengalami kecederaan yang juga berpunca daripada rempuhan sesama jemaah haji<sup>9</sup>.

Selain itu, jemaah haji juga mudah untuk terdedah kepada beberapa jenis penyakit (Ahmed, Arabi & Memish, 2006; Mohammad Yamin, 2009 & Nurul Diana Dzaraly et al., 2013). Antaranya adalah seperti penyakit *pneumonia* (radang paru-paru), penyakit *meningitis* (infeksi selaput otak), penyakit kolera (taun), keracunan makanan, penyakit yang berkaitan dengan cuaca, gangguan saluran penafasan, radang usus, penyakit kulit, keletihan pada otot, batuk-batuk dan sakit perut (Ahmed,

---

<sup>9</sup> Rujuk laman sesawang di <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/insiden-rempuhan-mina-apa-yang-kita-tahu-setakat-ini-74339>.

Arabi & Memish, 2006; Syaikh Thalal Al-‘Aqil & Khalid Al-Jabir, 2009: 149-165; Memish, 2010; & Muhd Kamil Ibrahim & Roza Roslan, 2011: 83).

Oleh sebab bilangan jemaah haji yang terlalu ramai, jemaah haji juga mudah mengalami risiko kelewatan dalam urusan pemprosesan dokumen di imigresen. Jemaah haji terpaksa menunggu beberapa jam di samping mereka juga terpaksa beratur panjang untuk menunggu giliran semasa pemprosesan dokumen (Al-Hashedi, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Hasimah Mohamed, & Ahmad Suhaimi Baharudin, 2013).

Berhubungan dengan risiko-risiko yang dihadapi oleh jemaah haji akibat daripada kepadatan yang berlaku di Mekah tersebut, Mohammad Yamin et al (2008), Mohammed Mohandes (2010), Alnizari (2011), Al-Hashedi, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Hasimah Mohamed, dan Ahmad Suhaimi Baharudin (2013), Razieh Haghghati (2016) telah bersependapat bahawa risiko-risiko tersebut memberikan cabaran kepada kerajaan Arab Saudi dan mana-mana organisasi pengurusan haji yang terlibat. Oleh hal yang demikian, kerajaan Arab Saudi dan mana-mana organisasi pengurusan haji yang terlibat memerlukan konsep pengurusan yang sesuai dan terbaik bagi mengurus kepadatan jemaah haji yang berlaku di Mekah.

#### 1.2.4 Cadangan Pengurusan Kepadatan Manusia/Jemaah Haji Sedia Ada

Terdapat beberapa cadangan sedia ada yang telah ditemui untuk membantu mana-mana pihak yang terlibat PKM/PKJH di Mekah. Antaranya ialah mengurus dengan menggunakan konsep FIST, teori TRIZ, bantuan teknologi, dan beberapa lagi bentuk pengurusan yang lain.

Konsep FIST secara ringkasnya adalah gabungan daripada empat elemen yang telah dicadangkan oleh Fruin (1993). Pertama, *force* (F); kedua, *information* (I); ketiga, *space* (S); dan keempat, *time* (T). Fruin (1993) menegaskan bahawa keempat-empat elemen ini perlu diambil perhatian oleh pihak-pihak yang terlibat dalam mengurus mana-mana jenis kepadatan manusia termasuklah yang berlaku di Mekah. Elemen *force* merujuk persediaan berhadapan dengan ancaman atau bencana yang mungkin akan berlaku. Elemen *information* pula maklumat-maklumat yang berkaitan dengan aktiviti kepadatan manusia yang hendak diurus. Seterusnya, elemen *space* merujuk keadaan ruang dalam sesuatu bangunan bagi menampung jumlah manusia. Elemen *time* pula merujuk kepada masa bermula dan berakhir bagi sesuatu aktiviti kepadatan manusia<sup>10</sup>.

Seterusnya, mengurus dengan menggunakan teori TRIZ pula adalah cadangan yang telah diberikan oleh Soo, Fazilah Haron, Siamak Sarmady, Abdullah Zawawi Talib, dan Ahamad Tajudin Khader (2011). Penyelidik-penyelidik ini telah mencadangkan agar pihak-pihak yang terlibat dalam mengurus kepadatan manusia khususnya yang berlaku di Mekah untuk mengaplikasikan enam prinsip dalam teori TRIZ. Pertama,

---

<sup>10</sup> Huraian terperinci mengenai konsep FIST yang dicadangkan oleh Fruin (1993) ini ada dilakukan dalam bahagian Sorotan Karya di para 2.4.1 (a), muka surat 61 dalam Bab Dua kajian.

prinsip pemetakan/pembahagian; kedua, prinsip penyarangan; ketiga, prinsip tindakan sebelumnya; keempat, prinsip bergerak ke dimensi lain; kelima, prinsip maklum balas; dan keenam, prinsip kehomogenan<sup>11</sup>.

Secara ringkasnya, teori TRIZ yang dicadangkan oleh Soo et al (2011) tersebut adalah teori yang telah diperkenalkan di Rusia oleh Genrich Altshuller bersama-sama dengan rakan-rakannya dengan nama *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch* (Mann & Domd, 1999). Dalam bahasa Inggeris, teori TRIZ tersebut dikenali sebagai *Theory of Inventive Problem Solving* iaitu satu teori untuk menyelesaikan sesuatu masalah dengan lebih sistematik dan lebih kreatif (Altshuller, 2002, 2004 & 2007). Dari sudut falsafahnya, teori TRIZ ini menurut Choo, Weng dan Farah Hanani Megat Ghazali (2011) adalah sebuah teori yang digunakan untuk menyelesaikan sesuatu masalah berdasarkan pemikiran logik, data atau kajian dan ia bukannya melalui gerak hati.

Sementara mengurus dengan bantuan teknologi pula merupakan cadangan yang telah diberikan oleh penyelidik-penyelidik seperti Boghossian dan Velastin (1999), David Associates (2004), Mohammad Yamin et al (2008), *Health and Safety Executive* (HSE) (2009), Chalenger, Clegg dan Robinson (2009), Mohammad Yamin (2009), Mohammed Mohandes (2010), Imran Khan (2011), Alnizari (2011), Al-Hashedi, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Hasimah Mohamed, dan Ahmad Suhaimi Baharudin (2013), serta Nabeel Koshak dan Akram Nour (2013). Kesemua penyelidik tersebut bersependapat bahawa penggunaan teknologi sememangnya dapat membantu mana-mana pihak untuk mengurus kepadatan manusia. Terdapat

---

<sup>11</sup> Keenam-enam prinsip dalam teori TRIZ ini dibincangkan lebih lanjut dalam Bab Dua kajian bahagian Sorotan Karya di para 2.4.1(b) muka surat 62.

dua jenis teknologi yang telah dicadangkan. Pertama, teknologi *closed-circuit television* (CCTV) dan kedua, teknologi *radio frequency identification* (RFID)<sup>12</sup>.

Teknologi CCTV telah dicadangkan oleh Boghossian dan Velastin (1999), HSE (2009) serta Chalengger, Clegg dan Robinson (2009). cadangan mereka itu tidak dikhususkan kepada mana-mana jenis kepadatan manusia. Berbeza pula dengan teknologi RFID yang telah dikhususkan untuk mengurus kepadatan jemaah haji di Mekah sebagaimana yang telah dicadangkan oleh penyelidik-penyelidik seperti Mohammad Yamin et al (2008), Mohammad Yamin (2009), Mohammed Mohandes (2010), Imran Khan (2009), Alnizari (2011), Al-Hashedi, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Hasimah Mohamed, dan Ahmad Suhaimi Baharudin (2013), serta Nabeel Koshak dan Akram Nour (2013).

Berikutnya, iaitu mengurus dengan beberapa bentuk pengurusan yang lain pula adalah merujuk panduan-panduan pengurusan lain selain daripada konsep FIST, teori TRIZ dan bantuan teknologi. Panduan-panduan pengurusan tersebut merangkumi elemen-elemen dalam pengurusan seperti perancangan awal, rancangan kecemasan, pemantauan, komunikasi, dan sebagainya<sup>13</sup>. Hal tersebut telah dicadangkan oleh penyelidik-penyelidik seperti Hanna (1994), HSE (2009), Chalengger, Clegg dan Robinson (2009), serta *National Disaster Management Authority, India* (NDMA) (2014). Cadangan yang diberikan oleh penyelidik-penyelidik tersebut adalah bersifat umum iaitu tidak memfokuskan mana-mana jenis kepadatan manusia. Maksudnya, ia

---

<sup>12</sup> Penjelasan lanjut mengenai bantuan teknologi ini ada dijelaskan di para 2.4.1 (c) dalam Bab Dua kajian di muka surat 70.

<sup>13</sup> Panduan-panduan pengurusan lain ini ada dibincangkan secara terperinci dalam Bab Dua kajian di para 2.4.1 (d) muka surat 73.

boleh digunakan untuk mengurus semua jenis kepadatan manusia termasuklah yang berlaku pada musim haji di Mekah.

### **1.3 PERNYATAAN MASALAH**

Sebagaimana yang telah dibincangkan dalam bahagian latar belakang kajian, musim haji di Mekah adalah salah satu daripada peristiwa berlakunya kepadatan manusia. Apabila tibanya musim haji, umat Islam di seluruh dunia yang berkemampuan akan berhimpun di Mekah untuk mengerjakan ibadah haji (Haron Din, Ishak Din & Abu Hassan Din, 2007 & Ammerul Zabri et al., 2016). Pensyariatan ibadah haji tersebut sebenarnya telah disyariatkan sejak zaman Nabi Ibrahim a.s dan Nabi Ismail a.s. Walaupun begitu, ia mula diwajibkan oleh Allah SWT pada tahun keenam Hijrah (Muhammad Salleh Awang, 1986 & M. Shaleh Putuhena, 2007).

Dari sudut sejarahnya, ibadah haji telah dikerjakan oleh umat Islam pada zaman Nabi Muhammad SAW dan ia masih lagi diteruskan oleh umat Islam sehingga pada zaman ini. Namun begitu, jumlah umat Islam yang pergi mengerjakan ibadah haji pada zaman ini telah berlaku peningkatan jika dibandingkan dengan zaman Nabi Muhammad SAW. Jumlah umat Islam yang mengerjakan ibadah haji pada zaman ini sudah mencecah sehingga jutaan (Al-Hashedi, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Hasimah Mohamed, & Ahmad Suhaimi Baharudin, 2013). Pada zaman Nabi Muhammad SAW pula, jumlahnya hanya ratusan ribu orang sahaja (Muhammad Salleh Awang, 1986).

Akibat daripada peningkatan tersebut, ia telah menyebabkan Mekah menjadi padat dengan jemaah haji. Kepadatan yang berlaku itu memudahkan jemaah haji untuk terdedah kepada beberapa jenis risiko seperti risiko kecederaan dan kematian akibat daripada rempuhan sesama jemaah haji (Alsawydani, 1996:3, Ammerul Zabri et al., 2016 & Ahmed; Arabi & Memish, 2006), masalah kesihatan (Ahmed, Arabi & Memish, 2006; Mohammad Yamin, 2009 & Nurul Diana Dzaraly et al., 2013) serta risiko mengalami kelewatan semasa berurusan di imigresen Jeddah.

Akibat daripada risiko-risiko kepadatan jemaah haji tersebut, penyelidik-penyelidik seperti Mohammad Yamin et al (2008), Mohammed Mohandes (2010), Alnizari (2011), Al-Hashedi, Muhammad Rafie Mohd Arshad, Hasimah Mohamed, dan Ahmad Suhaimi Baharudin (2013), serta Razieh Haghighati (2016) bersependapat bahawa mengurus jemaah haji dalam suasana yang padat adalah suatu cabaran kepada semua organisasi pengurusan haji yang terlibat termasuklah kerajaan Arab Saudi. Berhubungan dengan itu, terdapat beberapa cadangan yang telah dicadangkan untuk membantu kerajaan Arab Saudi dan organisasi pengurusan haji yang terlibat dalam mengurus kepadatan jemaah haji di Mekah. Antaranya ialah mengurus dengan menggunakan konsep FIST, teori TRIZ, bantuan teknologi dan beberapa bentuk pengurusan yang lain. Melalui cadangan-cadangan tersebut, terdapat tiga persoalan. Pertama, adakah cadangan-cadangan tersebut sudah mencukupi? Kedua, adakah cadangan-cadangan tersebut bersesuaian untuk mengurus orang-orang Islam? Ketiga, jika ia tidak bersesuaian, apakah konsep pengurusan yang sesuai digunakan?

Walaupun sudah ada cadangan-cadangan yang diberikan untuk membantu pihak-pihak yang terlibat dalam mengurus kepadatan jemaah haji di Mekah seperti yang telah dinyatakan sebelum ini, namun dapat disimpulkan bahawa ia masih belum mencukupi. Setakat ini masih belum ada lagi cadangan-cadangan yang diberikan berasaskan konsep pengurusan berteraskan Islam. Cadangan-cadangan sedia ada itu kesemuanya bercirikan pengurusan lazim. Ia tidak sesuai digunakan untuk mengurus kepadatan jemaah haji di Mekah. Konsep pengurusan yang sesuai ialah konsep daripada pengurusan berteraskan Islam. Pernyataan-pernyataan tersebut berasaskan pandangan-pandangan oleh Yusuf al-Qaradawi (1996), Muhammad Syukri Salleh (2003 & 2009) dan Abdus Sattar Abbasi, Khasif Ur Rehman dan Amna Bibi (2010).

Menurut Yusuf al-Qaradawi (1996), setiap individu Islam, dasar segala kegiatan yang dilakukan itu adalah Allah SWT dan perlu bermatlamatkan keredaan Allah SWT. Selain itu, kaedah untuk melaksanakan kegiatannya juga bukannya kaedah yang melanggar syariat yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. Bagi Muhammad Syukri Salleh (2003 & 2009) pula, sesuatu yang mempunyai unsur Islam itu tidak akan menjadi munasabah sekiranya ia diurus dengan cara yang bukan Islamik. Begitulah juga sebaliknya iaitu apabila konsep pengurusan yang digunakan itu adalah cara yang Islam tetapi yang hendak diurus itu adalah tidak Islam. Dengan kata yang lain, kedua-duanya itu hendaklah mempunyai unsur Islam. Sementara, Abdus Sattar Abbasi, Khasif Ur Rehman dan Amna Bibi (2010) pula berpandangan bahawa semua umat Islam harus mempraktikkan pengurusan yang dibawa oleh Nabi Muhammad SAW iaitu pengurusan yang berasaskan al-Qur'an dan hadith.

Memandangkan ibadah haji atau kepadatan jemaah haji di Mekah itu sesuatu yang berkaitan dengan Islam dan melibatkan orang-orang Islam, maka konsep pengurusan yang sesuai digunakan juga hendaklah berasaskan konsep pengurusan berteraskan Islam. Ia selaras dengan padangan yang telah diberikan oleh Yusuf al-Qaradawi (1996), Muhammad Syukri Salleh (2003 & 2009) dan Abdus Sattar Abbasi, Khasif Ur Rehman dan Amna Bibi (2010). Persoalannya, bagaimanakah konsep pengurusan berteraskan Islam itu? Apakah yang membezakannya dengan konsep pengurusan lazim?

Dalam pada itu, berhubungan dengan pengurusan haji di Mekah, kerajaan Arab Saudi telah memberi pujian dan pengiktirafan kepada pengurusan haji Malaysia yang diterajui oleh TH sebagai pengurusan yang terbaik di dunia secara keseluruhannya termasuklah dalam konteks PKJH TH di Mekah (*Berita Harian Online*, 2015). Persoalannya, bagaimanakah konsep PKJH TH di Mekah? Adakah konsep PKJH TH tersebut selari dengan Islam? Persoalan-persoalan tersebut penting kerana TH merupakan salah sebuah institusi pembangunan berteraskan Islam. Justeru, konsep pengurusannya dalam PKJH TH di Mekah juga hendaklah sentiasa selari dengan Islam.

Berdasarkan perbincangan-perbincangan yang telah dilakukan, maka kajian ini perlu dilakukan kerana dua sebab. Pertama, kepadatan manusia yang berlaku itu ada yang berkaitan dengan Islam dan melibatkan orang-orang Islam. Misalnya, kepadatan manusia yang berlaku pada musim haji di Mekah. Cadangan-cadangan pengurusan sedia ada kesemuanya bercirikan konsep pengurusan lazim. Ia tidak sesuai digunakan untuk mengurus mana-mana aktiviti yang melibatkan orang-orang Islam dan juga

berkaitan dengan Islam (Muhammad Syukri Salleh, 2003). Menurut Muhammad Syukri Salleh (2003), sekurang-kurangnya terdapat tiga alasan ia tidak sesuai atau tidak boleh digunakan. Pertama, pengurusan pembangunan yang berteraskan Islam tidak boleh diurus dengan menggunakan kaedah yang tidak berteraskan Islam kerana kedua-duanya mempunyai tasawur dan epistemologi yang berbeza. Kedua, peralatan analisis dan ragam soal-siasat sains sosial lazim tidak mencukupi untuk mengenal pasti dan menganalisis permasalahan yang diselidiki dengan sebenarnya, apatah lagi membentuk penyelesaian yang tepat. Ketiga, perkaedahan sains sosial lazim itu sendiri bertentangan dengan akidah umat Islam<sup>14</sup>.

Selain daripada alasan yang telah diberikan oleh Muhammad Syukri Salleh (2003) tersebut, terdapat beberapa alasan lain yang telah diberikan oleh beberapa orang sarjana. Antaranya ialah ia terlalu menekankan penghasilan organisasi dan kurang mengambil perhatian berkaitan dengan hal nilai kerohanian dan kemanusiaan (Ahmad Ibrahim Abu Sin, 1991); teori dan gerak kerja yang dilakukan tidak berasaskan tasawur yang kukuh dan benar, manusia dianggap sebagai alat yang boleh dimanipulasikan untuk mendapatkan keuntungan, manusia juga tidak dilihat menurut kehendak Allah SWT, terlalu menekankan kekuatan akal di samping mengetepikan kepentingan sumber *naqli*<sup>15</sup> (Razali Mohd Zain, 1999); mengetepikan peranan agama dalam urusan pentadbiran, aktiviti pengurusan dijalankan berasaskan pengalaman dan pemikiran manusia semata-mata, meremehkan peranan wahyu sebagai sumber utama dalam pengurusan, bermatlamatkan kebendaan, serta tidak berlandaskan pendekatan yang bersepadu seperti yang dianjurkan oleh Islam iaitu menekankan

---

<sup>14</sup> Untuk usulan lanjut mengenai ketiga-tiga alasan ini boleh rujuk Muhammad Syukri Salleh (2003).

<sup>15</sup> Sumber *naqli* adalah sumber yang berasaskan al-Qur'an dan hadith (Azrin Ibrahim, 2014:11).

aspek kerohanian, akal dan fizikal (Rasid Muhamad, Mohd Yadman Sarwan & S.Salahudin Suyorno, 2008).

Kedua, TH ialah salah satu institusi pembangunan berteraskan Islam. Selaras dengan itu, konsep PKJH di Mekah yang digunakan juga hendaklah bertepatan dengan pengurusan berteraskan Islam. Konsep pengurusan lazim tidak sesuai digunakan dalam mana-mana institusi pembangunan berteraskan Islam (Fadzila Azni Ahmad, 2010). Melalui kajian ini, ia dapat memastikan PKJH TH di Mekah sentiasa bertepatan dengan Islam.

Secara kesimpulannya, kajian ini cuba meneliti konsep PKMBI dan memberikan tumpuan terhadap konsep PKJH TH di Mekah. Kajian ini ingin mengenal pasti konsep PKMBI terlebih dahulu. Pengenal pastian ini melibatkan lima perkara utama iaitu pertama, definisi; kedua, tasawur; ketiga, prinsip; keempat, matlamat akhir; dan kelima, mekanisme. Setelah itu, ia akan dijadikan asas untuk menganalisis konsep PKJH TH di Mekah. Akhirnya, penyelidik merumuskan konsep PKJH TH di Mekah berasaskan konsep PKMBI.

#### **1.4 OBJEKTIF KAJIAN**

Kajian ini umumnya bertujuan mengkaji tentang konsep PKM dan memberikan tumpuan terhadap konsep PKJH TH di Mekah. Untuk lebih terperinci lagi, kajian ini mempunyai tiga objektif khusus iaitu:

- 1) Mengetahui konsep PKMBI
- 2) Menganalisis konsep PKJH TH di Mekah berdasarkan konsep PKMBI
- 3) Merumuskan konsep PKJH TH di Mekah

## **1.5 PERSOALAN KAJIAN**

Untuk mencapai objektif-objektif kajian yang telah dinyatakan di para 1.4, terdapat lapan persoalan dikemukakan yang berkaitan dengan konsep PKMBI dan konsep PKJH TH di Mekah. Antara persoalan yang dimaksudkan itu adalah seperti berikut:

- i. Apakah maksud PKMBI?
- ii. Apakah tasawur, prinsip dan matlamat akhir PKMBI?
- iii. Bagaimanakah mekanisme PKMBI?
- iv. Apakah tasawur/asas, prinsip dan matlamat PKJH TH di Mekah?
- v. Bagaimanakah mekanisme PKJH TH di Mekah?
- vi. Bagaimanakah keselarian di antara konsep PKJH TH di Mekah dengan konsep PKMBI?

- vii. Apakah aspek dalam konsep PKJH TH di Mekah yang telah menepati aspek dalam konsep PKMBI?
- viii. Apakah aspek dalam konsep PKJH TH di Mekah yang belum atau tidak menepati aspek dalam konsep PKMBI?

Semua persoalan kajian yang telah dinyatakan dapat dihubungkan secara khusus dengan objektif kajian seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1.1.

**Jadual 1.1: Hubungan antara Objektif Kajian dengan Persoalan Kajian**

Objektif Kajian	Persoalan Kajian
1. Mengetahui pasti konsep PKMBI	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Apakah maksud PKMBI?</li> <li>ii. Apakah tasawur, prinsip dan matlamat akhir PKMBI?</li> <li>iii. Bagaimanakah mekanisme PKMBI?</li> </ul>
2. Menganalisis konsep PKJH TH di Mekah berasaskan konsep PKMBI	<ul style="list-style-type: none"> <li>iv. Apakah tasawur/asas, prinsip dan matlamat PKJH TH di Mekah?</li> <li>v. Bagaimanakah mekanisme PKJH TH di Mekah?</li> <li>vi. Bagaimanakah keselarian di antara konsep PKJH TH di Mekah dengan konsep PKMBI?</li> </ul>
3. Merumuskan konsep PKJH TH di Mekah	<ul style="list-style-type: none"> <li>vii. Apakah aspek dalam konsep PKJH TH yang telah menepati aspek dalam konsep PKMBI?</li> <li>viii. Apakah aspek dalam konsep PKJH TH di Mekah yang belum atau tidak menepati aspek dalam konsep PKMBI?</li> </ul>

Jadual 1.1 menunjukkan hubungan di antara objektif kajian dengan persoalan kajian. Untuk mencapai setiap objektif, terdapat beberapa persoalan yang dikemukakan. Misalnya, objektif kajian yang pertama iaitu mengenal pasti konsep PKMBI mempunyai tiga persoalan yang dikemukakan. Pertama, apakah maksud PKMBI? Kedua, apakah tasawur, prinsip dan matlamat PKMBI? Ketiga, bagaimanakah mekanisme PKMBI? Seterusnya, objektif kajian kedua iaitu mengenal pasti dan menganalisis konsep PKJH TH di Mekah berasaskan konsep PKMBI juga mengandungi tiga persoalan. Pertama, apakah tasawur/asas, prinsip dan matlamat PKJH TH di Mekah? Kedua, bagaimanakah mekanisme PKJH TH di Mekah? Ketiga, bagaimanakah keselarian di antara konsep PKJH TH di Mekah dengan konsep PKMBI? Berikutnya, untuk mencapai objektif kajian yang ketiga iaitu merumuskan konsep PKJH TH di Mekah pula mempunyai dua persoalan. Pertama, apakah aspek dalam konsep PKJH TH yang telah menepati aspek dalam konsep PKMBI? Kedua, apakah aspek dalam konsep PKJH TH di Mekah yang belum atau tidak menepati aspek dalam konsep PKMBI?

## **1.6 DEFINISI OPERASIONAL KAJIAN**

Bahagian ini menjelaskan maksud bagi kata kunci utama dalam kajian ini. Terdapat empat kata kunci utama dalam kajian ini. Keempat-empat kata kunci utama ini dipilih adalah bersesuaian dengan matlamat kajian ini iaitu mengenai konsep PKM. Antara kata kunci tersebut ialah pertama, konsep; kedua, pengurusan; ketiga, kepadatan manusia; dan keempat, pengurusan kepadatan manusia. Penjelasan bagi keempat-empat kata kunci utama ini adalah seperti berikut.

### **1.6.1 Konsep**

Definisi konsep telah diberikan oleh penulis-penulis seperti Louay Safi (1996), Murphy (2002), Furner (2004), Margolis dan Laurence (2005). Konsep menurut Louay Safi (1998) ialah sesuatu perkara yang boleh dinilai dan difahami oleh seseorang dengan menggunakan akal fikirannya. Bagi Murphy (2002:5) pula, konsep itu adalah gambaran mengenai sesuatu perkara. Menurut Furner (2004), konsep itu juga adalah sesuatu yang melibatkan hubungkait, keboleukuran, bersifat fizikal, kukuh, bermakna dan saksama. Sementara, Margolis dan Laurence (2005) pula mendefinisikan konsep itu sebagai sesuatu perkara yang dapat disimpulkan dan dikategorikan melalui pemikiran manusia. Definisi Margolis dan Laurence (2005) ini dilihat senada dengan definisi oleh Louay Safi (1998:84-85) dan Murphy (2002:5).

Dalam pada itu, terdapat perbincangan khusus mengenai elemen-elemen yang dapat menggambarkan sesebuah konsep. Ab. Mumin Ab. Ghani (2006) misalnya telah membincangkan elemen-elemen seperti definisi, tasawur, prinsip, proses, dan matlamat dalam menjelaskan konsep pengurusan Islam secara menyeluruh. Wan Norhaniza Wan Hassan (2014) pula dilihat telah membincangkan elemen-elemen seperti definisi, tasawur dan komponen-komponen yang terkandung dalam konsep pembangunan berteraskan Islam.

Kesemua definisi konsep yang telah dinyatakan itu digunakan dalam kajian ini dengan menyimpulkan bahawa konsep itu adalah gambaran atau penjelasan tentang elemen-elemen dalam sesuatu perkara. Kajian ini ingin menggambarkan dan menjelaskan elemen-elemen dalam konsep PKMBI serta konsep PKJH TH di