MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENDANAAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALOPO

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat GunaMemperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

IAIN PALOPO

Oleh

YUYUNG

NIM 16.0402.0214

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
2022

MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENDANAAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALOPO

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat GunaMemperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

IAIN PALOPO

Oleh

YUYUNG

16.0402.0214

Pembimbing :
1. Dr. Takdir., S.H., M.A.
2. Zainuddin S, SE., M. Ak., M.Sc.

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuyung

Nim : 16 0402 0214

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul :"Manajemen Pelayanan dan Pendanaan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri,bukan plagiasi atau dipublikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, Bilamanadi kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerimasanksi

Palopo, 25 Oktober 2021

Yang Membuat Pernyataan

Yuyung

NIM : 16 0402 0030

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul Manajemen Pelayanan dan Pendanaan Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Palopo yang di tulis oleh Yuyung Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0214, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 28 April 2022 Miladiyah bertepatan dengan 26 Ramadhan 1443 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Palopo, 28 April 2022

TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, S.H., M.H.	Ketua Sidang	( )
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah. S.EI., M.A.	Sekretaris Sidang	( )
3. Hendra Safri, S.E., M.M.	Penguji I	( )
4. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.	Penguji II	( )
5. Dr. Takdir, S.H., M.H.	Pembimbing I	( )
6. Zainuddin, S.E., M.Ak.	Pembimbing II	( )

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Takdir, S.H., M.H.
NIP. 19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP. 19861020 20153 1 001

PRAKATA

الْعالَمِينَ رَبِّ لِلَّهِ اَلْحَمْدُ

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul **"Manajemen Pelayanan dan Pendanaan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo"**, dapat rampung walaupun dalam bentuk yang sederhana, guna melengkapi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.Salam dan Shalawat senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan kekuatan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak.

Terima kasih untuk kedua orang tua tercinta Ayah/ibunda tercinta Nurding dan Sanating (alm) yang telah melahirkan saya dan membesarkan penulis, merawat dengan penuh kasih sayang yang tak kenal putus asa sehingga penulis mampu menuntut ilmu hingga saat ini, serta dukungan baik moril maupun materi hingga penulis mampu bertahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk doa dan dukungan selama ini. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Abdul Pirol M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat,S.H.,M.H.selakuWakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan

Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.,M.M selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Muhaemin,M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Dr. Hj. Ramlah Makkulase,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Muhammad Ruslan Abdullah,S.E.,M.A., selakuWakil Dekan Bidang Akademik, Tadjuddin, S.E., M.Ak., CA., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Takdir,S.HM.H., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Hendra Safitri,S.E.,M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, dan Muzzayyana Jabani,ST.MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah.
3. Hendra Safitri,S.E.,M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah beserta para dosen, asisten dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya dibidang PerbankanSyariah
4. Dr.Takdir,S.HM.H.,,selaku pembimbing I dan Zainuddin S, SE., M. Ak., .M.sc. selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di IAIN Palopo dan khususnya pada saat menyusun skripsi ini.
5. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.,M.M selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Untuk Saudari penulis YEYEN yang selama ini sudah membantu dan mendoakan . Mudah-mudan Allah SWT mengumpulkan kita di surga-NYA kelak.
7. Untuk teman terbaik penulis, Nurul fatmawati dan Risnawati serta kepada

semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan SyariahIAIN Palopo angakatan 2016 (Khususnya kelas PBS E) yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bantuan, motivasi, kerja sama, dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis bernilai ibadah dan mendapat pahala dari AllahSWT.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan yang penulis miliki masih sangat terbatas dan penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan demi menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca terutama bagi pendidik dan semoga Allah SWT menuntun kita kearah lurus dan benar.

Palopo, 28 April 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab - Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Tabel 1. Huruf Bahasa Arab dan Translite

Huruf Arab	Nama	HurufLatin	Nama
ا	Alif	dak dilambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ى	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak ditengah atau diakhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
ا	*fatḥah*	A	A
ا ِ	*Kasrah*	I	I
ا ُ	*ḍammah*	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama

ـَىْ	*Fathah dan yā'*	Ai	ـَ dan i
ـَوْ	*fatḥah dan wau*	Au	ـَ dan u

Contoh:

كَيْفَ :*kaifa*

هَوْلَ :*haula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harakat dan Huruf	Nama	uf dan anda	Nama
ـَا...ـَى	*fatḥah* dan *alif* atau *yā'*	Ā	Ada garis di atas
ـِي	*Kasrah* dan *yā'*	Ī	I dan garis di atas
ـُو	*ḍammah* dan *wau*	Ū	U dan garis di atas

مَاتَ :*māta*

رَمَى :*ramā*

قِيْلَ :*qīla*

يَمُوْتُ :*yamūtu*

4. *Tā'marbūtah*

Transliterasi untuk *tā'marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā'marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat fatḥah, kasrah, dan ḍamma, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā'marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang berakhir dengan *tā'marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata san dan g*al*-serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'marbūṭah* itu transliterasinya dengan ha (ha).

Contoh:

رَوْضَةالأَطْفَالِ :*rauḍahal-aṭfāl*

اَلْمَدِيْنَةاَلْفَاضِلَة :*al-madīnahal-fāḍilah*

اَلْحِكْمَة :*al-ḥikmah*

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (ّ), dalam translitersi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang di beri tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا :*rabbanā*

نَجَّيْنَا :*najjainā*

اَلْحَقّ :*al-ḥaqq*

نُعِّمَ :*nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf ى ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahulukan oleh huruf *kasrah* (ـِـىّ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ :ʻAlī (bukan ʻAliyyatauʻAly)

عَرَبِيٌّ :ʻArabī (bukan ʻArabiyyatauʻAraby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan hurufال (*aliflamma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan gari smendatar(-).

Contoh:

اَلشَّمْسُ :*al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

اَلزَّلْزَلَة :*al-zalzalah (al-zalzalah)*

اَلْفَلْسَفَة :*al-falsafah*

اَلْبِلاَدِ : *al-bilādu7. Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (ʻ) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arabia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُوْنَ :*ta'murūna*

اَلنَّوْعُ :*al-nau'*

شَيْءٌ :*syai'un*

أُمِرْتُ :*umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang transliterasinya adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang suadah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun,bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh :

Syarhal-Arba'īnal-Nawāwī

Risālah fīRi'āyahal-Maṣlaḥah

9. Lafẓal-Jalālah(الله)

Kata "Allah" yang didahului pertikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfilaih* (frasanominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِيْنُاللهِ*d īnullāh*بِاللهِ*billāh*

Adapun *tā'marbūṭah* diakhir kata yang disandarkan kepada *lafẓal-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْفِيْرَحْمَةِاللهِ*humfīraḥ matillāh*

10.Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*AllCaps*) dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tmpat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. bila nama diri didahului oleh kata sandang (al), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukun huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yangsama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wamā Muḥammadun illārasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallażībi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-lażī unzila fihi al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-Maṣlaḥah fī al-Tasyr ī al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū(bapak dari) sebagai anak kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir

itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau agtar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd MuhammadIbnu)
NasrHāmidAbūZaīd,ditulismenjadi:AbūZaīd,NasrHāmid(bukan,ZaīdNasrHāmid Abū

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan di bawah ini :

SWT.	=subhânahūwata ʻâlâ
SAW.	=sallallâhu,,alaihiwasallam
AS	=‘AlaihiAl-Salam
H	=Hijrah
M	=Masehi
SM	=SebelumMasehi
l	= LahirTahun(untukorangyangmasihhidupsaja)
W	=WafatTahun
PNS	= Pegawai Negeri Sipil (PNS)
QS…/…: 4	= QS al-Baqarah/2: 276

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN..... **ii**

PRAKATA..... **iii**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **xvi**

DAFTAR AYAT ..... **xviii**

DAFTAR HADIS..... **xix**

DAFTAR TABEL ..... **xx**

DAFTAR GAMBAR/BAGAN..... **xxi**

ABSTRAK ..... **xxii**

BAB IPENDAHULUAN..... **1**

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Batasan Masalah..... 7

C. Rumusan Masalah 7

D. Tujuan Penelitian 8

E. Manfaat Penelitian 8

BAB IIKAJIAN TEORI **10**

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan..... 10

B. Deskripsi Teori..... 13

1. Pengertian Manajemen 13

2. Pengertian Pelayanan dan manajemen pelayanan 20

3. Pengertian Haji dan calon jamaah haji 31

C. Kerangka Pikir 39

BAB IIIMETODE PENELITIAN **40**

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian..... 40

B. Fokus Penelitian 40
C. Definisi Istilah 41
D. Desain Penelitian 43
E. Data dan Sumber Data 43
F. Instrumen penelitian 44
G. Teknik Pengumpulan Data 44
H. Pemerikasaan Keabsahan Data 45
I. Teknik Analisis Data 46
BAB IVDESKRIPSI DAN ANALISIS DATA 50
A. Deskripsi Data 50
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan 55
1. Manajemen pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama kota Palopo 55
2. Faktor pendukung dan penghambat penyelenggara haji di Kementerian agama kota palopo 71
BAB VPENUTUP 75
A. Kesimpulan 75
B. Saran 76
DAFTAR PUSTAKA 77

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1. (QS Al-Baqarah:125)..... 21

Kutipan Ayat 2. (QS Ali Imran:97)..... 23

DAFTAR HADIS

Kutipan Hadis 1. Musnad Imam Ahmad 1/214”Tentang Hikmah Haji”..... 22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Huruf Bahasa Arab dan Translite..... vi

DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 28

Gambar 4. 1Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Palopo..... 40

ABSTRAK

Yuyung.,2021. *"Manajemen Pelayanan Calon dan Pendanaan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo"* Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut, Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Bapak Takdir dan Bapak Zaenuddin.

Skripsi ini membahas tentang Manajemen Pelayanan Calon dan Pendanaan Jamaah Haji di Kantor Agama Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan : untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan dan pendanaan calon jamaah haji di Kementerian Kota Palopo serta mengetahui Faktor-faktor pendukung dan penghambat pada saat melakukuan pelayanan kepada jamaah haji di Kementerian Agama Palopo.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif.Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan proses manajemen pelayanan jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Palopo terlaksana dengan baik, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa jamaah haji tahun 2018/2019 bahwa semua mengatakan pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Palopo sudah sesuai dengan yang diharapkan dan jamaah merasa puas dengan pelayanannya yang sangat tersruktur dari proses perencanaan hingga pengawasan yang diberikan. Hal tersebut dipengaruhi beberapa faktor pendukung pelayanan yang diberikan salah satunya yaitu sumber dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Tetapi masih terdapat beberapa faktor penghambat pelayanan salah satunya yaitu adanya covid-19 juga menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan.

Kata Kunci : *Manajemen, Pelayanan, Pendanaan Haji*.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Birokrasi dalam dasarwarsa akhir-akhir ini semakin sering mendapatkan sorotan oleh berbagai pihak. Hal ini disebabkan semakin transparannya media membeberkan fenomena yang sebelumnya tidak tersentuh oleh mata apa yang lihat dan tidak didengar oleh telinga yang terjadi di negeri ini yang memberikan kesadaran warga Negara untuk menyikapi apa yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Dengan kata lain, peran media semakin dapat dirasakan manfaat dalam mendewasakan masyarakat untuk turut serta mengkritisi apa-apa yang telah dikerjakan oleh pemerintah.

Dalam konteks Indonesia yang mayoritas penduduknya menganut agama Islam, dari tahun ke tahun terlihat antusias masyarat untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima semakin besar. Ini dapat dipahami mengingat, hal bukan saja ibadah yang mengandung kebiasaan secara sosio religious, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin lama berakar di kalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Pemerintah Arab Saudi memberikan kouta ibadah haji paling besar terhadap Indonesia, oleh karena itu pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan professional.[1]

Haji diwajibkan kepada orang yang memiliki materil dan fisik di perjalanan. Kewajibannya hanya satu kali seumur hidup, Kewajiban melaksanakan ibadah Haji ini baru di syariatkan pada tahun 18 H, setelah

[1]Mulyono Yalia. *Manajemen Pelayanan Publik yang Lebih Baik Dengan E-government* (Jurnal Tahun 2018),2.

Rasulullah SAW. Hijrah ke Madinah. Rasulullah SAW sendiri hanya sekali mengerjakan haji yang kemudian dikenal dengan sebutan *haji wada'*. Setelah itu, tidak lama kemudian Rasulullah SAW meninggal dunia.

Sisi lain, tatanan praktis terhadap tuntutan layanan lebih baik beriringan dengan semakin membaiknya masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah. Ini tentunya membawa dampak terhadap perubahan iklim kerja di pemerintah, khususnya sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Terlebih apabila hal tersebut dikaitkan dengan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi yang berorientasi pada public service, yang keberhasilannya di dalam menjalangkan fungsi layanan kepada publik, sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki profesional perlu diwujudkan. Hal ini penting mengingat dalam sistem pemberian layanan kepada masyarakat akhir-akhir ini menunjukkan banyak permasalahan. Untuk mengantisipasi kemungkinan hal tersebut terjadi, jauh sebelumnya pemerintah telah berupaya untuk memberikan layanan masyarakat yang lebih baik melalui Keputusan Menpan Nomor. 81/1993, yaitu :

1. Sederhana, mudah, lancar dan tidak berbelit-belit
2. Jelas dan pasti dalam tatacara, persyaratan
3. Aman, proses dan hasil layanan umum dapat memberi keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum
4. Terbuka dalam segala hal
5. Ekonomis
6. Efesiensi

7. Adil dan merata
8. Tepat waktu.[2]

Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya kordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dipandang sebagi salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalahmasalah penyelenggaraan program pelayanan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Jemaah Haji Reguler adalah jemaah haji yang menjalankan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Menteri. Sedangkan Jemaah Haji Khusus adalah mereka yang menjalankan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji khusus (PIHK). Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut wajib dijalankan oleh pemerintah secara konsisten, luwes dan transparan.

Berdasarkan undang-undang tersebut, maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Karena dalam ilmu manajemen terdapat fungsi-fungsi didalamnya, yang apabila dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan output yang baik pula. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Melalui manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien diharapkan

[2]Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2017),22.

dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji secara keseluruhan.[3]

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan prima harus ditetapkan, bukan hanya pada perusahaan yang menghasilkan laba melainkan instansi pemerintah pun demikian[4]. Jadi, pelayanan prima adalah kegiatan merencananakan, mengorganisasikan, mengerakkan,serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Harapannya adalah dengan mewujudkan pelayanan prima pada bidang haji selain memudahkan jamaah haji dalam melakukan proses ibadah haji juga menciptakan tatanan clean government good govermance, sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2005- 2009, Kementerian Agama memfokuskan pada lima hal pokok di antara salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji[5] . Dalam mewujudkan pelayanan prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan diantara berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas,

[3]Abdul aziz Kustini, *Ibadah haji Dalam Sorotan Publik*, (cet. 1 ; Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2017),1.

[4]Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2017),7.

[5]Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji dan Umroh*, (Jakarta: Dirjen Umroh Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2018),35.

menciptakan automating quality, menindaklanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan[6].

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakikatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Setiap publik harus memperhatikan kepuasan publik. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan haji perlu terus dilakukan, sebab hal tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan para calon jamaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji. Meskipun pemerintah terus meningkatkan pelayanan ibadah haji dari tahun ketahun, masih Menunjukkan berbagai kelemahaman, mulai dari pendaftaran sampai pelaksanaannya di Arab Saudi.[7]

Penyelengraan haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan system dan manajemen penyelenggaran ibadah haji ditingkatkan. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, Pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji.

Pelayanan biasanya ditemukan pada sektor yang bersifat profit padahal jika pelayanan mampu diaplikasikan dalam sektor publik hal tersebut tentu memberikan banyak keuntungan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak yang terkait pun mendapat citra yang positif dimata masyarakat.

---

[6]Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset,2018),99.

[7]Imam Syuakani, *Kepuasan jamaah Haji terhadap kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji 1430 H/2009 M* (Cet. 1: Jakarta puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI,2017) .3

Kementerian Agama pada bidang Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagi fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan jamaah haji untuk mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah haji sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah Kementerian Agama, tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagi kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan di tingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008.[8]

Dalam hal ini yang perlu ditangani dan mendapat perhatian khusus adalah bidang pelayanan haji dan umroh yang menginggat semakin banyak peningkatan masyarakat mendaftar ibadah haji. Melihat hal tersebut tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan informasi seputar haji maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.[9]

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti mengambil salah satu objek penelitian, yaitu Kantor Kementerian Agama kota Palopo karena Program-

[8]Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2018), 25.

[9]Imam Syukaini (Ed), *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (cet, 1 : Jakarta pustlimbang Kehidupan keagamaan,2019),.2

program yang ada di Kantor Kementrian Agama kota Palopo merupakan program pelaksanaan dari tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI, termasuk pada bidang pelayanan pendaftaran haji. Peneliti ingin mengetahui cara pelayanan dan pendanaan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama kota Palopo sebagai penyelenggara bidang ibadah haji, sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI tentang pelayanan ibadah haji, maka peneliti ingin mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan dan pendanaan ibadah haji di Kantor Kementrian Agama kota Palopo.

Untuk mengetahui lebih lanjut permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan masalah-masalah yang telah dipaparkan diatas dengan judul : *" Manajemen Pelayanan dan Pendanaan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo"*

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, dan mendalam maka penulis melihat masalah penilitian yang dilakukan perlu diberi batasan variabel. Olehnya itu, penulis membatasi dengan hanya yang berkaitan dengan" manajemen pelayanan dan pendanaan calon jamaah haji di Kementerian agama kota Palopo"

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah manajemen pelayanan dan pendanaan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo ?

2. Apa faktor pendukung dan penghambat terhadap manajemen pelayanan dan pendanaan calon jamaah haji yang dilakukan ole Kantor Kementerian Agama Kota Palopo ?

D. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada apa yang telah di paparkan pada permasalahan diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang manajemen pelayanan dan pendanaan calon jamaah haji kantor Kementerian agama kota Palopo
2. Untuk mengetahui tentang faktor pendukung dan penghambat terhadap manejemen pelayanan dan pendanaan calon jamaah haji di Kementerian agama kota Palopo.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan serta memberikan wawasan yang khususnya terkait dalam manajemen pelayanan dan pendanaan ibadah haji dan serta menjadi bahan literatur pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.

2. Manfaat secara Praktis

Dapat dijadikan acuan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Palopo dalam meningkatkan pelayanan dan pendanaan ibadah haji dimasa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulisan dalam melakukan

penelitian manajemen pelayanan dan pendanaan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.

BAB II
KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penulis menggunakan penelitian sebelumnya untuk perbandingan dan referensi. Selain itu, untuk menghindari kemiripan dengan penelitian yang akan datang. Penelitian sebelumnya Dimas priyo sembodo, dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Dimas Priyo Sembodo* dengan judul skripsi "Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis pelaksanaan Undang-Undang No 13 tahun 2008)". Adapun metode yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana muatan yang terkandung dalam Undang-Undang No 13 tahun 2008 tentang pelaynan ibadah haji.

Mengetahui bagaimana pelayanan calon / jamaah haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Semarang dilihat dari impelementasi Undang-Undang No 13 tahun 2008. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwah pelayanan calon jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian agama pada tahun 2009 tidak berbeda jauh dengan pelayanan tahun-tahun sebelumnya. Namun, dalam pelayanan tahun 2009 terdapat beberapa perubahan, khususnya dalam pelayanan pengurusan paspor, jika tahun-tahun sebelumnya yang digunakan

adalah paspor haji, maka mulai tahun 2009 paspor yang digunakan adalah paspor Internasional.[10]

Perbedaan penelitian dimas priyo sembodo dan penulis adalah penulis lebih befokus kepada manajemen pelayanannya.

Mar'atus Sholihah[11] dengan judul *skripsi "Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji (Studi kasus PT Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010-2011)".* Menggunakan metode penelitian kualitataif yang bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT Fatimah Zahrah Semarang kepada jamaah haji, juga memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT Fatimah Zahra Semarang dan memperoleh gambaran mengenai factor-aktor yang mendukung dan menghambat aplikasi Total Quality Manajemen (QTM) dalam meningkatkan mutu elayanan jamaah haji di PT Fatimah Zahra Semarang hasil penelitian menunjukan bahwah perusahaan merespon keinginan para pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan professional agar jamaah haji bisa melaksanakan jamaah haji dengan lancar, tertib, aman, dan yaman.

Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementian Agama Kabupaten Brebes" jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian menyebutkan bawah bentuk-bentuk pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh kantor kementrin agama brebes yaitu

---

[10]Dimas Priyo Sembodo, *Pelayanan jamaah haji kota* semarang *tahun 2019 (Analisis Pelaksanan Undang-Undang No 13 tahun 2008)* Kantor Kementerian Agama Kota Semarang

[11]Mar'atud sholihah, Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji, PT Fatimah Zahra Semarang 2016-2018.

meliputi: pendaftara haji, pelayanan biaya ibadah haji atau tabungan haji, pelayanan pengantar kesehatan tahap I, pelayanan pengantar kesehatan tahap II, pelayanan pembentukan regu rombongan dan kloter, pelayanan manasik haji masing-masing kecamatan, pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji, pelayanan seragam pakaian haji, dari bentuk-bentuk pelayanan yang ada pada kantor Kementerian agama brebes telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen pelayanan yang optimal sehingga dapat meningktkan kepuasan jamaah ahaji terhadap pelayanaan yang ada.[12]

Berdasarkan hasil penelitian Skripsi lain yang di tulis oleh ragil purnomo" manajemen pelayanan calon jamah haji (panitia penyelenggara ibadah embar kasi solo of city muslim haji tahun 2015)" penelitian ini lebih difokuskan kepada manajemen pelayanan selama berada diasrama haji Donohudan Boyolali.[13]

Skripsi yang berjudul penyelenggar ibadah haji di kantorKementerian agama kabupaten cilacap tahun 2009/2010 yang disusun oleh khotib umam pada tahun 2011. Pada penelian ini menginformasikan bahwa manajemen pengelolaan yang dilakukan seksi penyelenggara ibadah haji dan umroh mengacu kepada tugas utama pemerintah ykni pembinaan, pelayanan danperlindungan calon jamaah haji.[14]

Dari lima penelitian yang telah dilakukan di atas jelas memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan disusun saat ini. Karena penelitian yang akan disusun saat ini lebih berfokus pada unsur manajemen yaitu manajemen

[12]Jamaluddin, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes 2019.*

[13]Komariddin, *Manajemen berdasarkan sasaran* (Jakarta: Bumi aksara,2017),74.

[14] Departemen pendidikan Nasional, Kamus besar Bahasa Indonesia (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2017), 17.

pelayanan. Dan penerapan manajemen pelayanan jamaah haji itu dilakikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kota Palopo.

B. Deskripsi Teori

1. Pengertian Manajemen

a. Definisi

Manajemen dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah penggunaan sumber daya untuk mencapai sasaran atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.

Manajemen berasal dari kata *to* manage yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan aturan dari fungsi-fungsi manajemen itu, jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan *tujuan* yang diingankan. Perlu dihayati bahwah manajemen dan organisasi bukan tujuan, tetapi hanya alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, karena tujuan yang ingin dicapai adalah pelayanan atau laba (profit).

Drs. H Malayu S.P Hasiban mengatakan bahwah "manajemen adalah ilmu dan seni menhatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainya secara efektif dan efesien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Andrew F. Siskala mengatakan bahwah "manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perenanaan, pengorganisasian, dam pengambilan keputusan yang diambil oleh setip organisasi dengan tujuan untuk

mengkoordinasikan sebagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efissien.[15]

Robbins dan Coulter Manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintregasian kegiatan-kegiatan kerja agar di selesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.[16]

Dari beberapa pengertian diatas yang telah dikemukakan oleh para pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan untuk mencapai sarana dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan biasa disebut sistem kerja sama yang melibatkan oraang lain agar tercapai tujuan bersama secara efektif dan efisien.

b. Unsur manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil unsur-unsur manajemen akan dapat di tingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen terdiri dari: *man*, *money*, *methode*, *macehines*, *materials*, dan *market* disingkat 6.M

1) Man (manusia tenaga kerja)

Dalam hal haji, yang disebut man disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing haji.

2) Money (uang/pembiayaan)

---

[15]Drs H. Malayu S.P Hasiban, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah,* (Cet. III, Jakarta. Bumi Aksara, 2017), 9.

[16]Taufiqurokhman, Evi S, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tanggerang Selatan: Umj Press, 2018), 7.

Pembiayaan ini berarti dana haji yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik haji yang bersumber dari Kementerian agama.

3) Mateial (bahan-bahan/perlengkpan)

Tanpa adanya mateial(bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuan tanpa adanya material yang akan diproses, tiadak mungkin ada wujud dari hasil yang di proses

4) Machines (mesin-mesin)

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat di katakan cepat dan mudah jika desrtai dengan adanya alat sebagai pelengkap.

5) Method (metode, cara, sistem kerja)

Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapain tertenu, maka penggunaan metode tertentu yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam merampungkan tugas.

6) Market (pasar)

Pena pasar sangat penting,yakni sebagai tempat untuk mesarkan hasil produksi (barang) dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik burkunya sutu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.

c. Fungsi-Fungsi Manajemen

Penting untukdiingat, bahwa manajemen adalah suatu bentuk kerja manajer, dalam melakukan kerjanya harus terlaksanakannya kegiatan-

kegiatantertentu, yang di namakan fungsi-fungsi manajemen, Fungsi manajemen adalah eleme-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi maupun lembaga lain. George R. Terry mengemukakan empat fungsi manajemen, yang terdiri dari:

1) Perencanan atau Planning,

Menurut George R.Terry perencanaan adalah pemulihan fakta-fakta dan usaha menghubung-hubungkan antara fakta yang satu dengan yang lain, kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang datang yang sekiranya diperlukan untuk menghendaki hasil yang dikehendaki.[17]

Sondang P. Siagian dalam Tanti Prastuti menjelaskan bahwa perencanaan adalah keseluruhan proses perkiraan dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.[18]

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah kegiatan menetapkan, merumuskan tujuan dan mengatur pendaya-gunaan manusia, material, metode dan waktu secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan. Setiap organisasi dalam mencapai tujuan perlu perencanaan

[17]Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 27.

[18]Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, (Volume 4 No. 2 Desember 2017), 157-166.

yang matang sesuai dengan tujuannya. Hal tersebut disesuaikan dengan bidang-bidang yang akan dicapai. Albert Silalahi menjelaskan bahwa tujuan perencanaan adalah sebagai berikut:

a) Perencanaan adalah jalan atau cara untuk mengantifikasi dan merekam perubahan.
b) Perencanaan memberikan pengarahan kepada administrator maupu non-administrator.
c) Perencanaan juga dapat menghindari atau setidaknya memperkecil tumpang-tindih dan pemborosan pelaksanaan aktivitas-aktivitas
d) Perencanaan menetapkan tujuan-tujuan dan standar-standar yang akan digunakan untuk memudahkan pengawasan.[19]

2) Pengorganisasian aau Organizing

Yaitu proses yang menyagkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan oleh perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, system dan lingkungan organisasi yang konduftif dan bisa memastikan bahwah semua pihak dalam organisasi bisabekerja secara efektif dan efesien guna pencapaian organisasi.

Menurut Daft Richard, pengorganisasian adalah sebuah kegiatan pemanfaatan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan strategis. Sedangkan menurut Winadi pengorganisasian adalah suatu proses dimana pekerjaan yang ada

[19]Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 29.

dibagi dalam kelompok-kelompok yang dapat ditangani dan aktivitas-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.[20]

Selanjutnya Netti Siska Nurhayati mengemukakan empat pilar pengorganisasian, yaitu:

a) Pembagian kerja, yaitu upaya untuk menyederhanakan keseluruhan kegiatan dan pekerjaan yang telah disusun dalamproses perencanaan yang bersifat kompleks menjadi lebih sederhana dan spesifik.

b) Pengelompokan pekerjaan. Setelah pekerjaan dispesifikasi, kemudian pekerjaan-pekerjaa tersebut dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu yang sejenis.

c) Penentuan relasi antar bagian dalam organisasi. Hierarki adalah proses penentuan relasi antar bagian dalam organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal.

d) Penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antar bagian dalam organisasi atau koordinasi.3

3) Actuating (pelasksanaan)

Yaitu sebagai keseluruhan usaha, cara, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan iklasbekerja sebaik mungkin demi tercapainya suatu organisasi dengan efisien, efektif,dan ekonomis.[21]

[20]Candra Wijaya, Muhammad Rifa`i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2017), 40.

[21]Ondang P. Siagian, *Fungsi-fungsi manajerial*,(Jakarta:PT. Bumi Aksara,2017) Cet Ke-2. 95.

Menurut George R. Terry yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan organisasi.

Menerima pendapat mengatakan bahwa manusia merupakan unsur terpenting dari seluruh unsur administrasi dan manajemen berarti mengakui pula bahwa fungsi penggerakan merupakan fungsi manajerial yang sangat penting karena sangat langsung berkaitan dengan manusia, segala jenis kepentingan dan kebutuhannya.

Ada beberapa proses pelaksanaan, yaitu:

a) Pemberian motivasi.

b) Bimbingan.

c) Penyelenggaraan komunikasi.

d) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan.[22]

4) Controlling (Pengawasan)

yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan. Diorganisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis.[23]

Menurut Stephen Robein pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses mengikuti perkembangan kegiatan untuk menjamin jalannya pekerjaan, dengan

[22]Muhammad Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2017),140.

[23]*Ernie* Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Cet, I; Jakarta, 2017), 5.

demikian dapat selesai secara sempurna sebagaimana yang direncanakan sebelumya, dengan pengoreksian beberapa pemikiran yang saling berhubungan.[24]

Oleh sebab itu, lembaga harus selalu memonitor dan mengawasi setiapkegiatan atau pelaksanaan program, sehingga masalah-masalah yang dapat menganggu jalannya roda organisasi dapat sedini mungkin diketahui, agar dapat seger diambil langkah-langkah perbaikan untuk mencapai tujuan yang ada. Disamping itu, dengan tindakan-tindakan monitoring tersebut lembaga juga dapat segera mengadakan evaluasi terhadap seluruh kegiatan yang telah di lnjutkan sesuai dengan program kerja guna kepenting pengembangan selanjutnya.

2. Pengertian Pelayanan dan manajemen pelayanan

A. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan merupakan aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pembisnis memaksimalkan layanan untuk menarik konsumen sebesar-besarnya.

Maka dari itu, bila ingin menarik dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara

[24]Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, (Volume 4 No. 2 Desember 2017),157-166.

umum, menurut Purwadarninta pelayanan adalah segala apa yang dibutuhkan orang lain.

Menurut A.S Moenir, yang dimaksud manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengandalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancer, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang harus dilayani. [25]

Dari definisi tersebut bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak bisa diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lainnya yang telh disediakan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan keterangan tentang pengertian manajemen dan pelayanan tersebut, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.[26]

Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan.

Prinsip tersebut antara lain sebagai berikut.[27]

1) Identifikasikan kebutuhan jamaah yang sesungguhnya
2) Sediakan pelayanan yang terpadu(one-stop-shop)
3) Buat system dan mendukung pelayanan jamaah

---

[25]A.S Moenir op cit, .186

[26]Ratminto dan Atik Septi iwinasrih. *Manajemen pelayanan*,(Yogyakarta pustaka:pustaka pelajar, 2018),.2-4

[27]Ratminto dan Atik Septi winasrih. *Manajemen pelayanan*, (Yogyakarta pustaka pelajar ,2018, 67.

4) Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan

5) Layanilah keluhan jamaah secara baik

6) Terus berinovasi

7) Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah

8) Bersikap tegas tapi ramah pada jamaah

9) Menjalin komunikasi dan intraksi khusus dengan jamaah

10) Selalu mengentrol kualitas.

Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan adalah sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.[28]

a. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang ditetapkan. Kemampuan tersebut ditujukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hamper semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.beberapa factor pendukung berpengaruh

[28]Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik* (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2018), 118.

langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan menurut Kasmir, memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan yang harus melayani jamaah, yaitu:[29]

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah tergantung dari karyaawan yang melayani. Karyawan harus rama, sopan dan menarik. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah merasa senang.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah mengingkan pelayanan yang prima. Untuk jamaah, salah satunya yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kualitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki peruasahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman di ruang tersebut.

3) Beratanggung jawab

Artinya dalam menjalankan pelayanan karyawan harus bisa melayani sampai selesaisehingga jamaah merasa puas jika karyawan betanggung jawab terhadap pelayanan yang dinginkan, melakukan pelayanan sesuai prosedur, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan dan sesuai dengan apa yang diinginkan jamaah.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani jamaah harus melalui prosedur yang sudah ditetapkan. Pelayanan harus sesuai dengan jadwal dan jangan sampai membuat kesalahan

[29]Kasmir, *Etika Costumer Service,* (Jakarta PT. Raja Grafindo, 2017),186.

dalam arti playanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berkomunikasi dengan jamaah. Karyawan juga harus cepat dan tanggap dalam memahami keinginana jamaah. Selain itu, jamaah harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan muda dimengerti.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Karena tugas jamaah selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk memahami masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja.

7) Memahami kebutuhan jamaah

Artinya karyawan harus cepat dan tanggap dengan kebutuhan jamaah. Karyawan yang lambat akan membuat jamaah akan lari. Usaha memahami dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen suatu perusahaan yang bersangkutan.Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari.Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Para suraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kottler menyusun factor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain: [30]

a) Akses

Pelayanan harus muda dijangkau dalam lokasi mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.

b) Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang muda dimengerti oleh jamaah.

c) Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

d) Kesopanan

Pegawai atau karyawan harus bersifat rama, penuh hormat dan penuh pengertian.

e) Kredibilitas

Instansi dan pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan jamaah.

f) Reabilitas

Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsten dan cermat.

g) Cepat tanggap.

[30]Philip kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis* Perencanaan, *Implementasi dan Pengendalian,* (Jakarta: Erlangga, 2018), Ed 6 Jilid 2,107

Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah jamaah.

h) Kepastian

Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

(1)Hal-hal yang berwujud

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mitu pelayanan yang akan diberikan.

(2)Memahami atau mengenali masyarakat

Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.

b. Indikator Kualitas Layanan

Memberikan pelayanan di perlukan limaindikator menurut zeinthmal dkk dalam buediono (2003:114) yang bisamengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:[31]

1) Bukti langsung (*Tangibles),*meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan saran komunikasi.
2) Keandalan (realibility), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3) Daya tanggap(responsivenes), yakni kemampuan para staf dan kartawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

[31]Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2018),26.

4) Jaminan (assurance) mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keraguan.

5) Perhatan (empati), melipiti kemudahan dalam melakukan hubungan, yang baik, perhatian peribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

B. Manajemen pelayanan

Manajemen pelayanan ibadah haji dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhankebutuhan dasar jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yag disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia.

Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun daerah. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama meliputi kegiatan di Tanah Air hingga tiba di Tanah Suci dan pemulangan ke Tanah Air lagi. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama setiap tahunnya dimulai dari:

a. pendaftaran

1). Pendaftaran melalui petugas/layanan PIHK(penyelenggara ibadah haji khusus)

a) Calon Jemaah Haji Khusus mendaftar melalui PIHK;

b) Petugas PIHK melakukan input data Jemaah Haji Khusus ke dalam aplikasi Siskohat;

c) Petugas PIHK melakukan perekaman foto Jemaah Haji Khusus;

d) Petugas PIHK mencetak SPH Khusus yang mencantumkan nomor pendaftaran dan ditandatangani oleh Jemaah Haji Khusus;

e) Petugas Kantor Wilayah melakukan verifikasi dan konfirmasi pendaftaran Jemaah Haji Khusus;

f) SPH Khusus disampaikan oleh Jemaah Haji Khusus atau kuasa Jemaah Haji Khusus ke BPS Bipih Khusus untuk pembayaran setoran awal Bipih Khusus;

g) Petugas BPS Bipih Khusus menginput nomor pendaftaran dan mentransaksikan pembayaran setoran awal Bipih Khusus ke rekening BPKH yang terhubung dengan Siskohat;

h) Petugas BPS Bipih Khusus mencetak bukti setoran awal Bipih Khusus yang mencantumkan Nomor Porsi Jemaah Haji Khusus; dan

i) Bukti setoran awal Bipih Khusus disimpan oleh Jemaah Haji Khusus.

2). Pendaftaran melalui online

Sedangkan prosedur pendaftaran haji khusus secara elektronik dijelaskan dalam Pasal 16. Pendaftaran melalui layanan elektronik dilakukan melalui aplikasi pendaftaran haji dengan prosedur sebagai berikut:

a) Jemaah Haji Khusus melakukan registrasi pada aplikasi pendaftaran haji;

b) Jemaah Haji Khusus memilih PIHK;

c) Jemaah Haji Khusus mengunggah dokumen persyaratan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan foto;

d) Petugas Kantor Wilayah melakukan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran dalam jangka waktu paling lama 1x24 jam pada hari kerja secara elektronik;

e) Calon Jemaah Haji Khusus menerima lembar bukti SPH Khusus elektronik;

f) SPH Khusus elektronik disampaikan oleh Jemaah Haji Khusus atau kuasa Jemaah Haji Khusus ke BPS Bipih Khusus untuk pembayaran setoran awal Bipih Khusus,

g) Petugas BPS Bipih Khusus menginput nomor pendaftaran dan mentransaksikan pembayaran setoran awal Bipih Khusus ke rekening BPKH yang terhubung dengan Siskohat;

h) Petugas BPS Bipih Khusus mencetak bukti setoran awal Bipih Khusus yang mencantumkan Nomor Porsi Jemaah Haji Khusus;

i) Bukti setoran awal Bipih Khusus disimpan oleh Jemaah Haji Khusus; dan

j) Jamaah Haji Khusus yang telah menerima lembar bukti Bipih Khusus menyerahkan lembar ketiga dari Bipih Khusus kepada PIHK.

Terkait dengan besaran setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Khusus diatur di dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 1147 Tahun 2019.Diktum Kesatu KMA tersebut menetapkan bahwa setoran awal Bipih Khusus sebesar empat ribu dolar Amerika (USD 4,000.00). Setoran awal Bipih tersebut ditransfer kepada rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH)

melalui Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus (Bipih Khusus) yang ditunjuk oleh BPKH.[32]

b. Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh Presiden atau usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR RI. Waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan peraturan presiden tentang BPIH dan tempat pelunasan dilakukan pada Bank Penerima Setoran BPIH tempat setoran awal

c. Pembuatan paspor

Paspor merupakan identitas diri pribadi yang berlaku secara internasional dan digunakan untuk perjalanan antar Negara.

Ada beberapa jenis paspor di Indonesia Antara lain:

a) Paspor Dinas
b) Paspor Biasa
c) Paspor untuk orang Asing
d) Paspor Diplomatika
e) Surat perjalanan laksana Paspor untuk warga negara Indonesia

Adapun proses pengurusan Paspor jamaah haji:

Jamaah haji harus kekantor imigrasi terdekat dengan membawa

1) Foto copy KTP
2) Foto copy KK

[32]Wahyu Utomo, *Analis Kebijakan pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan* (Haji dan Umroh).

3) Foto Copy Akte kelahiran/Surat Nikah/Ijazah dan jik tak ada Ijazah, maka dapat diganti dengan surat keterangan tambahan identitas dari kepala Kantor Kmentrian Agama.[33]

d. Pemberangkatan

Para jamaah akan dikumpulkan di aulah kantor kementrian agama kota palopo untuk menunggu kendaraan yang akan mengantar mereka menuju ke bandara.

e. Pemulangan

Setelah para jamaah melakukan ibadah haji selanjutnya mereka akan dipulangkan ketanah air dan akan dijemput oleh para panitia peyelenggara ibadah haji dan umroh kementrian agama kota palopo.

3. Pengertian Haji dan calon jamaah haji

Haji adalah ziarah tahunan ke mekkah, kota suci umat islam, dan kewajiban wajib bagi umat islam yang harus dilakukan setidaknya sekali seumur hidup mereka oleh semua orang muslim dewasa yang secara fisik dan finansial mampu melakukan perjalanan, dan mendukung keluarga mereka selama ketidakhadiran mereka. Ini adalah satu dari Lima Rukun Islam, disamping syahadat, Salat, Zakat,dan puasa. Haji adalah pertemuan tahunan terbesar orang muslim di dunia.

Keadaan yang secara fisik dan finansial mampu melakukan ibadah haji disebut *istita'ahi,* dan seorang muslim yang memenuhi syarat ini disebut *mustati*. Haji adalah domenstrasi solidaritas orang-orang muslim, dan ketundukan mereka

[33]Wawancara dengan Ferifikasi dokumen pendaftaran haji dan umroh.

kepada Tuhan (Allah). Kata Haji berarti ”berniat melakukan perjalanan”, yang berkordinasi baik tindakan luar dari perjalanan dan tindakan kedalam niat.

Haji menurut bahasa ialah menuju ke suatu tempat secara berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang diagungkan.[34]

Oleh karna itu para muslim mengunjungi baitullah al-haram berulang kali pasa tiap-tiap tahun dinamakan ibadah tersebut dengan *haji,*atau*musk* (ibadah). Atau karena baitullah merupakan tempat yang diagungkan, maka pekerjaan mangunjunginya dinamakan dengan *haji.*

Allah swt. Telah menjadikan baitullah sebagai tempat yang dituju manusia pada setiap tahun.allah swt berfirman:[35]

وَإِذْ جَعَلْنَا ٱلْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا وَٱتَّخِذُوا۟ مِن مَّقَامِ إِبْرَٰهِـۧمَ مُصَلًّى ۖ وَعَهِدْنَآ إِلَىٰٓ إِبْرَٰهِـۧمَ وَإِسْمَٰعِيلَ أَن طَهِّرَا بَيْتِىَ لِلطَّآئِفِينَ وَٱلْعَٰكِفِينَ وَٱلرُّكَّعِ ٱلسُّجُودِ

Terjemahan:

“Dan (ingatlah), ketika kami menjadikan rumah itu(Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. Dan jadikanlah sebahagian maqam ibrahimm[89] tempat shalat. Dan telah kami perintahkan kepada Ibrahim dan ismail:”bersihkanlah rumahku unuk orang-orang yang tahwaf, I’tikaf,yang ruku, dan yang sujud”. (QS AL-Baqarah : 125).

Baitullah adalah suatu tempat yang didatangi manusia pada setiap tahun. Umumnya, mereka yang sudah pernah mengunjungi baitullah, timbul keinginannya untuk kembali lagi untuk yang kedua kalinya.

---

[34]Prof. Dr. Tgk. M Hasbi ash-shiddieqy, *pedoman Haji*, (Cet. I; Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2019),1,

[35]Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Bandung: Dipenogoro),15.

Maka makna haji al-baiti menurut syara' ialah mengunjungi baitullah dengan sifat yang tertentu, diwaktu yang tertentu, disertai oleh perbuatan-perbuatan yang tertentu pula.

Para ulama telah mengkhususkan kalimat haji untukmengunjungi ka'bah, buat menyelesaikan *manasik* haji.

Allah swt memerintahkan nabi Ibrahim as. Membangun sebuah rumah di mekkah. Ibrahim melaksanakan perintah tersebut dengn membangun kabbah bersama-sama putranya ismail.selesai pembangunan dikerjakan, allah memerintahkan Ibrahim agar memberitahukan kepada umat manusia dan harus dipakai serta dikunjungi seagai tempat ibdah.

a. Hikam haji

Sebagaimana sudah dijelaskan pada saat membicarakan shalat, bahwa shalat berjamaah sangat penting, artinya baik pada saat shalat fardu maupun shalat sunnah. Shalat jamaah seperti shalat tawih, shalat idul fitri, shalat idul adha, shalat gerhana matahari dan bulan. Bahkan seminggu sekali diwajibkan shalat berjamaah pada hari jumat. Mengenai hal ini, Nabi Muhammad *shallallahu alaihi wa sallam* bersabda:

عن ابن عباس –رضي الله عنهما– أنَّ النبيَّ –صلى الله عليه وسلم– قال :

تَعَجَّلُوا إلى الحجِّ؛ فإنَّ أحدكم لا يدري ما يَعْرِضُ له

Dari Fadhl bin Abbas *radhillahu anhu* bahwa Nabi Muhammad *shallallahu alaihi wa sallam* bersabda*, "Barangsiapa yang ingin berhaji maka hendaklah dia bersegera melakukannya, sebab bisa jadi dirinya ditimpa suatu penyakit dan*

kendaraannya tersesat atau ada kebutuhan yang mendatanginya". (Kutipan Hadis 1. Musnad Imam Ahmad 1/214"Tentang Hikmah Haji")

Ibadah haji, jangkauannya lebih luas lagi, tidak bersifat local, regional (daerah), dan nasional, tetpai sudah bersifat internasional, karna yang datang ketanah suci, umat islam dari seluruh penjuru dunia. Diantara hikmanya.[36]

Membinah dan memupuk persatuan umat islam

1) Menghapus dosa
2) Meningkatkan semangat juang(jihad)
3) Mendapat kehormatan sebagai tamu Allah
4) Mengadakan hubungan antara bangsa
5) Menempati surga sebagai balasan amal

b. Hukum ibadah Haji

Haji merupakan salah satu dari rukun islam yang kelima. Sebagai rukun islam, haji hukumnya wajib berdasarkan al-qur'an, sunnah dan ijma ulama[37]. Diantara ayat al-quran yang menjadi landasan kewajiban hajiadalah:[38]

فِيهِ ءَايَٰتُۢ بَيِّنَٰتٌ مَّقَامُ إِبۡرَٰهِيمَۖ وَمَن دَخَلَهُۥ كَانَ ءَامِنٗاۗ وَلِلَّهِ عَلَى ٱلنَّاسِ حِجُّ ٱلۡبَيۡتِ مَنِ ٱسۡتَطَاعَ إِلَيۡهِ سَبِيلٗاۚ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ ٱلۡعَٰلَمِينَ

Terjemahannya :

"Mengerjkan haji adalah kewajiban manusia terhadap allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke baitullah". (QS Ali Imran: 97).

---

[36]M. Ali Hasan, TUNTUNAN HAJI, *suatu pengalaman dan Kesan Menunaikan Ibadah Haji*, (Cet. II; PT Raja Grafindo Pradasa, 2017), 2.

[37]M. Ali Hasan, *TUNTUNAN HAJI, Suatu Pengalaman dan Kesan Menunaikan Ibadah Haji*, (Cet II, Jakarta: PT Raja Grafindo Pradasa, 2018), 2.

[38]Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro), 30.

Menarik untuk dicermati redaksi perintah allah kepada ummat islam dalam melaksanakan ibadah haji ini, apabila dibandingkan dengan perintahnya untuk melaksanakan ibadah yang lain.

c. Rukun Haji

Rukun haji adalah amalan-amalan haji yang wajib dikerjakan selama melaksanakan ibadah haji. Bila salah satu amalan tersebut tertinggal atau sengaja ditinggalkan, ibadah haji menjadi batal dan wajib mengulang pada kesempatan lain. Ulama berbeda pendapat dalam menentukan amalan-amalan mana saja yang termasuk rukun haji.

Ulama mazhad syafi'I menerapkan rukun haji sebanyak enam macam, yaitu:

1) Ihram
2) Rukuf diarafa
3) Tawaf ibadah
4) Sa'i
5) Memotong minimal Tiga helai rambut
6) Tertib,yaitu mendahulukan ihram dari keseluruhan rukun lainya, mendahulukan hukuf dari tawaf ifadadan potong rambut, dan medahukukan tawaf atau sa'I bila sa'I itu tidak dilaksanakan setelah tawaf qudum.

Menurut kalangan nafia, amalan yang menjadi rukun haji ada dua macam, yaitu:

1) Hukuf diarafa
2) Tawaf ifada (tawaf ziarah) sebanyak empat kali putaran. Sedangkan sisanya, yaitu tiga kali putaran berikutnya sehingga sempurna menjadi tuju kali putaran, merupakan wajib haji adapun ihram bagi mazhap hanafi adalah syarar sah ibadh haji, bukan rukun haji.[39]

[39]Ibid

Menurut ulama mazhab maliki, rukun haji terdiri dari empat macam yaitu:

1) Ihram, yaitu niat diiringi dengan ucapan atau perbuatan ang berkaitan dengan ibadah haji, seperti membaca talbiyah.
2) Sa'I antara bukit shafa dan marwah sebanyak tuju kali
3) Ukuf diarafah. Pelaksannan hukuf minimal dengan hadir diarafah pada malam hari tanggal 9 zullhijjah, walaupun beberapa saat.
4) Tawwaf ifadah sebanyak tuju kali putaran.

Sedangkan ulama mazhab hanbali menetapkan rukun haji menjadi empat macam, yaitu:

1) Ihram
2) Wukuf diarafah
3) Tawaf ifadah; dan
4) Sa'I antara bukit shafa dan marwah

d. Syarat-Syarat Wajib Haji

Syarat-syarat syahnya haji ada dua: yang berkaitan dengan keislaman seseorang dan waktupelaksanaanya.

Haji hanya dianggap sah apabila dilakukan oleh seorang muslim, walaupun belum dewasa. Seseorang anak yang mumayyiz (kira-kira berusia enam tahun keatas dan sudah dapat mebedakan anatra yang baik dan yang buruk) hendaknya meniatkan (ihram) haji atas namanya sendiri.tetapi apabila ia masi

terlalu kecil, belum mumayyiz, maka walinyalah yang meniatkan untuknya, lalu diajak bersama-sama mengerjakan apa yang harus dikerjakan dalam haji.[40]

Adapaun syarat kedua berkaitan dengan sahnya ibadah haji, ialah waktu pelaksanaanya. Yaitu dimulai bulan syawal, dzul-qaidah dan Sembilan hari pertama dzul hijjah sampai terbit fajar hari ke sepuluh, atau yang disebut juga yaum an-nhur (hari raya haji). [41]

e. Macam-Macam Haji

1) Tamattu

adalah melaksanakan umrah dalam bulan-bulan haji kemudian melaksanakan haji pada tahun itu juga tanpa kembali miqat semula. Cara berhaji seperti ini dikenakan dam nusuk.

2) Ifrad

melaksanakan haji saja tanpa umrah dan tidak dikenakan dam.

Haji ifrad dapat dilaksanakan dengan empat macam cara:

a) Melaksanakan haji saja (tanpa melaksanakan umrah).
b) Melaksanakan haji kemudian setelah selesai haji diteruskan dengan melaksanakanumrah.
c) Melaksanakan umrah sebelum bulan-bulan haji, kemudian berihram haji pada bulan haji.
d) Melaksananakan umrah pada bulan-bulan haji kemudian pulang ketanah air dan berangkat lagi ketanah suci untuk melaksanakan haji.

[40]Abu Hamid AlGhazali, *Rahasia Haji dan Umroh*, (Cet. IV; Bandung: 2018), 31.
[41]Ibid

3) Qiran

adalah mengerjakan haji dan umrah didalam satu niat dan satu pekerjaan sekaligus, cara ini wajib membayar dam nusuk (sesuai ketentuan manasik).

a. Calon Jamaah Haji

Calon jamaah haji adalah sekelompok umat islam yang akan menunaikan ibadah haji ketanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan, seorang kostumer yang ingin memiliki pelayanan yang prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengan tingkat kemampuan dan pelayanan yang dikehendaki jugasudah mempunyai rukun, syarat dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.

Calon jamaah haji menurut bahasa berasal dari kata jama'a artinya mengumpulkan sesuatu. Sedangkan menurut istilah jamaah adalah sekelompok orang banyak dan dikatakan juga sekelompok manusia yang berkumpul dengan tujuan yang sama.[42]

Sedangkan pengertian haji menurut Baqir Alhasby, haji berasal dari bahasa arab yaitu "Hajj" yang berarti menuju atau mengunjungi sesuatu. Sedangkan menurut istilah agama adalah mengunjungi kabbah dan sekitarnya di kota mekkah untuk mengerjakan ibadah tawaf, sa'I, ukuf dan sebagainya semata-mata demi melaksanakan perintah allah dan meraih keridoanya. [43]

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwah calon jamaah haji ialah sekelompok orang yang berkumpul dengan tujuan yang sama yaitu kabbah (baitullah) dimekkah yang akan mengerjakan serangkaian ibadah haji berupa

[42]Http//:www.ahlusunnahwaljama'ah.com (diakses pada tanggal 26 Januari 2019 Pukul 20:40 WIB)

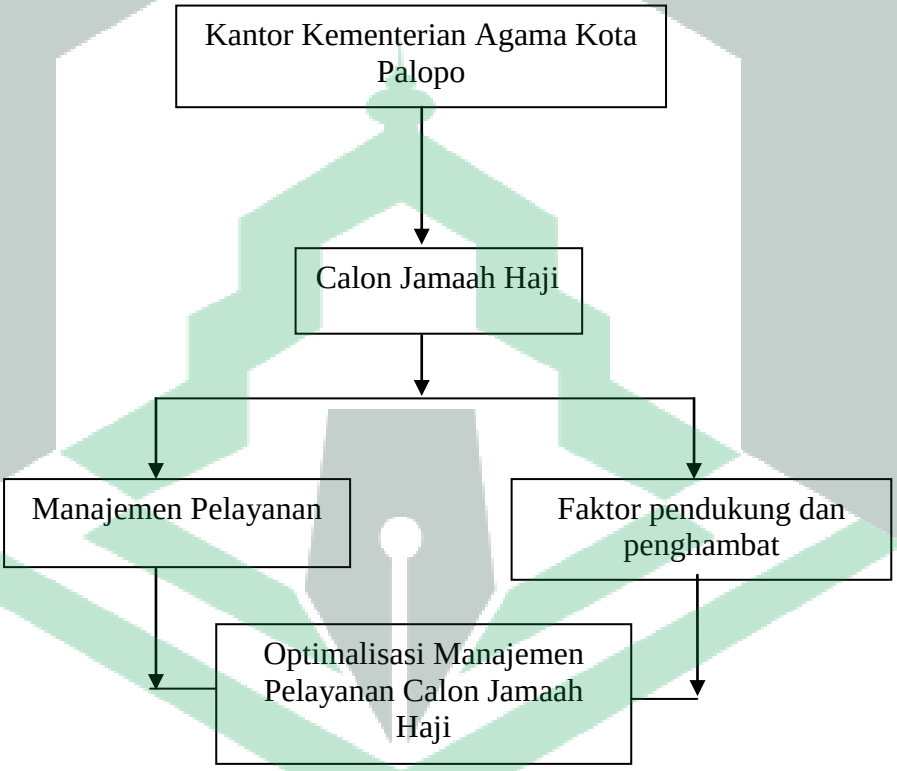
[43]Muhammd Baqir Al-Hasbih, Fiqi Praktis, (Bandung: Mizan, 2018), 377.

tawaf, sa'I, ukuf dan lain sebagainya, semata-mata demi melaksanakan perintah allah dan merai keridhoanya.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis akan mencoba memberikan gambaran kerangka pikir yang dapat menghantar dalam pembahasan yang telah ditentukan. Kerangka pikir tersebut disajikan dalam bentuk diagram sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *kualitatif*, yaitu suatu yaitu suatu pengolahan data yang bersifat uraian, argumentasi, dan pemaparan yang kemudian akan dianalisa. Selain itu, dengan pendekatan *kualitatif* di harapkan dapat di ungkapkan situasi dan pemasalahan yang di hadapi dalam pelaksanaan alasan penulis mendapatkan jenis penelitian kualitatif adalah berdasarkan judul **"Manajemen Pelayanan dan Pendanaan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.**

B. Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang telah dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji dan umroh.Adapun yang menjadi objek penelitian adalah orang yang terkait berperan di kasi penyelenggara ibadah haji dan umroh dan calon jamaah haji, penyusun dokumen pemberangkatan dan pembatalan haji, dan pembagian verifikasi dokumen pemberangkatan dan pembatalan haji, dan bagian pemverifikasi dokumen pendaftaran haji dan umroh dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji. Informan dalam penelitian ini yaitu mereka yang di anggap mempunyai peran terhadap pelayanan calon jamaah haji dan tentunya sesuai dengan data yang di perlukan.

C. Definisi Istilah

Skripsi ini berjudul manajemen pelayanan dan pendanaan calon jamaah haji di Kementerian agama kota Palopo. Untuk pemahaman/pengkajian judul diatas, penulis mengemukakan beberapa oprasional yang dianggap penting sebagai berikut:

1. Manajemen

Manajemen dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah penggunaan sumber daya untuk mencapai sasaran atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.

Adapun manajemen pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses mengatur dan mengelola sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama kota Palopo kepada jama'ah haji, agar proses pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan dengan baik dan bisa memberikan kenyamanan, ketentraman dan kepuasan kepada jamaah. Sehingga penyelenggaraan ibadah haji yang menjadi fokus utamanya menurut penulis adalah sistem pelayanannya.

Maka dari itu dalam konsep manajemen harus bisa diterapkan dengan baik untuk mengatur dan mengelola penyelenggaraan ibadah haji dengan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi sehingga proses penyelenggaraan bisa berjalan secara optimal dan tersistematis, khususnya dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, maka harus dipahami apa itu pelayanan yang baik, pelayanan yang baikyaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah dengan cara yang sebaik-baiknya.

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjudnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pembisnis memaksimalkan layanan untuk menarik konsumen sebesar-besarnya.

3. Calon jamaah Haji

Calon jamaah haji menurut bahasa berasal dari kata jama'a artinya mengumpulkan sesuatu. Sedangkan menurut istilah jamaah adalah sekelompok orang banyak dan dikatakan juga sekelompok manusia yang berkumpul dengan tujuan yang sama.[44]

Sedangkan pengertian haji menurut Baqir Alhasby, haji berasal dari bahasa arab yaitu "Hajj" yang berarti menuju atau mengunjungi sesuatu. Sedangkan menurut istilah agama adalah mengunjungi kabbah dan sekitarnya di

[44]Http//:www.ahlusunnahwaljama'ah.com (diakses pada tanggal 26 Januari 2019 Pukul 20:40 WIB)

kota mekkah untuk mengerjakan ibadah tawaf, sa'I, ukuf dan sebagainya semata-mata demi melaksanakan perintah allah dan meraih keridoanya. [45]

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwah calon jamaah haji ialah sekelompok orang yang berkumpul dengan tujuan yang sama yaitu kabbah (baitullah) dimekkah yang akan mengerjakan serangkaian ibadah haji berupa tawaf, sa'I, ukuf dan lain sebagainya, semata-mata demi melaksanakan perintah allah dan merai keridhoanya.

D. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif penelitian ini alami karena dalam penelitan ini tidak terjadi manipulasi data dan tidak ada manipulasi objek peneliti. Penelitian ini adalah survei dan studi kasus yaitu dengan melakukan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan datanya.

E. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Merupakan sumber data yang di peroleh secara langsung dari informasi atau narasumber terkait objek penelitian. Dalam hal ini data di peroleh dari lapangan hasil wawancara dan informasi dari pihak penyelenggara ibadah haji dan umroh Kementerian Agama Kota Palopo.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data tertulis yang merupakana sumber data yang tidak bisa di abaikan, karena melalui sumber data tertulis akan di peroleh data yang dapat di pertanggung jawabkan faliditasinya dan dapat mendukung

[45]Muhammd Baqir Al-Hasbih, Fiqi Praktis, (Bandung: Mizan, 2018), 377.

atau menyempurnakan data data yang di peroleh dari sumber primer. Data yang di peroleh berupa arsip, dokumen, visi dan misi, struktur organisasi yang ada di kantor Kementerian Agama Kota Palopo.

F. Instrumen penelitian

Dalam proses penelitian ini, yang menjadi Instrumen tidak lain merupakan peneliti itu sendiri (*human instrument*). Dalam hal ini, peneliti dimasukkan dalam kategori *human instrument* dimana fungsinya agar dapat memberi dan menetapkan focus utama dari penelitian. Memilih narasumber untuk diwawancarai, dalam proses pengumpulan data, menilai kualitas dari data yang didapat, menganalisis data,menafsirkan data-data yang ada dan terakhir membuat kesimpulan dalam penelitian.

G. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Interview yang sering juga sering disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.[46] Metode ini untuk memperoleh data dari pihak penyelenggara haji serta dari jamaah haji itu sendiri, hali ini dilakukan secara tatap muka atau face to face Pada saat wawancara dilakukan, peneliti memperhatikan beberapa pertanyaan dengan wawancara yang terstruktur yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Sebagai bentuk pertanyaannya, digunakan wawancara

[46]Suharmin arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktis (Cet. XIII;Jakarta:PT. RanekaCipt, 2017), 155.*

yang bersifat terbuka yang mana wawancara terdiri dari pertanyaan-pertanyaan informan diberikan kebebasan untuk menjawabnya.[47]

b. Observasi

Observasi di lakuakan dengan mengunjungi langsung narasumber, hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian.

c. Dokumentasi

Penulis menggunakanmetode ini untuk memperoleh data dari dokumentasi tertulis. Teknik pengumpulan data ini adalah pengambilan data dengan menggunakan media seperti video atau gambar.

H. Pemerikasaan Keabsahan Data

Pemeriksaan dan keabsahan data yang diperoleh dari lapangan dapat memperoleh keabsahan data, maka penulis memeriksanya dengan melakukan langkah-langakah.

1. Perpanjangan keikutsertahaan

Dalam proses pengumpulan data keikutsertaan peneliti sangan menjadi penentu, sehingga perpanjangan peneliti pada latar belakang penelitian diperlukan untuk memungkinkan peningkatan keabsahan data yang dikumpulkan selama di lapangan[48].

2.Trigulasi

Teknik Trigulasi merupakan teknik yang digunakan untuk menangkap data dengan berbagai metode, dengan cara melintasi informasi yang diperoleh agar data yang diperoleh lebih tangkap dan sesuai yang diharapkan.

[47]8 Nur Hidayah Muh. Said, Metode Penelitian Dakwah (Makassar: Alauddin University Pers, 2018), 60.

[48]Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*,(Yogyakarta: Sukses Oofset,2019), 7.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis agar mempermudah peneliti dalam menyimpulkan data.

Analisis data kualitatif yang bersifat induktif, adalah analisis yang dibesarkan pada data yang diperoleh. Sedangkan berdasarkan pendapat Miles & Huberman teknik analisis data terdiri dari beberapa proses kegiatan yang dilakukan secara bersamaan yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, verivikasi atau penarikan kesimpulan.[49]

Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam teknis analisis data menurut Miles dan Huberman sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penelitian melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyerdehanaan, abstraksi, dan transformasi data dari data kasar yang di peroleh. Mereduksi data yang berarti membuat rangkuman, memilih hal- hal pokok yang penting, mencari tema, pola, dan membuang data yang tidak di anggap penting.

Langkah-langkah dalam mereduksi data:

a. Memilih data yang di anggap penting
b. Membuat kategori data
c. Menegelompokkan data dalam setiap kategori

[49]Miles dan Huberman, *Analisis data kualitatif*, (Jakarta : Universitas Indonesia Press,2018),16

Setelah data di reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data (display data) dalam proses penyajian data yang telah di reduksi, data di arahkan agar teroganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah untuk di pahami.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur.

Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yan terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

3. Penarikan kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya.

Proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Selanjutnya pengolahan data yang dilakukan berdasarkan pada setiap perolehan data dari catatan lapangan, direduksi, dideskripsikan, dianalisis, kemudian ditafsirkan. Prosedur analisis data terhadap masalah lebih difokuskan pada upaya menggali fakta sebagaimana adanya (natural setting), dengan teknik analisis pendalaman kajian (verstegen).

4. Analisis Data

Data metode-metode kualitatif yang lazim digunakan ketika mengumpulkan data ialah pengamatan terlibat (*participant observation*), wawancara mendalam (*indepth interview*) dan studi dokumen. Data yang

dikumpulkan adalah dalam bentuk kata-kata dan gambar, bukan dalam bentuk angka-angka. Karena itu, penelitian kualitatif sangat kaya dengan deskripsi.[50]

Pada Jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpulkan, data yang sudah ada dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan. pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklasifikasikan atau mengkategorikan data berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitannya. Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari :

Adapun teknik analisis data pada penelitian ini Untuk memberikan gambaran data hasil penelitian maka dilakukan prosedur sebagai berikut :

a. Tahap penyajian data

Data disajikan dalam bentuk deskripsi yang terintegrasi.

b. Tahap komparasi

Merupakan proses membandingkan hasil analisis data yang telah deskripsikan dengan interprestasi data untuk menjawab masalah yang diteliti. Data yang diperoleh dari hasil deskripsi akan dibandingkan dan dibahas berdasarkan landasan teori.

c. Tahap penyajian hasil penelitian

Tahapini dilakukan setelah tahap komparasi, yang kemudian dirangkumdan diarahkan pada kesimpulan untuk menjawab masalah yang telah dikemukakan peneliti.

---

[50]Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian Komunikasi*,(Bandung: Citapustaka Media, 2018), 122.

BAB IV
DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dimana metode pengumpulan datamenggunakan metode observasi (Pengamatan), Wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik Purposive sampling karena menurut penelitisampel yang di ambil mengetahui masalah yang akan diteliti dan sudah memenuhi

syarat yaitu usia diatas 35 tahun, berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan beragama Islam.

1. Gambaran Umum Objek Penelitiann ;

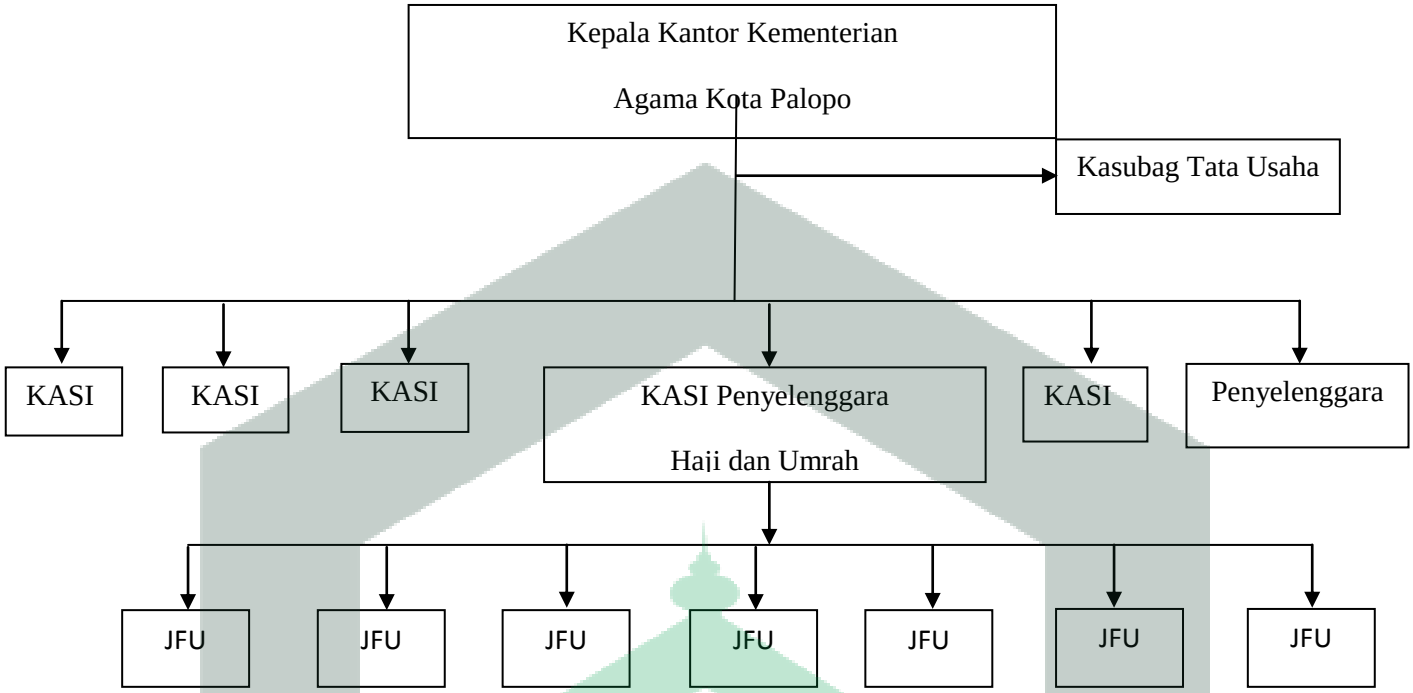
a. Profil Kementerian Agama Kota Palopo

Kementerian agama Kabupaten/Kota merupakan investasi vertikal Kementerian agama yang bertempat di wilayah kabupaten/kota dan yang bertanggung jawab adalah kepala kantor kementerian agama.

Kementerian agama Kota Palopo memiliki tanggung jawab melaksanakan tugas dan fungsi kementerian agama di lingkungan kementerian agama provinsi Sulawesi Selatan dan peraturan perundang-undangan.

a. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Palopo

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Palopo



Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Palopo

b. Lokasi

Alamat : Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Jl.K.H.Muh.Hasyim No.2, Kel.Tompotika, Kec.Wara yang merupakan salah satu wilayah di Kota Palopo, Sulawesi Selatan.

Telepon : 081 242 509 880

c. Visi dan Misi

VISI

Terwujudnya Masyarakat Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, danSejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong (Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun2015).

MISI

1. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama di Provinsi Sulawesi Selatan
2. Memantapkan Kerukunan Intra dan antar umat beragama di Provinsi Sulawesi Selatan
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata danberkualitas di Sulawesi Selatan
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaanppotensi ekonomi keagamaan di SulawesiSelatan
5. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akun tabel di Sulawesi Selatan
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pedidikan umum,dan pendidikan keagamaan di Sulawesi Selatan
7. Mewujudkan tata kelola pemerintahan terpercaya di sulawesi selatan.

d. Tugas dan Fungsi

Tugas

melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Fungsi

1. Penyiapaan bahan perencanaan, penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang penyelenggara haji dan umrah.
2. Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan dan penyelenggara haji dan umroh.
3. Bimbingan teknis dan supervisi dibidang pendaftaran dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji reguler, advokasi haji, bina penyelenggara penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah
4. koordinasi pelayanan di asrama haji; dan
5. evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah

fseksi penyelenggara haji dan umroh

penyelenggara ibadah haji dan umrah di kota palopo secara umum kantor Kementerian Agamasepenuhnya di laksanakan oleh pemerintah. Prinsip-prinsip penyelenggara haji mengedepankan kepentingan jamaah, memberikan rasa keadilan dan kepastia, efektif dan efisien, transparansi dan akuntabilitas, profesional dan nirlabe.

Penyelenggara ibadah haji di kota Palopo merupakan rangkaian dalam penyelenggara ibadah haji diperlukan kerja sama yang erat, penanganan yang cermat dan dukungan sumber daya manusia yang handal dan amanah.

e. fungsi seksi penyelenggara ibadah haji dan umroh

Bidang penyelenggara haji dan umroh sebagaimana yang di maksud dalam undang-undang No 8 tahun 2019 tentang peneyelenggara ibadaah haji dan

umroh yaitu mempunyai tugas untuk merencanakan dan melaksanakan pemberian dan pembinaan pelayanan perlindungan kepada masyarakat dibidang penyelenggara haji serta mengawasi, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan tugas yang sesuai dengan kebijakan teknis kepala kantor Kementerian agama.

1) Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji; dan
3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah. Adapun uraian tugas bidang penyelenggara haji dan umroh Kementerian agama kota Palopo adalah:
    a) Pendaftaran dan dokumen haji
    b) Merumuskan program kebijakan rencana kerja
    c) Membagi tugas, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pendaftara dan dokumen haji
    d) Menyiapkan bahan perumusan visi/misi
    e) Menyiapkan data /informasi pendaftaran dokumen haji
    f) Menemani, menyelesaikan, memperoses pembatalan dan mengambilkan setoran awal BPIH

g) Memelihara dan mengawasi oprasional SISKOHAT, menyimpan dan memelihara dokumen haji serta memporoses mutasi calon jamaah haji

g. Pembinaan haji dan umroh

1) Menyiapkan data informasi pedoman penyuluhan haji
2) Melaksanakan bimbingan dan pelayanan, melaksanakan seleksi/tes bagi calon petugas haji
3) Melaksanakan bimbingan pelatihan ketua regu dan rombongan
4) Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan akreditas KBIH
5) Kerjasama dengan lembaga terkait dalam hal pembinaan haji

h. pengelolaan keuangan haji

1) Menyiapkan bahan penyajian data
2) Menghimpun pengelolaan keuangan haji
3) Menghimpun laporan keuangan haji
4) Melayani permintaan data, bahan/petunjuk kerja tentang pengolaan keuangan haji

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Manajemen pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama kotaPalopo

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 8 September 2021. Penelitian diperoleh berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas manajemen pelayanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara ibadah haji dan umrah di kantor Kementerian agama kota palopo. Hasil wawancara yang dilakukan pada narasumber yang terdiri dari beberapa petugas penyelenggara ibadah haji dan

umrah yang bekerja di kantor kementerian agama kota Palopo. Sedangkan observasi dilakukan untuk melihat fenomena yang terjadi di lapangan tentang pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama Kota Palopo.

Untuk dapat mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji baik dalam hal pembinaan, pelayanan dan perlindungan diperlukan manajemen yang baik. Manajemen sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo karena mempunyai 4 fungsi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan ibadah haji. Dengan adanya 4 fungsi manajemen tersebut akan memudahkan terlaksanannya program kerja dengan lancar sesuai dengan visi dan misi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.

Fungsi manajemen pelayanan dapat dibagi menjadi empatbagian yaitu[51]:

a) Perencanaan (Plainning), merupakan suatu kegiatan yang didahului dengan membuat rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan Kementerian Agama Kota Palopo khusunya Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji. Dalam membuat suatu kegiatan, tentunya hal yang pertama dilakukan adalah menyusun rencana.

b) Pengorganisasian (Organizing),Setelah penetapan rencana, tahapan selanjutnya yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Palopo Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh adalah pengorganisasian.

[51]Tohirin, *Psikologi Belajar Megajar*, (Pekanbaru : 2018), .88

Pengorganisasian sangat penting dilakukan dengan tujuan memberikan pembagian tugas kerja yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing staf.

c) Pelaksanaan (actuating), Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka tahap selanjutnya pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan merupakan gerak aksi implementasi program yang telah direncanakan. Hasil wawancara peneliti mengenai pertanyaan bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.

d) Pengawasan (Controlling), merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Proses pengawasan atau controlling dilakukan langsung oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.

Berikut ini adalah data dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan mengenai Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Perencanaan

Adapun hasil wawancara yang telah di lakukan peneliti kepada kepala seksi penyelenggara ibadah haji tentang proses perencanaan yang telah diterapkan di kantor Kementerian agama kota palopo khususnya bagi pegawai penyelenggara ibadah haji dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji yaitu:

1) H. Mikail, S.Pd.I, K.H (Kasi Penyelenggara ibadah haji dan umroh Kemenag kota Palopo

"Manajemen pelayanan haji di kantor Kementerian agama kota Palopo sesuai dengan kebijakan pemerintah mengenai pelayanan jamaah haji dan umroh dengan didasarkan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dalam hal ini(jamaah haji) yang dilakukan oleh pihak penyelenggara ibadah haji dan umroh di kementrian agama kota palopo sebagai salah satu rangkaianitu yang terpenting ada tiga yang harus dilakukan, yaitu melayani, membina dan melindungi jamaah haji. Dalam melayani yaitu mulai dari pendaftaran jamaah haji, pembatalan jamaah haji yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia diatas 75 tahun, penggabungan suami istri yang mendaftar terpisah. Sedangkan perencanaan membina terdiri dari manasik haji mandiri, manasik haji tingkat kecamatan dan manasik haji tingkat kabupaten/kota. Sedangkan perencanaan perlindungan jamaah haji yaitu mendampingi, mengkoordinasikan jamaah haji dengan dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji."[52]

2) Ibu Rina, S.Ag, penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji yang mengatakan bahwa:

"Manajemen pelayanan khususnya kalau kita bagian haji meliputi pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pembatalan calon jamaah haji kalau ada yang sakit atau meninggal, bimbingan manasik, pembentukan kartu

[52]H. Mikail, S.Pd.I, K.H (40 Tahun) Kasi Penyelenggara Haji & Umrah, Wawancara, Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, 8 september 2021

dan karom dan koordinasi dengan pemerintah daerah mengenai pemberangkatan dan pemulangan."[53]

Setelah peneliti melakukan wawancara di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, peneliti menyimpulkan bahwa perencanaan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh merupakan penentu serangkaian kegiatan dan penjadwalan yang akan dilaksanakan dalam melayani jamaah haji di Kota Palopo.

B. Pengorganisasian (organizing)

Adapun susunan staf pengurus Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, yang menjadi ketua adalah Bapak H. Mikail, S.Pd.I, K.H dan anggotanya adalah staf-staf dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh itu sendiri. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beliau yang mengatakan bahwa:

1) H. Mikail, S.Pd.I, K.H (Kasi Penyelenggara ibadah haji dan umroh Kemenag kota palopo

"Jumlah pegawai di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh ini ada 6 orang yaitu 5 PNS dan 1 Non PNS. Saya sebagai Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, dalam memberikan pelayanan mempunyai kerjasama yang baik dan dengan penuh rasa tanggung jawab oleh para Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dan ini harus sesuai dengan posisi penugasan masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji bisa optimal. Maka dari itu

[53]Rina, S.Ag (37) penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji, Wawancara, Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, 10 september 2021

penyusunan staf dalam pelayanan ibadah haji sangat penting demi terlaksananya pelayanan yang baik dan sesuai prosedur yang sudah ditentukan."[54]

2) Ibu Rina, S.Ag, penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji yang mengatakan bahwa

Diwaktu yang berbeda, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Rina, S.Ag, penyusun pendaftaran Dan pembatalan Hajimengenai pertanyaan yang sama, beliau mengatakan:

"Penentuan tugas dan bagiannya yang menentukan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh berkoordinasi dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo. Penentuan bagian berdasarkan keahlian dan pengalamannya. Kenapa seperti itu, agar kita bisa menguasai bidang yang sudah diamanahkan, dan kita juga bisa maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan."[55]

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas bahwa setiap Staf akan diberikan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dibidangnya. Hal ini dimaksudukan agar masing-masing Staf dapat dengan leluasa menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan. Adapun tahap selanjutnya adalah menjalin hubungan koordinasi antar Staf agar terbentuk suasana kerja yang menyenangkan dan terjalin keterbukaan dalam menyelesaikan tugasnya.

C. Pelaksanaan (Actuatting)

Pelaksanaan merupakan gerak aksi implementasi program yang telah direncanakan. Hasil wawancara peneliti mengenai pertanyaan bentuk-bentuk

[54]H. Mikail, S.Pd.I, K.H (40 Tahun) Kasi Penyelenggara Haji & Umrah, Wawancara, Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, 8 september 2021

[55]Rina, S.Ag (37) penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji, Wawancara, Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, 10 september 2021

pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Palopo sebagai berikut:

1) Persyaratan calon Jamaah Haji

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak H. Mikail, S.Pd.I, K.Hmenjelaskan prosedur tentang persyaratan pendaftaran calon jamaah haji di kantorKementerian agama kota Palopo beliau menjawab:

”Adapun persyaratan pendaftaran yang telah diterapkan kantor Kementerian agama kota palopo calon jamaah harus berwarga negara Indonesia, beragama Islam, berusia paling rendah 12 tahun pada saat mendaftar, memiliki kartu keluarga danmemiliki kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, atau akta kelahiran”.

2) Pendaftaran calon jamaah haji

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak H. Mikail, S.Pd.I, K.H mengenai prosedur pendaftaran calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, beliau menjawab:

“Ketentuan terkait pendaftaran diatur dalam lima pasal,yaitu Pasal 12 sampai 16 PMA Nomor 6 Tahun 2021. Pasal 12 menjelaskan ketentuan tentang waktu pendaftaran hingga penundaan keberangkatan.Pendaftaran ibadah haji khusus dapat dilakukan sepanjang tahun, setiap hari kerja sesuai dengan prosedur dan persyaratan.Pendaftaran haji khusus dilakukan oleh Jemaah Haji Khusus melalui PIHK yangterhubung dengan Siskohat.Ini dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan sesuai dengan nomor urut pendaftaran.Cara pendaftaran jemaah haji khusus diatur dalam Pasal 14. Pendaftaran Jemaah Haji Khusus dapat dilakukan

melalui layanan pada PIHK atau layanan elektronik sedangkan prosedur pendaftarannya diatur dalam Pasal 15”

a. pendaftaran melalui petugas/staf layanan PIHK

”Pendaftaran haji khusus yang melalui layanan pada PIHK dilakukan melalui prosedur yaitu calon Jemaah Haji Khusus mendaftar melalui PIHK, kemudian petugas PIHK melakukan input data Jemaah Haji Khusus ke dalam aplikasi Siskohat dan petugas PIHK melakukan perekaman foto Jemaah Haji Khusus setelah itu petugas PIHK mencetak SPH Khusus yang mencantumkan nomor pendaftaran dan ditandatangani oleh Jemaah Haji Khusus kemudian petugas Kantor Wilayah melakukan verifikasi dan konfirmasi pendaftaran Jemaah Haji Khusus kemudian SPH Khusus disampaikan oleh Jemaah Haji Khusus atau kuasa Jemaah Haji Khusus ke BPS Bipih Khusus untuk melakukan pembayaran setoran awal Bipih Khusus kemudian Petugas BPS Bipih Khusus menginput nomor pendaftaran dan mentransaksikan pembayaran setoran awal Bipih Khusus ke rekening BPKH yang terhubung dengan Siskohat kemudian petugas BPS Bipih Khusus mencetak bukti setoran awal Bipih Khusus yang mencantumkan Nomor Porsi Jemaah Haji Khusus dan bukti setoran awal Bipih Khusus disimpan oleh Jemaah Haji Khusus”.

b. pendaftaran secara elektronik/online

“Sedangkan prosedur pendaftaran haji khusus secara elektronik dijelaskan dalam Pasal 16. Pendaftaran melalui layanan elektronik dilakukan melalui aplikasi pendaftaran haji dengan prosedur Jemaah Haji Khusus melakukan registrasi pada aplikasi pendaftaran haji kemudian Jemaah Haji Khusus memilih

PIHK setelah itu Jemaah Haji Khusus mengunggah dokumen persyaratan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan foto kemudian Petugas Kantor Wilayah melakukan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran dalam jangka waktu paling lama 1x24 jam pada hari kerja secara elektronik setelah itu Calon Jemaah Haji Khusus menerima lembar bukti SPH Khusus elektronik dan SPH Khusus elektronik disampaikan oleh Jemaah Haji Khusus atau kuasa Jemaah Haji Khusus ke BPS Bipih Khusus untuk pembayaran setoran awal Bipih Khusus kemudian Petugas BPS Bipih Khusus menginput nomor pendaftaran dan mentransaksikan pembayaran setoran awal Bipih Khusus ke rekening BPKH yang terhubung dengan Siskohat kemudin Petugas BPS Bipih Khusus mencetak bukti setoran awal Bipih Khusus yang mencantumkan Nomor Porsi Jemaah Haji Khusus dan Bukti setoran awal Bipih Khusus disimpan oleh Jemaah Haji Khusus danJamaah Haji Khusus yang telah menerima lembar bukti Bipih Khusus menyerahkan lembar ketiga dari Bipih Khusus kepada PIHK".

Adapun Terkait dengan besaran setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Khusus diatur di dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 1147 Tahun 2019.Diktum Kesatu KMA tersebut menetapkan bahwa setoran awal Bipih Khusus sebesar empat ribu dolar Amerika (USD 4,000.00). Setoran awal Bipih tersebut ditransfer kepada rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) melalui Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus (Bipih Khusus) yang ditunjuk oleh BPKH.[56]

[56]H. Mikail, S.Pd.I, K.H (40 Tahun) Kasi Penyelenggara Haji & Umrah, Wawancara, Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, 8 september 2021

Sedangkan mengenai kuota calon jamaah haji di Kota Palopo tahun 2019 Ibu Rina, S.Ag, penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji mengatakan bahwa:

"pada tahun yang lalu kuota keberangkatan haji terbagi menjadi 3 tahap: tahap pertama terpanggil 91 jamaah, meninggal 3 dan mengundurkan diri 1 jadi tersisah 87 jamaah. Tahap kedua khusus lansia dan pendamping 36 jamaah dan tahap ketiga untuk jamaah Uzhur (yang paling tua) diambil 2 jamaah. Jadi keseluruhan tahun lalu terdapat 125 jamaah haji Kota Palopo yang telah diberangkatkan ke Tanah Suci."[57]

Setelah peneliti melakukan wawancara di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, peneliti menyimpulkan bahwa pendaftaran ibadah haji dilakukan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dengan megikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Agama. Sebelum mendaftarkan diri Ke Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.

3) Penetapan Jadwal

Dalamhasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Rina, S.Ag, penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji dan Umroh mengenai ketentuanpenetapan jadwal Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di kantor Kemenag mengadakan rapat kerja setiap tahunnya, rapat kerja yang di pimpin langsung oleh kasi dan di hadiri oleh pengurus lainnya dan semua pembimbing. Dalam rapat tersebut menentukan kapan, hari, tanggal, waktu, tempat, materi yang akan di gunakan dalam kegiatan mansik haji dan penentuan tutor atau pembimbing.[58]

[57]Rina, S.Ag (37) penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji, Wawancara, Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, 10 september 2021

[58]Rina, S.Ag (37) penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji, Wawancara, Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, 10 september 2021

4) Bimbingan di tanah air

Penyelenggara ibadah haji kepada calon jamaah yang sudah mendaftar di berikan satu set buku bimbingan ibadah haji yang terdiri dari bimbingan manasik haji, buku panduan perjalanan haji, buku tanya jawab ibadah haji dan doa dan dzikir ibadah haji.

Setelah mendapatkan bimbingan manasik haji dalam bentuk teori, jamaah mendapatkan bimbingan dalam bentuk praktek lapangan, kegiatan ini mengacu kepada keadaan sebenarnya yaitu dengan membuat alat peraga miniatur Ka'bah, tempat Sa'I dan lain sebagainya, kegiatan ini dilakukan diluar kantor dan dibimbing langsung oleh tim pembimbing penyelenggara haji, selain penjelasan teori dan praktek, dilakukan pemantapan materi haji dan tanya jawab seputar kegiatan ibadah haji dan berbagai informasiyang dibutuhkan.[59]

Sebelum pemberangkatan penyelenggara haji mengadakan pertemuan terakhir sebelum keberangkatan untuk mengevaluasi kesiapan jamaah baik fisik, mental,maupun kesiapan perlengkapan pada pertemuan ini penyelenggara haji memberikan informasi kepada jamaah mengenai: tanggal keberangkatan, tanggal kepulangan, kloter, maktab dan nomor rumah dan pesawat.

5) Pembentukan Kelompok Regu dan Kelompok Rombongan

Sebelum calon jamaah haji diberangkatkan ke Arab Saudi, terlebih dahulu Kantor Kementerian Agama Kota Palopo membentuk Kelompok Regu dan Kelompok Rombongan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti

[59]Wawancara dengan bapak H. Mikail, S.Pd.I, K.H (Kasi Penyelenggara ibadah haji dan umroh Kemenag kota Palopo).

dengan Bapak H. Mikail, S.Pd.I, K.Hselaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, mengatakan bahwa:

"Pembentukan regu dan rombongan ini penting untuk memudahkan koordinasi, terutama kelak saat ditanah suci. Meskipun begitu, tetap saja kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaianibadah haji secara menyeluruh, terasa sekali manfaatnya dalam menunjang kekhusyukan beribadah disana."[60]

Pernyataan yang hampir sama disampaikan oleh Ibu Rina, S.Ag, penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji yang mengatakan:

"setelah semua proses pendaftaran selesai maka tahap selanjutnya adalah pembagian kelompok atau regu kelompok bimbingan atau rombongan biasanya di pimpin oleh satu orang pembimbimg dan satu orang tenaga kesehatan. Pembentukan regu, rombongan kloter ini lebih penting untuk memudahkan keordinasi, terumata kelak saat di tanah suci kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji secara mandiri, terasa manfaatnya dalam melakuka kekhusyukan dalam beribada di sana pada tahun lalu sulawesi selatan terbagi menjadi 17 Kloter,Pada saat itu Provinsi sedang mengatur Kloter. 1 kloter terdiri dari 3 rombongan. Satu rombongan nanti terdiri dari 45 jamaah dan dipimpin oleh satu orang yang disebut Ketua rombongan. Dalam satu rombongan nanti dibagi lagi menjadi 4 regu, jadi satu regu terdiri dari 10 jamaah dan di pimpin 1 orang yang disebut ketua regu.

[60]Wawancara dengan bapak H. Mikail, S.Pd.I, K.H (Kasi Penyelenggara ibadah haji dan umroh Kemenag kota Palopo)

Kementerian agama terbagi menjadi 3 rombongan dan rombongan terakhir terdiri dari 35 orang sehingga ada tambahan dari daerah lain."[61]

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, peneliti menyimpulkan bahwa pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Pembagian anggota dilakukan dengan adil di setiap regu, ada yang tua dan ada yang muda, sehingga yang muda bisa membimbing yang tua. Selain itu, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan ini sangat perlu dilakukan untuk memudahkan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji agar berjalan dengan lancar, aman dan tanpa suatu kendala apapun.

6) Pemberangkatan

Para jamaah akan dikumpulkan di aulah kantor kementrian agama kota Palopo untuk menunggu kendaraan yang akan mengantar mereka menuju ke bandara.

7) Pemulangan

Setelah para jamaah melakukan ibadah haji selanjutnya mereka akan dipulangkan ketanah air dan akan dijemput oleh para panitia peyelenggara ibadah haji dan umroh kementrian agama kota Palopo.

D. Pengawasan (controlling)

Proses pengawasan atau controlling dilakukan langsung oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh sebagaimana ia mengatakan "Pada saat kegiatan manasik haji, saya mengamati langsung kegiatan yang sedang

[61]Wawancara Rina, S.Ag (37) penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji, Wawancara, Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, 10 september 2021

dilaksanakan untuk melihat proses berjalanya kegiatan. Disamping itu, staf juga diberi tanggung jawab membuat laporan kinerja harian pada masing-masingbagian, laporan ini kemudian dikumpulkan dan ditandatangani setiap 3 bulan sekali. Kalau masalah evaluasi itu kita lakukan rapat setiap 1 bulan sekali atau terkadang kalau memang sedang ada masalah yang harus ditangani dengan cepat, kita lakukan rapat dadakan."

Adapun hambatan pada saatobservasi peneliti dilapangan yaitu peneliti tidak dapat melihat langsung kegiatan yang di lakukanoleh penyelenggara haji kepada calon jamaah di karenakan adanya Covid-19"

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, peneliti menyimpulkan bahwa proses pengawasan dilakukan oleh atasan kepada bawahan sudah bagus. Hal tersebut dapat dibuktikan bahwa kasi Penyelenggara Haji dan Umroh sudah biasa memantau secara langsung proses kegiatan penyelenggaraan ibadah haji.[62]

Hasil observasi peneliti pada saat penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota palopo, penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa calon jamaah haji yang berangkat pada tahun 2019 dan jamaah haji yang sudah berangkat pada tahun-tahun sebelumnya. Berikut ini adalah tanggapan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Palopo:

Berdasarkan wawancara dengan ibu Andi Jumaerah Jufri selaku jamaah haji yang berangkat pada tahun 2019, beliau mengatakan:

[62]Wawancara dengan bapak H. Mikail, S.Pd.I, K.H (Kasi Penyelenggara ibadah haji dan umroh Kemenag kota Palopo).

”kalau Menurutku saya nakbagus ji pendaftarannya disana karna kalau datangki langsung na tanya ki apa keperluanta misalnya mauki mendaftar langsung na layani miki dia jelaskan mi semua juga apa saja persyaratannya yang butuhkan jadi tidak menunggu lama jiki langsung selesaimi.

Baru pelayanannya sudah berjalan dengan baikmi, carapegawainya juga melayani jamaah sudah bagus, kalau ada informasi apa-apa jamaah cepat diberi kabar, baru staf memberikan penjelasan materi menggunakan bahasa daerah agar jamaah haji dapat memahami materi dengan baik. Hambatan sebelum berangkat haji alhamdulillah tidak ada ji kendala dan kegiatan manasik lancar terus ji.[63]

Pernyataan yang sama juga disampaikan ibu Ida Irma, SE. yang sudah berangkat haji pada tahun 2018, beliau mengatakan:

”Dulu saya berangkat pada tahun 2018, pelayanan dari sebelum berangkat, waktu di Arab Saudi hingga pulang kembali ke Palopo lagi tidak ada masalah dalam pelayanan. Kami bisa melakukan ibadah dengan baik disana dan secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas. Harapan saya kedepanya untuk Kementerian Agama Kota Palopo kalau bisa sering adakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai haji, agar mereka semangat untuk melaksanakan ibadah haji, karena untuk saat ini kebanyakan mereka berangkat haji menunggu waktu lansia.”[64]

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, peneliti mengambil kesimpulan bahwa

[63]Wawancara denganBapakAndi Jumaerah Jufri. (Jamaah haji yang berangkat tahun 2021)

[64]Wawancara dengan ibu Ida Irma, SE (Jamaah haji yang berangkat tahun 2021)

Manajemen Pelayanan Jamaah Haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Palopo Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dapat dikatakan baik, karena ke empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sudah terlaksana dan berjalan secara sistematis. Hal tersebut juga dapat dilihat dari tanggapan baik jamaah haji yang baru berangkat tahun 2019 dan jamaah haji yang sudah berangkat di tahun-tahun sebelumnya bahwa mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dari Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.

Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai beberapa calon jemaah haji dan jemaah haji lainnya di kantor kementerian agama kota Palopo. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada calon jemaah haji diperoleh beberapa pemahaman dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

No.	Nama	Manajemen	Pelayanan	Pendanaan
1.	Dr. M. Rustdi Hasyim S.Ag,M.Ag			✓
2.	Drs. Hj. Ahmad Patola.M.Pd			✓
3.	Drs. H. SirajuddinmM.A			✓
4.	Alamsyah		✓	
5.	Drs. Rudding,B			✓
6.	H. Mikail,S.Pd.I,K.H			✓
7.	Sri Rahayu	✓		
8.	Faisal Mustafa			✓
9.	Haerullah		✓	
10.	Harianti			✓
11.	Nursyamsi		✓	
12.	Dinu		✓	
13.	Hasrul Tonadira	✓		

14.	Siti HarisNurwati Ramliha		✓	
15.	Ida			✓
16.	Rahma	✓		
17.	Rahmat	✓		
18.	Sarwana	✓		
19.	Ridayanti		✓	
20.	Syawaluddin			✓

2. Faktor pendukung dan penghambat penyelenggara haji di Kementerian agama kota palopo

Pelaksanaan pelayanan pada jamaah haji di kantorKementerian agama kota palopo tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanakan penyelenggara ibadah haji pada tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo mengenai faktor pendukung dan penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti denganbapak h. Mikail selaku Kasi penyelenggara ibadah haji mengatatakan bahwa:

“Adapun faktor pendukungdibagi menjadi dua yang pertama faktor pendukung teknis dan faktor pendukung non teknis salah satu faktor pendukung secara teknis khusus bagi jamaah haji yaitu adanya perangkat Siskohat (sistem komputerisasi Haji Terpadu) sebagaimana yang telah dilihat bahwa disanalah data jamaah haji diinput baik yang ingin mendaftar maupun yang ingin pembatalan yang kedua dibidang non teknis insya allah kedepan akan dibangun pusatpelayanan haji dan umrah terpadu yang akan dipusatkan baik pelayanan

terhadap teknis maupun non teknis yang akan mendapatkan kapasitas pusat pelayann haji terpadu yang kita butuhkan dan beberapa alat perangkat lainnya yang digunakan dalam rangka praktek jamaah haji adanya pembangunan taman manasik haji di mesjid agung yang bisa digunakan oleh calon jamaah haji disana akan dibuat miniatur ka'bah dan adaminiatur sa'I sebagaimana di pahami bahwa ka'bah itu tempatnya orang untuk tawaf salah satu rukun dari haji"[65]

Pernyataan lain juga disampaikan oleh Ibu Rina, S.Ag, penyusun pendaftaran Dan pembatalan Hajiyang mengatakan bahwa

"Bentuk-bentuk faktor pendukungnya berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Kemudian perlindungan penuh untuk jamaah. Adanya staf tenaga ahli yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Calon jamaah haji meningkat setiap tahunya. Sedangkan penghambatnya jamaah haji banyak yang sudah lanjut usia, jadi kurang memahami tentang prosedur berhaji. Tingkat pendidikan dari tiap jamaah berbeda-beda sehingga tingkat pemahaman tentang prosedur haji juga beda-beda pulaSedangkan faktor penghambatnya ada jamaah haji pindah domisili sehingga susah dihubungi sedangkan kontak person tidak aktif lagi. Jamaah haji banyak sudah lansia atau pikun dan adanya pembatalan pembarangkatan selama 2 tahun belakangan ini."[66]

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, peneliti menyimpulkan bahwafaktor

[65]Wawancara dengan bapak H. Mikail, S.Pd.I, K.H (Kasi Penyelenggara ibadah haji dan umroh Kemenag kota Palopo)

[66]Wawancara Rina, S.Ag (37) penyusun pendaftaran Dan pembatalan Haji, Wawancara, Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, 10 september 2021

pendukung dan faktor penghambat yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota palopo dapat digolongkan sebagai berikut:

a) Faktor pendukung

1) Letak geografis kota palopo yang strategis dan mudah dijangkau
2) Masyarakat di Kota palopo mayoritas penduduknya beragama islam, sehingga lingkungan masyarakat yang agamis tersebut sangat mendukung proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.
3) Jumlah staf pelaksana pelayanan atau tenaga operasional haji di Kantor Kementerian Agama Kota palopo sudah mencukupi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah dengan memiliki rata-rata tingkat akademik sarjana dan berpengalaman pada bidangnya.
4) Koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga pelayanan ibadah haji dapat dioptimalkan.
5) Ketersedian sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan seperti ruangan, meja, kursi, laptop, printerdan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru.

b) Faktor Penghambat

1) Jamaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses Bimbingan Haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan
2) Tingkat kualitas akademik masyarakat Kota Palopo yang menengah kebawah sehingga dalam melayani jamaah diperlukan penjelasan yang ekstra,

sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses pelayanan haji

3) Adanya covid-19 sehingga ada pembatalan pemberangkatan bagi jamaah haji 2 tahun belakangan ini.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dengan judul Manajemen pelayanan dan pendanaan calon jamaah haji di Kementerian agama kota Palopo:

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan dan pendanaan sebagai berikut:

1) Manajemen pelayanan dan pendanaan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Serta bentuk-bentuk pelayanan yang telah diberikan kepada calon jamaah haji, secara keseluruhan proses manajemen pelayanan jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Palopo terlaksana dengan baik, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa jamaah haji tahun 2020/2021 bahwa semua mengatakan pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Palopo sudah sesuai dengan yang diharapkan dan jamaah merasa puas dengan pelayanannya.
2) Faktor pendukung pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo antara lain: ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan, tenaga operasional haji mencukupi dengan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan berpengalaman pada bidangnya, koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan, letak geografis kota Palopo mudah

dijangkau serta lingkungan masyarakat kota Palopo yang mendukung penuh penyelenggaraan Ibadah haji. Sedangkan faktor penghambat pelayanan adalah: keragaman jamaah haji dilihat dari faktor usia, pendidikan, ekonomi dan sosial yang berbedabeda sehingga menimbulkan tingkat pemahaman yang berbeda-beda juga,adanya covid-19 juga menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, dalam rangka peningkatan pelayanan dan pendanaan, maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1) Hendaknya seksi penyelenggara haji kantor Kementerian Agama Kota Palopo terus melakukan koordinasi dengan jamaah yang sudah melaksanakan ibadah haji sehingga mereka bisa mempengaruhi calon jamaah haji lain yang belum melaksanakan ibadah haji agar semangat untuk mendaftar haji.
2) Peningkatan pelayanan tulisan di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo berupa alur pelayanan, persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan perlu di perbaiki mengingat peraturan penyelenggaraan ibadah haji yang selalu berubah setiap tahunnya.
3) Perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi calon jamaah yang belum berangkat haji atau jamaah haji yang sudah pulang atau pihak lain untuk menyampaikan pendapatnya berkaitan dengan pelayanan haji.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul aziz Kustini, *Ibadah haji Dalam Sorotan Publik*, (cet. 1 ; Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2017).

Abu Hamid AlGhazali, *Rahasia Haji dan Umroh,* (Cet. IV; Bandung: 2018)

Ahmad Tanzeh,*Pengantar Metode Penelitian,*(Yogyakarta: Sukses Oofset,2019).

Bambang Istianto, Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2018).

Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Bandung: Dipenogoro).

Departemen pendidikan Nasional, Kamus besar Bahasa Indonesia (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2018).

Dimas Priyo Sembodo, *Pelayanan jamaah haji kota* semarang *tahun 2009 (Analisis Pelaksanan Undang-Undang No 13 tahun 2018)* Kantor Kementerian Agama Kota Semarang.

Dr. H muslim Nasution, Haji dan Umroh Keagungan dan Nilai Amaliyahnya. (Cet. 1 : Jakarta : Gemma Insani Press,2018).

Drs H. Malayu S.P Hasiban, *Manajemen:* Dasar, *Pengertian, dan Masalah,* (Cet. III, Jakarta. Bumi Aksara, 2017).

Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen (Cet, I; Jakarta, 2017).*

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran,* (Yogyakarta: Andi, 2017).

Http//:www.ahlusunnahwaljama'ah.com (diakses pada tanggal 26 Januari 2019 Pukul 20:40 WIB)

Imam Syuakani, *Kepuasan jamaah Haji terhadap kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji 1430 H/2009 M* (Cet. 1: Jakarta puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI,2018).

Imam Syukaini (Ed), Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia, (cet, 1 : Jakarta pustlimbang Kehidupan keagamaan,2019).

Jamaluddin, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes 2019.*

Kasmir, *Etika Costumer Service,* (Jakarta PT. Raja Grafindo, 2017).

Komariddin, *Manajemen berdasarkan sasaran* (Jakarta: Bumi aksara,2018).

M. Ali Hasan, TUNTUNAN HAJI, suatu pengalaman dan Kesan Menunaikan Ibadah Haji, (Cet. II; PT Raja Grafindo Pradasa, 2017).

Mar'atud sholihah, Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji, PT Fatimah Zahra Semarang 2010-2011

Miles dan Huberman,*Analisis data kualitatif,* (Jakarta : Universitas Indonesia Press,2018).

Muhammd Baqir Al-Hasbih, Fiqi Praktis, (Bandung: Mizan, 2018).

Nur Hidayah Muh. Said, Metode Penelitian Dakwah (Makassar: Alauddin University Pers, 2018).

Ondang P. Siagian, *Fungsi-fungsi manajerial,*(Jakarta:PT. Bumi Aksara,2017).

Philip kotler,*Manajemen Pemasaran Analisis* Perencanaan, *Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 2018).

Prof. Dr. Tgk. M Hasbi ash-shiddieqy, *pedoman Haji*, (Cet. I; Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2019).

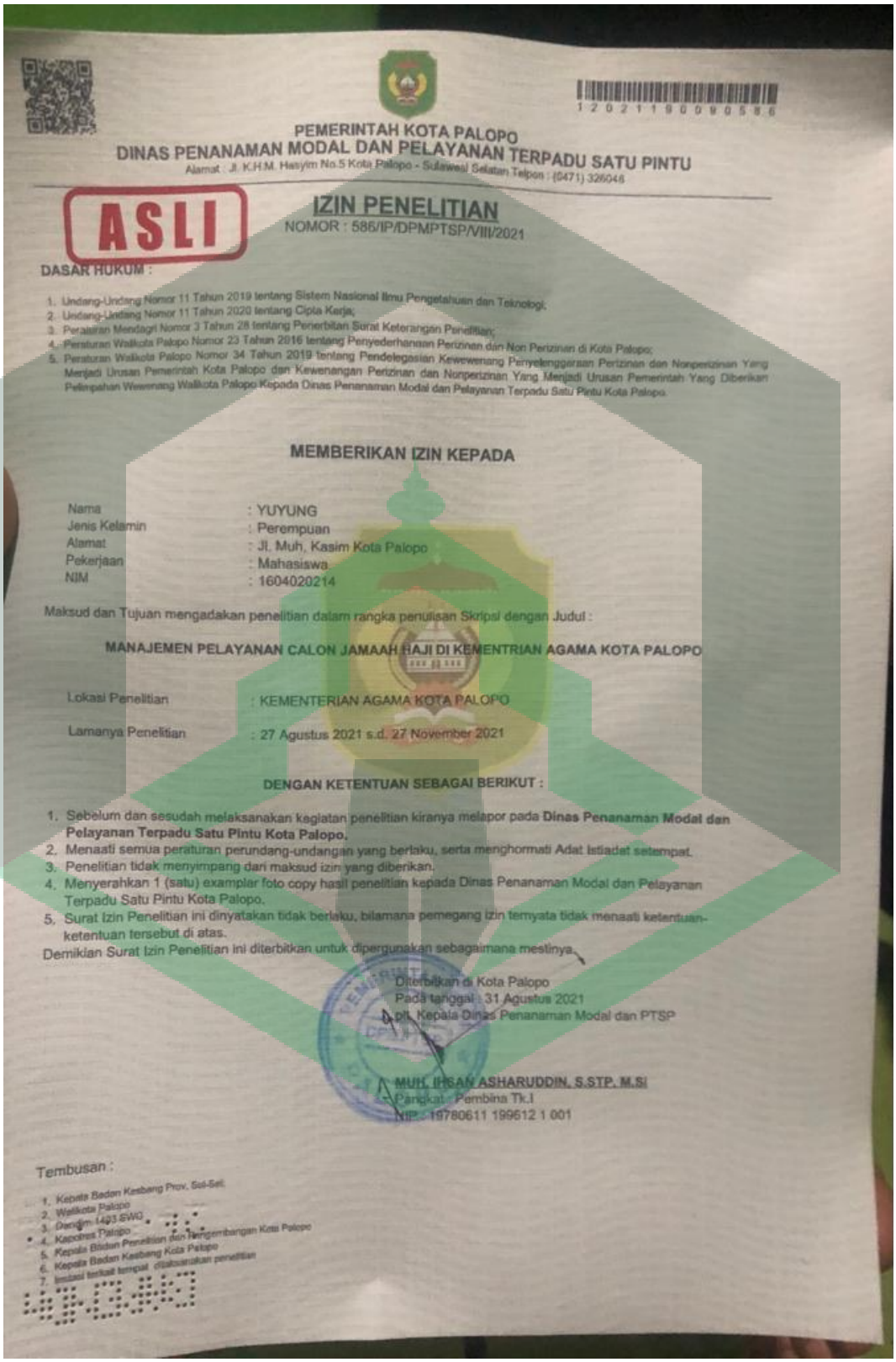
Ratminto dan Atik Septi iwinasrih. Manajemen pelayanan,(Yogyakarta pustaka:pustaka pelajar, 2017)

Suharmin arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktis (Cet. XIII;Jakarta:PT. RanekaCipt, 2017).*

Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Citapustaka Media, 2018).

L A M P I R A N

LAMPIRAN 1



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpon : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 586/IP/DPMPTSP/VIII/2021

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewewenang Penyelenggaraan Pertizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: YUYUNG
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Muh. Kasim Kota Palopo
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 1604020214

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTRIAN AGAMA KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian	: KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian	: 27 Agustus 2021 s.d. 27 November 2021

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.**
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) examplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 31 Agustus 2021
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.Si
Pangkat : Pembina Tk.I
NIP. 19780611 199612 1 001

Tembusan :
1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Bidan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instasi terkait tempat dilaksanakan penelitian

No. 0923/ULES-LKP/CERT/III/2020

UNIVERSAL
London English School

Certificate of Achievement for the PBT TOEFL® Test

To whom it may concern

YUYUNG

has taken a **Universal London English School (ULES)** prediction test for the TOEFL® Test conducted by ULES Center Palopo and has attained the following competency:

Listening Comprehension	: 38
Structure & Written Expression	: 35
Reading Comprehension	: 32
Total Score	**: 350**

We hope this letter of explanation will be found useful where necessary.

Palopo, 5th March 2020

Dedi,S.Pd.,M.Pd., CertCELT
Director of Universal London English School

This is a Prediction Score Report
Valid for a period of six months from the date of issue

TOEFL® is a trademark of Education Testing Services [ETS®]. The content of this test is not approved or endorsed by ETS®

Pengesahan Badan Hukum oleh Menteri Hukum dan Ham
No. AHU-0017102.AH.01.07.Tahun 2017/No. Akta 164
NPSN K5668905
Email: ulesplp@gmail.com
Alamat: jl. Tandipau No.15 Kota Palopo

1. Fokus I :Gambaran Umum KEMENAG Kota Palopo
   a. Lokasi
   b. Visi Misi
   c. Tugas dan Fungsi
   d. Seksi Penyelenggara Ibadah Haji
2. Fokus II : Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji KEMENAG Kota Palopo
   a. Bagaimana manajemen pelayanan calon jamaah haji di KEMENAG Kota Palopo
   b. Bagaimanakah bentuk-bentuk pelayanan yang di lakukan KEMENAG Kota Palopo
   c. Apa faktor pendukung pelayanan di KEMENAG Kota Palopo
   d. Adakah upaya yang selalu di lakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan di KEMENAG Kota Palopo
3. Fokus III : Kelebihan dan Kekurangan Manajemen Pelayanan di KEMENAG Kota Palopo
   a. Adakah hambatan yang di alami selama menjalankan pelayanan di KEMENAG Kota Palopo
   b. Bagaimana bentuk-bentuk hambatan yang di alami KEMENAG Kota Palopo
   c. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut
   d. Apa yang menjadi kekuatan manajemen pelayanan di KEMENAG Kota Palopo

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. : -

Hal : Skripsi an. Rahmat

Yth.Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam Di

Palopo

Assalamu Alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama	:	Yuyung
NIM	:	16 0402 0214
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul Skripsi	:	Manajemen Pelayanan dan Pendanaan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah.*

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Taufik, S.H.,M.H	**Zainuddin S, S.E., M.Ak**
NIP. 19790724 200312 1 002	NIP. 19771018 200604 1 001
Tanggal:	Tanggal:

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Agatis Balandai Telp. 0471-22076
Website: http://www.iainpalopo.ac.id/ / http://febi-iainpalopo.ac.id/

KARTU KONTROL
SEMINAR HASIL

Nama : YUYUNG
NIM : 16 0402 0214
Prodi : Perbankan Syariah E

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Rabu 15/01/2020	A Ayudia Kurani	[illegible]		
2	~	Rama	Analisis faktor-faktor yg mempengaruhi [illegible]		
3	~	Muh. [illegible]	[illegible] Palopo		
4	~	Yerra [illegible]	Pengaruh tingkat pendapatan [illegible]		
5	~	Ati Sulistianti	Pengaruh tingkat [illegible] Kab. Luwu		
6	15/01/2020	Haspul Hasan	Pengembangan usaha [illegible] Kab. Luwu		
7	16/01/2020	SUNARTI	Pengaruh [illegible] Mahasiswa [illegible] (Semester 3)		
8	16/01/2020	ALFIAN ARFANDI	Analisis program kerja [illegible]		
9	16/01/2020	Titing [illegible]	Peran [illegible]		
10	16/01/2020	Haruta	[illegible]		
11					
12					
13					
14					
15					

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP 196102081994032001

NB :
- Kartu ini dibawa setiap mengikuti ujian

TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN PALOPO

NOTA DINAS

Lamp. : 1 (Satu) Skripsi Hal
: Skripsi an. Yuyung

Yth.Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IslamDi
Palopo

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis IslamIAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama	:Yuyung
NIM	: 16 0402 0214
Program Studi	: PerbankanSyariah
Judul Skripsi	: Manajemen Pelayanan Calon Jammah Haji di Kantor Kementrian Agama Kota Palopo

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.
Wassalamu 'alaikumwr.wb.

Tim
Verifikasi

1. Hamida, SE.Sy.,ME.Sy. ( )
Tanggal :

2. Purnama Sari, S.E ( )
Tanggal

Hendra Safri, S.E., M.M
Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc
Dr. Takdir, S.H.,M.H
Zainuddin S, S.E., M.Ak

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp : -
Hal : Skripsi Yuyung
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
Di-
Palopo

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah menelah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun tekhnik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Yuyung
NIM : 16 0402 0214
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : "Manajemen Pelayanan dan Pendanaan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo"

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

1. Hendra Safri, S.E., M.M (.....) Penguji I
   tanggal : / / 2022
2. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc (.....) Penguji II
   tanggal : / / 2022
3. Dr. Takdir, S.H.,M.H (.....) Pembimbing I
   tanggal : / / 2022
4. Zainuddin S, S.E., M.Ak (.....) Pembimbing II
   tanggal : / / 2022

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Manajemen Pelayanan dan Pendanaan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, yang ditulis oleh Yuyung. Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0214, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Senin, tanggal 10 Januari 2022 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *Munaqasyah*.

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M (.....)
Ketua Sidang tanggal : / / 2022

2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A. (.....)
Sekretaris Sidang tanggal : / / 2022

3. Hendra Safri, S.E., M.M (.....)
Penguji I tanggal : / / 2022

4. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc (.....)
Penguji II tanggal : / / 2022

5. Dr. Takdir, S.H.,M.H (.....)
Pembimbing I tanggal : / / 2022

6. Zainuddin S, S.E., M.Ak (.....)
Pembimbing II tanggal : / / 2022

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Manajemen Pelayanan dan Pendanaan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, yang ditulis oleh Yuyung. Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0214, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Senin, tanggal 10 Januari 2022 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *Munaqasyah*.

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M (.....)
Ketua Sidang tanggal : / / 2022

2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A. (.....)
Sekretaris Sidang tanggal : / / 2022

3. Hendra Safri, S.E., M.M (.....)
Penguji I tanggal : / / 2022

4. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc (.....)
Penguji II tanggal : / / 2022

5. Dr. Takdir, S.H.,M.H (.....)
Pembimbing I tanggal : / / 2022

6. Zainuddin S, S.E., M.Ak (.....)
Pembimbing II tanggal : / / 2022

Pelayanan Haji

ORIGINALITY REPORT

21%	20%	1%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	3%
2	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	2%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
4	Kemenag.Go.Id Internet Source	1%
5	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	peraturan.go.id Internet Source	1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1%
10	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1%
11	Submitted to UIN Sunan Gunung DJati Bandung	<1%

Scanned by TapScanner

DOKUMENTASI PENELITIAN

DOKUMENTASI WAWANCARA DI KEMENAG KOTA PALOPO

RIWAYAT HIDUP

Yuyung, Lahir di Desa Pakue Kecamatan Kolaka Utara Provinsi Sulawesi Tenggara pada tanggal 29 April 1999. Anak Pertama dari dua bersaudara dan merupakan buah cinta kasih dari pasangan Nurding dan Sanating.

Penulis menempuh pendidikan dasar pada tahun 2004 di Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Puundoho dan tamat pada tahun 2010 . Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Pakue utara dan tamat pada tahun 2013. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikannya di salah satu Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Batu Putih dengan mengambil jurusan IPS dan tamat pada tahun 2016 dan melanjutkan pendidikan di institute perguruan tinggi pada tahun 2016 yaitu di Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, dengan mengambil fokus pendidikan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dalam rangka memenuhi kewajiban sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulis pada akhir studinya menulis skripsi dengan judul "Manajemen Pelayanan calon jamaah haji di kantor Kementrian Agama kota Palopo"