

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI KEMENTERIAN  
AGAMA KABUPATEN LUWU UTARA**



**IAIN PALOPO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar  
Sarjana Ekonomi (SE) Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh

**SYAIFULLAH**

NIM 14.16.15.0088

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALOPO  
2019**

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI KEMENTERIAN  
AGAMA KABUPATEN LUWU UTARA**



**IAIN PALOPO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar  
Sarjana Ekonomi (SE) Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh

**SYAIFULLAH**

**NIM 14.16.15.0088**

**Dibimbing Oleh:**

- 1. Dr. Mustaming, S.Ag., M.Hi.**
- 2. Burhan Rifuddin, SE., MM**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALOPO  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Syaifullah**  
Nim : 14.16.15.0088  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya dan segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini di buat sebagaimana mestinya, bilamana dikemudian hari ternyata saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 27 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



**SYAIFULLAH**

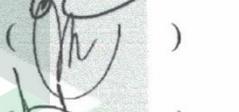
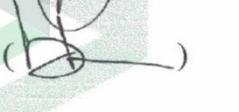
NIM: 14.16.15.0088

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara**” yang ditulis oleh **Syaifullah**, dengan NIM **1416150088**, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di *munaqasyakan* pada hari Selasa **10 September 2019 M** bertepatan dengan **11 Muharram 1441 H**, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palopo, 17 Februari 2020

### TIM PENGUJI

- |                                   |               |   |
|-----------------------------------|---------------|---|
| 1. Dr.Hj. Ramlah M, M.M           | Ketua Sidang  | (  )  |
| 2. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. | Penguji I     | (  ) |
| 3. Hendra Safri, SE., M.M.        | Penguji II    | (  ) |
| 4. Dr. Mustaming, S.Ag., M.Hi.    | Pembimbing I  | (  ) |
| 5. Burhan Rifuddin, S.E., M.M.    | Pembimbing II | (  ) |

### Mengetahui:

  
Rektor IAIN Palopo

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Ketua Program Studi

Perbankan Syariah

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.

NIP. 19610208 199403 2 001

Hendra Safri, SE., M.M

NIP.19861020 201503 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ

وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara”**, dapat rampung walaupun dalam bentuk yang sangat sederhana.

Shalat serta salam tak lupa pula kita kirimkan atas Nabiullah Muhammad SAW, beserta para sahabat, keluarga serta pengikutnya hingga akhir zaman. Yang telah berhasil menaburkan mutiara-mutiara hidayah diatas puing-puing kejahilan, telah membebaskan umat manusia dari segala kebodohan menuju kejalan terang yang diridahi Allah SWT., demi mewujudkan *Rahmatan Lil Alamin*.

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, terkhusus kedua orang tuaku yang tercinta Ayahanda Rusli Lamaru S.Ag dan Ibunda Hasna Amir yang telah

mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Mereka yang telah rela berpanas-panasan, keujanan, demi untuk mencari rezeki, mereka pula yang rela mengorbankan segalanya demi untuk mencukupi kebutuhanku. Terimakasih ayah ibu atas doa dan dukungan untuk anakmu ini. Semoga ayah ibu senantiasa diberikan kesehatan dan berada dalam limpahan kasih sayangnya, Amin. Sehingga alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Selain itu dalam prakata ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak:

1. Rektor IAIN Palopo Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor I, Dr. Rustam S, M., Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M, Dan Wakil Rektor III, Dr. Hasbi, M.Ag., yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisni Islam IAIN Palopo Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, MM dan Wakil Dekan I, Dr. Takdir, SH., M.H., Wakil Dekan II, Dr. Rahmawati, M.,Ag, Wakil Dekan III, Dr. Muhamaad Tahmid Nur, M.Ag. Telah membantu mensukseskan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Bapak Zainuddin S, SE., M.Ak., yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya

dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Pembimbing I Dr. Mustaming. S.Ag., M.HI., pembimbing II Burhan Rifuddin, SE., M.M., yang telah memberikan bimbingan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
5. Penguji I Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag., penguji II Hendra Safri, SE., M.M., yang telah bersedia untuk lebih menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak ibu Dosen beserta staf pegawai IAIN Palopo yang telah memberikan bantuan selama mengikuti pendidikan, serta memberikan ide dan saran dalam menyelesaikan studi.
7. Kepada saudara/saudari penulis, Muh. Alfarisi, Jafar Abdullah, Harun Al-Rasyid, Rahmat Anshary, serta seluruh keluarga penulis.
8. Untuk teman-teman terbaik penulis, Rizki Awaliyah Ramadhadi, Putri Bella Sarah AR, Risal, Anita Ardiyanti, Rina, Yuyun setiawan, Zaenal Sultan, Wiwin, Riswan Aris, serta teman perbankan syariah C angkatan 2014 yang senantiasa memberikan nasehat dan semangat kepada saya.

Sebelum penulis akhiri, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan dalam penyusunan skripsi ini disebabkan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis senantiasa bersikap terbuka dalam menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak, demi

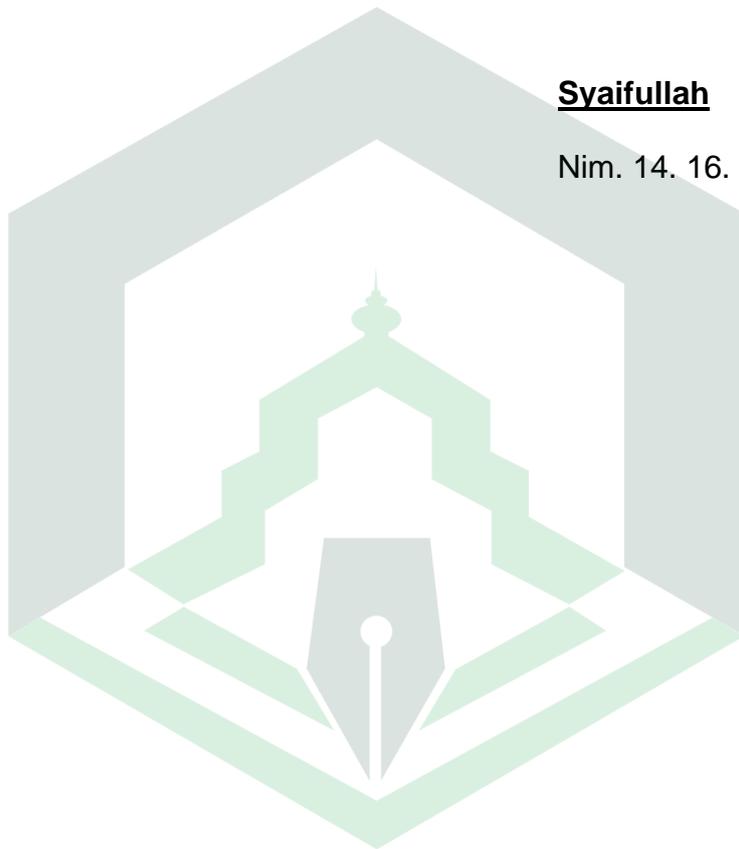
penyempurnaan skripsi ini. Semoga dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan khususnya bagi sipembaca. Amin

Palopo, 22 januari 2019

Penulis

**Syaifullah**

Nim. 14. 16. 15. 0088



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Defenisi Operasional Variabel .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	8
B. Kajian Pustaka .....	10
C. Kerangka Pikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Lokasi Penelitian .....	27
C. Sumber Data .....	27
D. Informan/Subjek Penelitian .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	33
a. Makna Lambang Kabupaten Luwu Utara .....	35
b. Deskripsi Lambang Kabupaten Luwu Utara .....	36
c. Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Agama Yang Dianut .....	37

d. Profil KEMENAG Kabupaten Luwu Utara .....	39
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	44
1. Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji KEMENAG Kabupaten Luwu Utara .....	44
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54
C. Penutup .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



**IAIN PALOPO**

## ABSTRAK

Nama : Syaifullah  
Nim : 14. 16. 15. 0088  
Judul : **Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Kantor  
Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara**

---

***Kata Kunci*** : Manajemen, Pelayanan, Calon Jamaah Haji, Haji

Skripsi ini membahas tentang “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara*”. Adapun pokok penelitian ini yaitu : (1) untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan calon jamaah Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara. (2) untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan calon jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan normatif dan sosiologis. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan panitia penyelenggara ibadah haji kementerian agama kabupaten luwu utara, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan dokumen. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Kelebihannya yaitu adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji. Tersedianya ruangan tempat pendaftaran para calon jamaah haji sehingga hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji, sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya : Ruang ber AC, Kursi tunggu, TV, Koran, Majalah, Air Mineral dan lain-lain, memiliki budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain. Sedangkan kekurangannya yaitu : latar belakang jamaah yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya dan lain-lain, sehingga mempengaruhi daya tangkap para calon jamaah terhadap informasi yang disampaikan, kurang disiplinnya para calon jamaah dalam mengikuti bimbingan manasik haji, tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman informasi haji.



**IAIN PALOPO**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Haji diwajibkan kepada orang yang memiliki kemampuan materil dan fisik di perjalanan. Kewajibannya hanya satu kali seumur hidup, sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran surah Ali 'Imrat ayat 97;<sup>1</sup>



Terjemahnya:

*“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim<sup>[215]</sup>; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah<sup>[216]</sup>. barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.*<sup>2</sup>

Kewajiban melaksanakan ibadah haji ini baru disyariatkan pada tahun ke-18 H, setelah Rasulullah SAW. Hijrah ke Madinah. Rasulullah SAW sendiri hanya sekali mengerjakan haji yang kemudian dikenal

---

<sup>1</sup> Drs. K.H. Abdul Hamid, M.Ag, Drs. Beni Ahmad Saebani, M.Si, *FIQIH IBADAH Refleksi Ketakutan Hamba Allah Kepada Al-Khaliq, Persepektif Al-Quran dan As-Sunnah*, (Cet. 1; Bandung: Pustaka Setia, 2009), h. 248.

<sup>2</sup> Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Bndung: Diponegoro), h. 49.

dengan sebutan *haji wada'*. Setelah itu, tidak lama kemudian Rasulullah SAW meninggal dunia.

Sejak tahun ke-10 H, setiap tahun kota Mekkah dan tempat-tempat lainnya seperti Arafah, Mina, dan Madinah ramai dikunjungi oleh umat Islam dari seluruh penjuru dunia. Tidak ketinggalan kota Madinah yang setiap tahunnya dipadati orang-orang yang datang mengunjungi Masjid Nabawi dan bersiarah kemakam Rasulullah SAW.<sup>3</sup>

Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, mengemankan pemerintah agar melibatkan peran serta masyarakat luas dalam hal pelayanan dan pengorganisasian serta pengawasan, penyelenggaraan ibadah haji, memberikan perlindungan hukum yang tegas bagi calon/jamaah haji serta upaya peningkatan pelayanan dengan menghilangkan monopoli. Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut wajib dijalankan oleh pemerintah secara konsisten, luwes dan transparan. Atas dasar pemikiran tersebut pemerintah selalu berupaya malakukan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga calon/jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan mudah, tertib, aman, dan kembalnya dari tahanan suci memperoleh haji *mabrur*.

Agama Islam mengajarkan bahwa agama ini didasarkan pada lima dasar utama, atau yang dikenal dengan rukun Islam. Rukun Islam ada lima yaitu syahadat, salat, zakat, puasa, dan haji. Jadi haji merupakan

---

<sup>3</sup> Dr. H. Muslim Nasution, *Haji dan Umroh Keagungan dan Nilai Amaliyahnya*, (Cet. 1; Jakarta: Gemma Insani Press, 1999), h. 12.

rukun islam yang ke lima. Melaksanakan haji merupakan kewajiban bagi setiap orang Islam yang memiliki kemampuan. Tidak semua umat Islam wajib melaksanakan ibadah haji, karena ibadah haji merupakan kewajiban yang menuntut kesehatan jasmani yang baik dan memiliki kemampuan finansial yang memadai.

Animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ketahun cenderung meningkat, ditandai dengan semakin berpariasinya profil jamaah haji dalam beberapa tahun terakhir ini.<sup>4</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakikatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Setiap pelayanan 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 menunjukan bebagai kelemahan, mulai dari pendaftaran sampai pelaksanaannya di Arab saudi.<sup>5</sup>

Penyelenggaraan haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan system

---

<sup>4</sup> Abdul Aziz Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Cet. 1; Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 1.

<sup>5</sup> Imam Syukani, *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, 2011), h. 3.

dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji harus ditingkatkan. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji.

Dengan manajemen pelayanan jamaah haji yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah haji diberangkatkan ke tanah suci, sehingga jamaah merasa puas dan dalam melaksanakan haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur.

Berangkat dari kenyataan tersebut, penting kiranya mengetahui lebih jauh bagaimana manajemen pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara. Hipotesisnya, munculnya persoalan-persoalan seputar penyelenggaraan ibadah haji disebabkan buruknya manajemen pelayanan ibadah haji. Artinya, sistem manajemen yang seharusnya dapat menjalankan fungsi-fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, mengkoordinir, dan mengawasi kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang aman, lancar, nyaman, tertib, teratur, dan ekonomis, tidak berjalan dengan baik. Akibatnya, manajemen ibadah haji tidak mampu memberikan kepuasan prima kepada para calon jamaah haji.<sup>6</sup>

Untuk mengetahui lebih lanjut permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan masalah-masalah yang

---

<sup>6</sup> Imam Syukaini (Ed), *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Cet. 1; Jakarta: Pustalimbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 2.

telah dipaparkan diatas dengan judul: “*Manajemen Pelayanan calon jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara*”.

### **B. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah diperlukan agar penelitian tetap terarah dan tidak menimbulkan pengertian yang menyimpang dari pokok permasalahan yang ada dan serta mempermudah permasalahan agar lebih terarah tentang problematika yang ada. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah manajemen pelayanan calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara ?
2. Bagaimanakah kendala dan solusi manajemen pelayanan calon jamaah haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara ?

### **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan calon jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara.

### **D. Manfaat Penelitian**

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

**a. Manfaat Teoritis**

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

**b. Manfaat Praktis**

Dapat dijadikan acuan oleh Kantor Kementerian Agama Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dimasa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.

**E. Definisi Operasional Konsep**

Defenisi operasional adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.

Untuk mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah pembahasan, maka penulis menguraikan secara singkat definisi operasional konsep yaitu:

**a. Manajemen**

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

#### **b. Layanan**

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 baik, yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah dengan cara yang sebaik-baiknya.

#### **c. Haji**

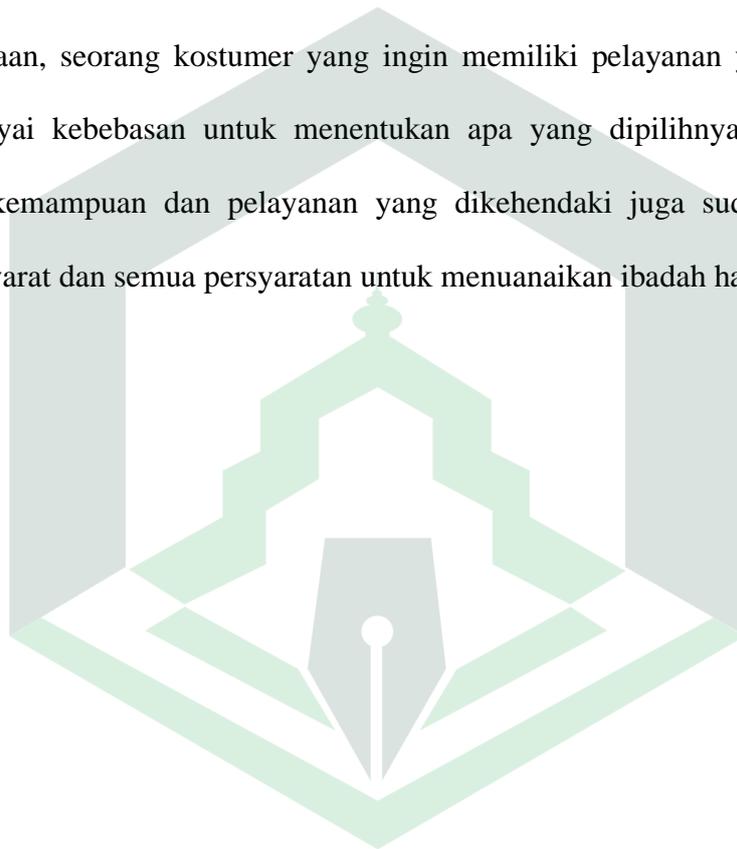
Haji adalah ziarah Islam tahunan ke Mekkah, kota suci islam umat Islam, dan kewajiban wajib bagi umat Islam yang harus dilakukan setidaknya sekali seumur hidup mereka oleh semua orang Muslim dewasa yang secara fisik dan finansial mampu melakukan perjalanan, dan mendukung keluarga mereka selama ketidakhadiran mereka. Ini adalah satu dari Lima Rukun Islam, di samping Syahadat, Salat, Zakat, dan Puasa. Haji adalah pertemuan tahunan terbesar orang-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 demonstrasi solidaritas orang-orang muslim, dan ketundukan mereka

kepada Tuhan (Allah). Kata Haji berarti “berniat melakukan perjalanan”, yang berkonotasi baik tindakan luar dari perjalanan dan tindakan ke dalam niat.

#### **d. 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 juga sudah mempunyai rukun, syarat dan semua persyaratan untuk menuanaikan ibadah haji.



**IAIN PALOPO**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### ***A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan***

Untuk menghindari kesamaan pembahasan orang lain, maka penulis akan memaparkan hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut:

Yang pertama yaitu 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 dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Adapun metode pengumpulan data 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 penyelenggaraan ibadah haji. Mengetahui bagaimana pelayanan calon/jamaah haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Semarang dilihat dari implemmtasi Undang-undang No 13 2008. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 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.<sup>7</sup>

Yang kedua: Penelitian yang dilakukan oleh *Mar'atus Sholihah* dengan judul skripsi “ *Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji (Stidu kasus PT Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010-2011)*”. Menggunakan metode penelitian kualitatif Yang bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT Fatimah Zahra Semarang kepada jamaah haji, juga memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT Fatimah Zahra Semarang dan memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT Fatimah Zahra Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jamaah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman.<sup>8</sup>

Yang ketiga: Penelitian yang dilakukan oleh *Jamaluddin* dengan judul skripsi “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes*” Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian

---

<sup>7</sup> Dimas Priyo Sembodo, *Pelayanan jamaah haji kota Semarang tahun 2009 (Analisis pelaksanaan Undang-Undang No 13 tahun 2008)* Kantor Kementerian Agama kota Semarang

<sup>8</sup> Mar'atus Sholihah, *Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji, PT Fatimah Zahra Semarang 2010-2011*

menyebutkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh kantor kementerian agama brebes yaitu meliputi: Pendaftaran 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 meningkatkan kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang ada.<sup>9</sup>

Dari tiga 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 pelayanan. Dan penerapan manajemen pelayanan jamaah haji itu dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara.

## **B. Kajian Pustaka**

### **1. Pengertian Manajemen**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Perlu dihayati bahwa

---

<sup>9</sup> Jamaluddin, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Kementrian Agama Kabupaten Brebes 2009*

*manajemen* dan *organisasi* bukan *tujuan*, tetapi hanya alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, karena tujuan yang diinginkan adalah *pelayanan* atau *laba (profit)*.

Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan mengatakan bahwa “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Andrew F. Sikula mengatakan bahwa “manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, dan pengambilan keputusan yang diambil oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan sebagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.<sup>10</sup>

#### **a. Fungsi-Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

- 1) Perencanaan atau *Planning*, yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi
- 2) Pengorganisasian atau *Organizing*, yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan di desain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan

---

<sup>10</sup> Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Cet. III; Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 1.

organisasi yang kondusif dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian organisasi.

- 3) Pengimplementasian atau *Directing*, yaitu proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.
- 4) Pengendalian dan Pengawasan atau *Controlling*, 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.<sup>11</sup>

#### **b. Unsur-Unsur Manajemen**

Unsur atau komponen merupakan bagian penting yang harus tersedia dalam sebuah kegiatan. Dalam hal ini *Abdul Sani* membagi unsur alat manajemen (*tool of Manajemen*) kedalam Enam bagian di antaranya:

- 1). *Man*, yakni tenaga kerja manusia, Sumber Daya Manusia (SDM) yang akan berpengaruh pada lancar atau tidaknya manajemen lembaga dalam melaksanakan tujuan yang dilaksanakan.
- 2). *Money*, yakni pembiayaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat atau dari donatur yang secara sukarela memberi sumbangan demi lancarnya sebuah dakwah. Di

---

<sup>11</sup> Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Cet, I; Jakarta, 2005), h. 8.

samping itu, dana juga dapat diperoleh dari lembaga usaha yang dikembangkan.

- 3). *Methods*, yakni cara atau sistem untuk mencapai tujuan. Dalam penentuan metode ini harus direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi kevakuman di tengah jalan.
- 4). *Materials*, yakni bahan-bahan yang digunakan untuk mencapai tujuan atau misi lembaga. Bahan ini harus mendukung proses pencapaian tujuan yang direncanakan oleh sebuah lembaga.
- 5). *Machines*, yakni alat-alat yang diperlukan, dalam hal ini alat-alat yang digunakan bertujuan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang tersedia.
- 6). *Market*, yakni tempat untuk menawarkan hasil produksi, dalam hal ini misi lembaga dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya dapat menerima produk yang telah diciptakan.<sup>12</sup>

## **2. Pengertian Layanan**

Layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu. Atau adanya permintaan kepada pihak untuk memenuhi kebutuhan secara sukarela.

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepeleahkan 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.

---

<sup>12</sup> Abdul Sani, *Manajemen Organisasi*, h. 28.

Maka dari itu, bila ingin menarik dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwardaminta 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 mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang harus di layani.<sup>13</sup>

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

Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:<sup>14</sup>

1. Identifikasikan kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
2. Sediakan pelayanan yang terpadu (one-stop-shop).
3. Buat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
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 interaksi khusus dengan jamaah
10. Selalu mengontrol kualitas.

---

<sup>13</sup> A.S. Moneir, Op Cit, h. 186

<sup>14</sup> Ratminto dan Atik Sertiwinasrih. Op Cit, h. 67

### a. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Terdapat beberapa faktor pendukung berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang di berikan menurut Kasmir, memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan yang harus melayani jamaah, yaitu:<sup>15</sup>

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah tergantung dari karyawan 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 menginginkan pelayanan yang prima. Untuk jamaah, salah satunya yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kualitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman di ruang tersebut.

3) Bertanggung jawab

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), h. 186.

Artinya dalam menjalankan pelayanan karyawan harus bisa melayani sampai selesai sehingga jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan, melakukan pelayanan sesuai dengan 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. Layanan yang harus sesuai dengan jadwal dan jangan sampai membuat kesalahan dalam arti pelayanan 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 keinginan jamaah. Selain itu, jamaah harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah 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.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain:<sup>16</sup>

1. Akses

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

2. Komunikasi

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

3. Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

4. Kesopanan

Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

5. Kredibilitas

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

---

<sup>16</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995), Ed 6 Jilid 2, h. 107

6. Reabilitas

Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.

7. Cepat tanggap

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

8. Kepastian

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

9. Hal-hal yang berwujud

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

10. Memahami atau Mengenali Masyarakat

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

**b. Indikator Kualitas Layanan**

indikator yang bisa untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:<sup>17</sup>

- 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.

---

<sup>17</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997), h. 26.

- 3). Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni kemampuan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- 4). Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keraguan.
- 5). Perhatian (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

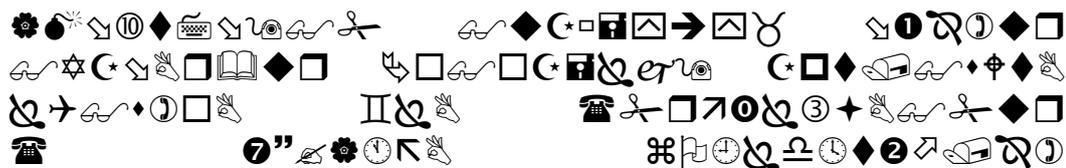
### 3. Haji dan Ruang Lingkupnya

#### a. Pengertian Haji

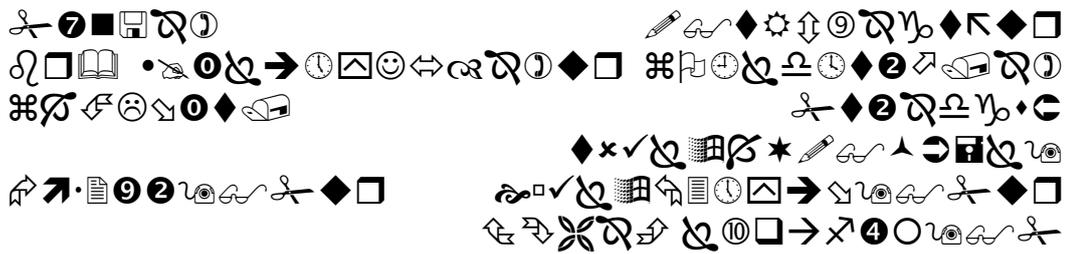
Haji menurut bahasa ialah menuju ke suatu tempat secara berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang diagungkan.<sup>18</sup>

Oleh karena para muslim mengunjungi Baitullah al-Haram berulang kali pada tiap-tiap tahun dinamakan ibadah tersebut dengan *haji*, atau *musk* (ibadah). Atau karena Baitullah merupakan tempat yang di agungkan, maka pekerjaan mengunjunginya dinamakan dengan *haji*.

Allah swt. Telah menjadikan Baitullah suatu tempat yang dituju manusia pada setiap tahun. Allah swt berfirman:



<sup>18</sup> Prof. Dr. Tgk. M Hasbi ash-shiddieqy, *Pedoman Haji*, (Cet. I; Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2009), h. 1.



Terjemahnya:

*"Dan (ingatlah), ketika kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. dan jadikanlah sebahagian maqam Ibrahim<sup>[89]</sup> tempat shalat. dan Telah kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail: "Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang thawaf, yang i'tikaf, yang ruku' dan yang sujud". (QS. Al-Baqarah: 125).<sup>19</sup>*

Baitullah adalah suatu tempat yang di datangi manusia pada setiap tahun.

Umumnya, mereka yang sudah pernah mengunjungi Baitullah, timbul keinginannya untuk kembali lagi untuk yang kedua kalinya.

Maka makna *Haji al-baiti* menurut syara' ialah mengunjungi Baitullah dengan sifat yang tertentu, di waktu yang tertentu, disertai oleh perbuatan-perbuatan yang tertentu pula.

Para ulama telah mengkhususkan kalimat *haji* untuk mengunjungi Ka'bah, buat menyelesaikan *manasik* haji.

Allah swt memerintahkan Nabi Ibrahim as. Membangun sebuah rumah di Mekkah. Ibrahim melaksanakan perintah tersebut dengan membangun Ka'bah bersama-sama puteranya Ismail. Selesai pembangunan dikerjakan, Allah

---

<sup>19</sup> Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, ( Bandung: Diponegoro), h. 15.

memerintahkan Ibrahim agar memberitahukannya kepada umat manusia dan harus dipakai serta dikunjungi sebagai tempat ibadah.<sup>20</sup>

### **b. Hikmah Haji**

Sebagaimana sudah dijelaskan pada saat membicarakan shalat, bahwa shalat berjamaah amat penting, artinya baik pada saat shalat fardhu maupun shalat sunnat. Shalat jamaah seperti shalat tarawih, shalat Idul Fitri dan Adha, shalat gerhana matahari dan bulan. Bahkan seminggu sekali diwajibkan shalat berjamaah pada hari Jum'at.

Demikian juga halnya mengenai ibadah zakat, di antara hikmahnya adalah memupuk rasa keadilan sosial. Selanjutnya, di antara hikmah puasa adalah melatih kesabaran dan disiplin.

Ibadah haji, jangkauannya lebih luas lagi, tidak bersifat lokal, regional (daerah), dan nasional, tetapi sudah bersifat internasional, karena yang datang ketanah suci, umat islam dari seluruh penjuru dunia. Di antara hikmahnya.<sup>21</sup>

- a. *Membuna dan Memupuk Persatuan Umat Islam*
- b. *Menghapus Dosa*
- c. *Meningkatkan Semangat Juang (jihad)*
- d. *Mendapat Kehormatan Sebagai Tamu Allah*
- e. *Mengadakan Hubungan Antara Bangsa*
- f. *Menempati Surga Sebagai Balasan Amal*

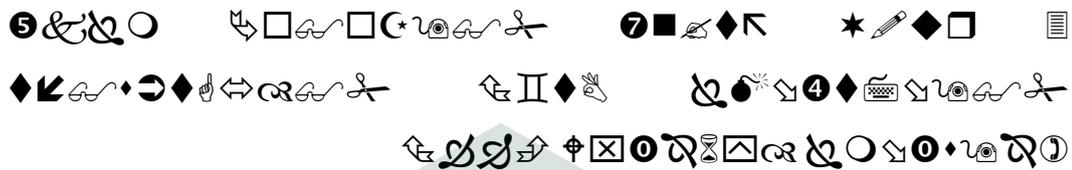
### **c. Hukum Ibadah haji**

---

<sup>20</sup> *Ibid*, h. 2.

<sup>21</sup> M. Ali Hasan, *TUNTUNAN HAJI, Suatu Pengalaman dan Kesan Menunaikan Ibadah Haji*, (Cet. II; Jakarta: PT Raja Grafindo Pradasa, 2001), h. 2.

Haji merupakan salah satu dari rukun Islam yang kelima. Sebagai rukun Islam, haji hukumnya wajib berdasarkan al-Qur'an, Sunnah dan Ijma' ulama. Di antara ayat al-Quran yang menjadi landasan kewajiban haji adalah:<sup>22</sup>



Terjemahnya:

*“mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah”.  
(Q.S. Ali-Imran:97)<sup>23</sup>*

Menarik untuk dicermati redaksi perintah Allah kepada umat Islam dalam melaksanakan ibadah haji ini, apabila dibandingkan dengan perintah-Nya untuk melaksanakan ibadah yang lain.

#### **d. Rukun Haji**

Rukun haji adalah amalan-amalan 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.<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Prof. Dr. H. Said Agil Husain Al Munawar, M.A. dan Drs. H. Abdul Halim, M.A., *FIQIH HAJI Menuntut Jamaah Mencapai Haji Mabruur*, (Cet. I; Jakarta: Ciputat Pres, 2003), h. 7.

<sup>23</sup> Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro), h. 49.

<sup>24</sup> *Ibid*, h. 30.

Ulama mazhab *Syafi'i* menerapkan rukun haji sebanyak enam macam, yaitu:

- a. Ihram
- b. Wukuf di Arafah
- c. Tawaf Ibadah
- d. Sa'i
- e. Memotong minimal tiga helai rambut
- f. Tertib, yaitu mendahulukan ihram dari keseluruhan rukun lainnya, mendahulukan wukuf dari tawaf ibadah dan potong rambut, dan mendahulukan tawaf atas sa'i bila sa'i itu tidak dilaksanakan setelah tawaf qudum.

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

- a. Wukuf di Arafah
- b. Tawaf ibadah (tawaf ziarah) sebanyak empat kali putaran. Sedangkan sisanya, yaitu tiga kali putaran berikutnya sehingga sempurna menjadi tujuh kali putaran, merupakan wajib haji. Adapun Ihram bagi mazhab Hanafi adalah syarat sah ibadah haji, bukan rukun haji.<sup>25</sup>

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

- a. Ihram, yaitu niat diiringi dengan ucapan atau perbuatan yang berkaitan dengan ibadah haji, seperti membaca *talbiyah*.
- b. Sa'i antara bukit Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali

---

<sup>25</sup> *Ibid*

- c. Wukuf di Arafah. Pelaksanaan wukuf minimal dengan hadir di Arafah pada malam hari tanggal 9 Zulhijja, walaupun beberapa saat.
- d. Tawaf ifadah sebanyak tujuh kali putaran.

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

- a. Ihram
- b. Wukuf di Arafah
- c. Tawaf Ifadah; dan
- d. Sa'i antara bukit Shafa dan Marwah

**e. Syarat-Syarat Wajib Haji**

Syarat-syarat sahnya haji, ada dua: yang berkaitan dengan keislaman seseorang dan waktu pelaksanaannya.

Haji hanya dianggap sah apabila dilakukan oleh seseorang Muslim, walaupun belum dewasa. Seseorang anak yang *mumayyiz* (kira-kira berusia enam tahun keatas dan sudah dapat membedakan antara yang baik dan yang buruk) hendaknya meniatkan (*ihram*) haji atas namanya sendiri. Tetapi apabila ia masih terlalu kecil, belum *mumayyiz*, maka walinyalah yang meniatkan untuknya, lalu di ajak bersama-sama mengerjakan apa yang harus dikerjakan dalam haji.<sup>26</sup>

Adapun syarat kedua berkaitan dengan sahnya ibadah haji, ialah waktu pelaksanaannya. Yaitu di mulai bulan Syawal, Dzul-qaidah dan sembilan hari

---

<sup>26</sup> Abu Hamid Al-Ghazali, *Rahasia Haji dan Umroh*, (Cet. IV; Bandung: 1997), h. 31.

pertama bulan Dzulhijjah sampai terbit fajar hari kesepuluh, atau yang disebut juga *Yaum an-Nhur* (Hari Raya Haji).<sup>27</sup>

#### **a. Macam-Macam Haji**

a. *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*.

b. *Ifrad*, adalah 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 melaksanakan umrah.

c) Melaksanakan umrah sebelum bulan-bulan haji, kemudian berihram haji pada bulan haji.

d) Melaksanakan umrah pada bulan-bulan haji kemudian pulang ketanah air dan berangkat lagi ketanah suci untuk melaksanakan haji.

e) *Qiran*, adalah mengerjakan haji dan umrah di dalam satu niat dan satu pekerjaan sekaligus, cara ini wajib membayar *dam nusuk* (sesuai ketentuan manasik).

#### **4. Calon Jamaah Haji**

Calon jamaah haji menurut bahasa berasal dari kata *jama'a* artinya mengumpulkan sesuatu. Sedangkan menurut istilah *jamaa'ah* adalah sekelompok

---

<sup>27</sup> *Ibid*

orang banyak dan dikatakan juga sekelompok manusia yang berkumpul dengan tujuan yang sama.<sup>28</sup>

Sedangkan pengertian haji menurut *Muhammad Baqir Al Hasby*, haji berasal dari bahasa arab yaitu “Hajj” yang berarti menuju atau mengunjungi sesuatu. Sedangkan menurut istilah agama adalah mengunjungi ka’bah dan sekitarnya di kota Mekkah untuk mengerjakan ibadah thawaf, sa’i, wukuf dan sebagainya semata-mata demi melaksanakan perintah Allah dan meraih keridhoanNya.<sup>29</sup>

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa calon jamaah haji ialah sekelompok orang yang berkumpul dengan tujuan yang sama yaitu ka’bah (Baitullah) di Mekkah yang akan mengerjakan serangkaian ibadah haji berupa thawaf, sa’i, wukuf dan lain sebagainya semata-mata demi melaksanakan perintah Allah dan meraih keridhoanNya.

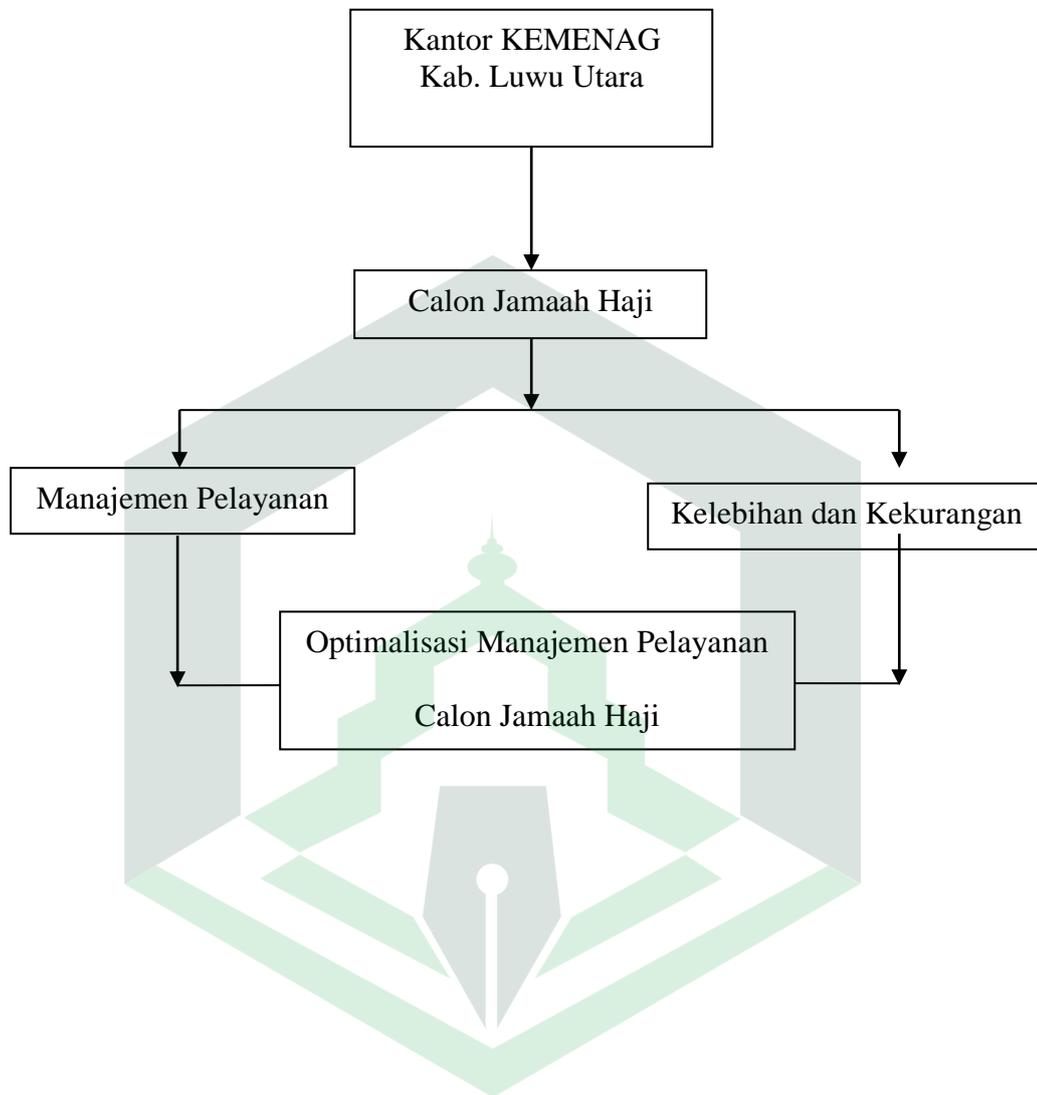
### **C. Kerangka Pikir**

Berdasarkan hal tersebut di atas 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.

---

<sup>28</sup> [Http://www.ahlusunnahwaljama'ah.com](http://www.ahlusunnahwaljama'ah.com), (diakses pada tanggal 26 Januari 2019 pukul 20:40 WIB.)

<sup>29</sup> Muhammad Baqir Al-Hasbi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), h. 377



**IAIN PALOPO**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. *Jenis Penelitian*

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *Kualitatif*, yaitu suatu pengolahan data yang bersifat uraian, argumentasi, dan pemaparan yang kemudian akan dianalisa. Selain itu, dengan pendekatan *Kualitatif* diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen layanan calon jamaah haji di kantor Kementerian Agama Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

#### B. *Lokasi dan Waktu Penelitian*

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Masamba yang dalam pelaksanaannya akan dilaksanakan selama kurang lebih 1 bulan.

Adapun lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian yakni di Kantor Kementerian Agama Masamba yang berada di Jl. Poros Masamba/Malangke yang merupakan salah satu wilayah di Prov. Sulawesi Selatan Kab. Luwu Utara yang mayoritas penduduknya beragama Islam serta berprofesi sebagai pengusaha, pedagang, petani, dan lain sebagainya.

#### C. *Sumber Data*

Penelitian merupakan aktivitas ilmiah yang sistematis, terarah dan bertujuan, maka data yang dikumpulkan harus relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah terdiri atas (2) jenis yaitu *primer* dan *sekunder*, yang sumbernya sebagai berikut:

**a. Data primer**

merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari informasi atau narasumber terkait objek penelitian. Dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil wawancara dan informasi dari pihak penyelenggara ibadah haji dan umroh kementerian agama kabupaten luwu utara.

**b. Data sekunder**

Data sekunder adalah sumber data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak bisa diabaikan, karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan faliditasnya dan dapat mendukung atau menyempurnakan data yang diperoleh dari sumber primer. Data yang diperoleh berupa arsip, dokumen, visi dan misi, struktur organisasi yang ada di kantor Kementerian Agama Kec. Masamba.

**D. Informan/Subjek Penelitian**

a. Subjek adalah sesuatu yang baik orang, maupun lembaga (organisasi) yang sifat keadaan yang akan diteliti. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah orang yang terkait berperan di PPIH Kecamatan Masamba, kasi penyelenggara ibadah haji dan umroh, penyusun dokumen pendaftaran dan pembatalan haji, penyusun laporan keuangan, pemferifikasi dokumen pemberangkatan dan pembatalan haji, dan bagia pemferifikasi dokumen pendaftaran haji dan umroh dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji.

b. Informan dalam penelitian ini yaitu mereka yang di anggap mempunyai peran terhadap pelayanan calon jamaah haji dan tentunya sesuai dengan data yang diperlukan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Wawancara**

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Untuk mendapatkan data-data yang valid dan sah maka penulis melakukan wawancara langsung dengan informan atau narasumber, yakni dengan narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian. Yaitu dengan ketua Panitia Penyelenggara Ibadah Haji kantor Kementerian Agama Kec. Masamba, wawancara ini berkaitan dengan manajemen pelayanan calon jamaah haji selama belum berangkat ke Arab Saudi.

Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang di interview dapat menggunakan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan kepada yang lebih bermakna.

### **c. Observasi**

Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung kelapangan dengan mendatangkan narasumber, hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian calon jamaah haji dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah Haji.

#### **d. Dokumentasi**

Metode ini digunakan saat dilakukan penelusuran data yang bersumber dari dokumen lembaga yang menjadi objek penelitian, yang mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian.<sup>30</sup>

Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang bersumber dari dokumentasi tertulis. Dokumentasi bentuk teks terdiri dari catatan pribadi maupun publik. Dokumen publik dan arsip dalam perpustakaan, majalah, Koran, dokumen proyek dan lain-lain. Dokumen pribadi dapat mencakup diaries, surat, catatan pribadi, jurnal personal, foto keadaan objek yang diteliti, email dan lain-lain.

#### **F. Teknik Pengolahan dan Analisis data**

Data yang diperoleh yang telah dikumpulkan di analisa secara kualitatif, yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Data dikelompokkan agar lebih mudah menyaring mana data yang dibutuhkan atau tidak. Setelah data tersebut dikelompokkan penulis jabarkan dalam bentuk teks, agar lebih mudah dimengerti. Setelah itu, penulis menarik kesimpulan dari data tersebut sehingga dapat menjawab masalah penelitian.

Untuk menganalisa berbagai fenomena dilapangan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

##### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses penelitian melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data dari

---

<sup>30</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologo Research II*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1993), h. 192.

data kasar yang diperoleh. Mereduksi data yang berarti membuat rangkuman, memilih hal-hal pokok yang penting, mencari tema, pola, dan membuang data yang tidak dianggap penting.

Langkah-langkah dalam mereduksi data:

- a. Memilih data yang dianggap penting
- b. Membuat kategori data
- c. mengelompoka data dalam setiap kategori

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data (*display data*). Dalam proses penyajian data yang telah direduksi, data diarahkah agar terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah untuk dipahami.<sup>31</sup>

## 2. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah (*mendisplaykan*) data. Kalau dalam kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chard* pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.<sup>32</sup>

Tahap akhir adalah mengambil kesimpulan dengan cara menggunakan teknik sebagai berikut:

- a. Teknik indukatif, yaitu suatu bentuk pengolahan data yang berawal dari fakta-fakta yang bersifat khusus (spesifik) kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum.

---

<sup>31</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, ( Bandung: Afabeta, 2014), h. 92.

<sup>32</sup> Drr. Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif, op cit*, h. 95.

- b. Teknik deduktif, yaitu suatu bentuk penganalisaan kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus.
- c. Teknik kooperatif, yaitu teknik analisis perbandingan dari kedua teknik diatas.



**IAIN PALOPO**

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. *Gambaran Umum Lokasi Penelitian*

Kabupaten Luwu Utara adalah salah satu Kabupaten di bagian Sulawesi Selatan yang berjarak kurang lebih 420 Km dari ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan terletak diantara  $20^{\circ}30'45''$ -  $2^{\circ}37'30''$  Lintang Selatan (LS) dan  $119^{\circ}41'415''$ -  $12^{\circ}43'11''$  Bujur Timur (BT) dengan batas-batas administratif:

- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Sulawesi Tengah
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kab. Luwuk & Teluk Bone
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Prov. Sulawesi Barat
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Luwu Timur

Luas wilayah Kab. Luwu Utara sekitar  $7.502 \text{ Km}^2$  dan terbagi dalam 12 Kecamatan yang meliputi 173 Desa/Kelurahan yang terdiri dari 4 kelurahan dan 167 desa. Dan terdapat 8 sungai besar yang mengalir wilayah Kabupaten Luwu Utara. Dan sungai terpanjang adalah sungai Rongkong dengan panjang 108 Km. Serta curah hujan beragam rata-rata selama tahun 2010.

Di antara 12 Kecamatan, kecamatan Seko merupakan yang terluas dengan luas  $2.109,19 \text{ Km}^2$  atau 28,11 % dari total wilayah Kabupaten Luwu Utara, sakligus merupakan Kecamatan yang terletak paling jauh dari Ibu Kota Kabupaten Luwu Utara, yakni berjarak 198 Km. Urutan kedua adalah Kecamatan Rampi dengan luas  $1.565,65 \text{ Km}^2$  atau 20,87% dan yang paling sempit wilayahnya adalah Kecamatan Malangke Barat dengan luas wilayah  $93,75 \text{ Km}^2$

atau 1,25% dan pada tahun 2012 dibentuk satu kecamatan baru yang pemekarannya dari Kecamatan Bone-bone berdasarkan daerah Kabupaten Luwu Utara Nomor: 11 tahun 2012 tanggal 05 april 2012 dan peraturan Bupati Luwu Utara Nomor: 19 tahun 2012 tanggal 04 juni 2012 tentang pembentukan Kecamatan Tana Lili dengan jumlah 10 Desa.

**Gambar 1**  
**Peta Kota Masamba**



Sumber: Kota Masamba Kabupaten Luwu Utara

Penduduk Kabupaten Luwu Utara berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2015 sebanyak 302.687 jiwa yang terdiri atas 151.993 jiwa penduduk laki-laki dan 150.694 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2014, penduduk Luwu Utara mengalami pertumbuhan sebesar 0,90% dengan masing-masing persentase pertumbuhan penduduk laki-laki sebesar

0,86% dan penduduk perempuan 0,94%. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2015 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 101.

Kepadatan penduduk di Kabupaten Luwu Utara tahun 2015 mencapai 40 jiwa/km<sup>2</sup> dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 4 orang. Kepadatan penduduk di 12 Kecamatan cukup beragam dengan penduduk tertinggi terletak dikecamatan Bone-bone dengan kepadatan sebesar 205 jiwa/Km<sup>2</sup> dan terendah di Kecamatan Rampi sebesar 2 jiwa/Km<sup>2</sup>. Sementara itu jumlah rumah tangga mengalami pertumbuhan sebesar 0,90% dari tahun 2014.

**a. Makna Lambang Kabupaten Luwu Utara**

**Gambar 2**  
**Logo Kabupaten Luwu Utara**



1. Hijau : Kesuburan Luwu Utara
2. Kuning : Kebersihan, Kesuksesan, dan Keunggulan
3. Cokelat : Kesiagaan masyarakat Luwu Utara ntuk membangun Fisik,

Mental, dan Sprirtual

4. Merah : Keberanian, Kesungguhan, Kemurnian dan Kesucian rasa dan

Citra masyarakat Luwu Utara

5. Putih : Kebenaran, Kesungguhan, Kemurnian dan Kesucian rasa dan

Citra masyarakat Luwu Utara

6. Hitam : Keperkasaan raga dan jiwa dalam menghadapi tantangan

Globalisasi dari dalam dan luar

#### b. Deskripsi Lambang Kabupaten Luwu Utara

1. Bintang : Menggambarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, Masyarakat Luwu Utara yang Religius.
2. Payung Maejae : Simbol kekuasaan tertinggi Raja Luwu yang Melambangkan kemakmuran, kemanunggalan (masedisiri) antara pemerintah dan seluruh komponen Masyarakat Luwu Utara dan sekaligus “pengayoman”.

3. Padi dan Kapas : Simbol kesejahteraan bagi masyarakat Luwu Utara

Yang cukup sandang dan pangan.

4. Besi Pakka : Simbol kekuasaan Raja Luwu Utara maknanya adalah

Kesejahteraan egalitarium antara seluruh komponen

Masyarakat Luwu Utara.

5. Pohon Sagu : Simbol kerukunan, Kekokohan, Ketegaran

Masyarakat Luwu Utara.

6. Wadah Gambar : Simbol Dasar Negara, wadah dalam kehidupan

Masyarakat berbangsa dan bernegara.

7. Pita : Simbol pengingat persaudaraan.

8. Payung dan Besi : Menggambarkan masyarakat Luwu Utara yang

Bermasyarakat dan pakkae budaya.<sup>33</sup>

### c. Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Agama Yang Dianut

Berikut adalah jumlah penduduk menurut Kecamatan dan Agama yang dianut di Kabupaten Luwu Utara adalah sebagai berikut:

---

<sup>33</sup> Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Luwu Utara

**Tabel 1**  
**Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Agama Yang Dianut Di**  
**Kabupaten Luwu Utara Pada Tahun 2015**

Kecamatan	Agama					Jumlah
	Islam	Protestan	Katolik	Hindu	Budha	
Sabbang	25.996	9.350	2.038	0	0	37.384
Baebunta	37.317	7.002	660	171	0	45.150
Malangke	26.424	520	251	340	0	27.535
Malangke Barat	22.700	1.365	50	20	0	24.135
Sukamaju	35.445	2.275	290	3.610	0	41.620
Bone-Bone	23.445	1.882	350	560	12	26.249
Tanalili	18.106	3.409	330	400	0	22.345
Masamba	34.540	592	74	41	0	35.247
Mappedeceng	17.657	1.804	53	3.575	0	23.089
Rampi	441	2.693	0	0	0	3.134
Limbong	3.339	555	0	0	0	3.894
Seko	2.750	10.250	0	5	0	13.005
Jumlah	248.160	41.697	4.096	8.722	12	302.687

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Luwu Utara

Berdasarkan data dari table di atas tentang jumlah penduduk menurut Kecamatan dan Agama yang dianut, dapat diketahui bahwa Kota Masamba Memiliki penduduk yang mayoritas beragama Muslim sekitar 248.160 jiwa<sup>34</sup>.

#### **d. Profil Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara**

Kementerian agama kabupaten/kota merupakan salah satu instansi vertikal kementerian agama yang berkedudukan di wilayah kabupaten/kota, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala kantor kementerian agama. Kementerian agama Kecamatan Masamba Kabupaten luwu Utara mempunyai tugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kementerian agama provinsi Sulawesi Selatan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### **a. Lokasi**

**Alamat :** Kementerian Agama Kec. Masamba Kab. Luwu Utara berlokasi di Jl. Datuk Pattimang No. 22A, Bone, Masamba, Kabupaten Luwu Utara, Sulawesi Selatan 92961

**Koordinat :** -2.5622993, 120.324393

**Rating :** 2.00

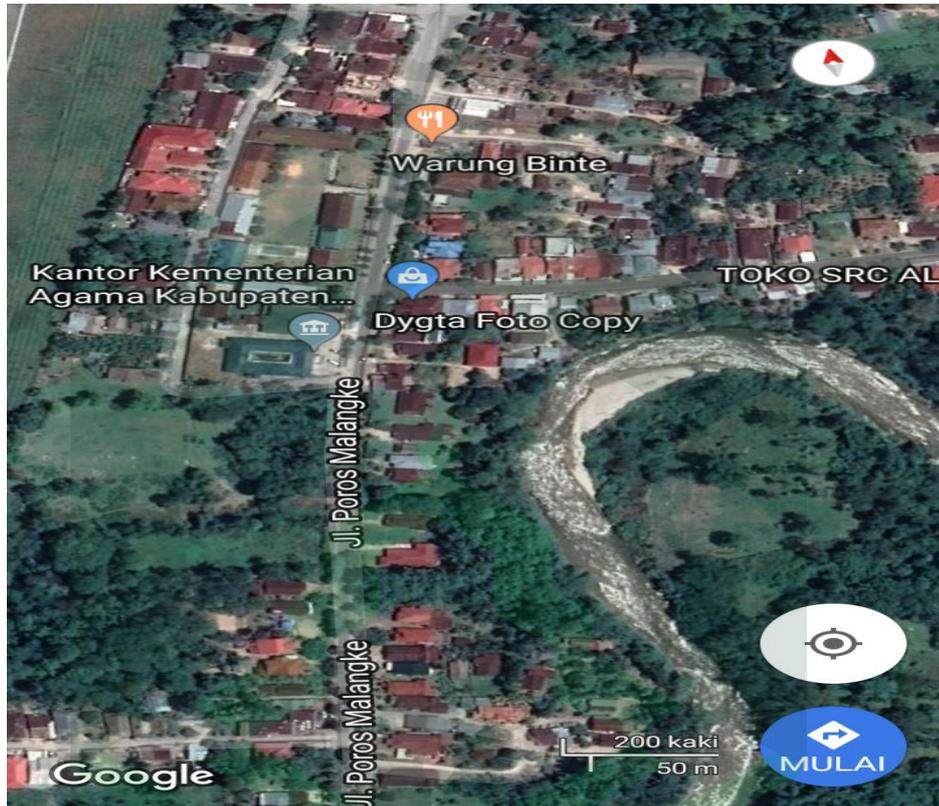
**Telepon :** +62 473 21548

**IAIN PALOPO**

---

<sup>34</sup> Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Luwu Utara

**Gambar 3**  
**Lokasi Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara**



Sumber : Google Map

**b. Visi dan Misi**

**VISI**

Terwujudnya Masyarakat Sulawesi Selatan yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas  
Dan Sejahtera Lahir Batin.

**MISI**

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran Agama di Provinsi  
Sulawesi Selatan

- 2) Mamantapkan Kerukunan Intra dan Antar Umat Beragama di Provinsi Sulawesi Selatan
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan Beragama yang merata dan berkualitas di Sulawesi Selatan
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi Ekonomi Keagamaan di Sulawesi Selatan
- 5) Mewujudkan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang berkualitas dan akuntabel di Sulawesi Selatan
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri Agama, pendidikan Agama pada satuan Pendidikan Umum, dan Pendidikan Keagamaan di Sulawesi Selatan
- 7) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya di Sulawesi Selatan.

### **c. Tugas dan fungsi**

#### **Tugas**

Melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sisten informasi di bidang penyelenggara ibadah haji dan umroh berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor wilayahkementrian agama.

#### **Fungsi**

- Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan dibidang peyelenggaraan haji dan umroh.

- Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan dibidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umroh, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umroh.
- Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umroh.

#### **d. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh**

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kabupaten Luwu Utara dan secara umum Kantor kementerian Agama sepenuhnya dilaksanakan oleh pemerintah.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan ibadah haji mengedepankan kepentingan jamaah, memberikan rasa keadilan dan kepastian, efektif dan efisien, transparansi dan akuntabilitas, profesional dan nirlabe.

Penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Luwu Utara merupakan rangkaian kegiatan yang beragam, melibatkan banyak pihak dan orang, oleh karena itu dalam penyelenggaraan ibadah haji diperlukan kerjasama yang erat, penanganan yang cermat dan dukungan sumber daya manusia yang handal dan amanah.

#### **e. Fungsi Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh**

Bidang penyelenggaraan haji dan umroh sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yaitu mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi dibidang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

Adapun uraian tugas bidang penyelenggara haji dan umroh Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara adalah sebagai berikut:

## 1. Pendaftaran dan Dokumen Haji

- a) Merumuskan program kebijakan rencana kerja
- b) Membagi tugas, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pendaftaran dan dokumen haji
- c) Menyiapkan bahan perumusan Visi/Misi
- d) Menyiapkan data/informasi pendaftaran dokumen haji
- e) Menemani, menyelesaikan, memproses pembatalan dan mengambilkan setoran awal BPIH
- f) Memelihara dan mengawasi operasional SISKOHAT, menyimpan dan memelihara dokumen haji serta mmemproses mutasi calon jamaah haji

## 2. Pembinaan Haji dan Umroh

- a) Menyiapkan data informasi pedoman penyuluhan haji
- b) Melaksanakan bimbingan dan pelayanan, melaksanakan seleksi/tes bagi calon petugas haji
- c) Melaksanakan bimbingan pelatihan ketua regu dan rombongan
- d) Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan akreditasi KBIH
- e) Kerjasama dengan lembaga terkait dalam hal pembinaan haji

## 3. Pengelolaan keuangan Haji

- a) Menyiapkan bahan penyajian data
- b) Menghimpun pengelolaan keuangan haji
- c) Menghimpun laporan keuangan

- d) Melayani permintaan data, bahan/petunjuk kerja tentang pengelolaan keuangan haji.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara**

Pada pembahasan ini, peneliti akan menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas penyelenggara ibadah haji dan umroh di kantor Kementerian Agama Kab. Luwu utara pada bulan April 2018 dengan melakukan wawancara dengan para petugas penyelenggara ibadah haji dan umroh.

Pada proses pengambilan data dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, banyak hambatan-hambatan yang dialami. Hambatan itu antara lain data-data sekunder di seksi penyelenggara ibadah haji dan umroh Kementerian Agama Kab. Luwu Utara sangat terbatas karena petugas penyelenggara ibadah haji dan umroh sedang berada dalam puncak kesibukan untuk mengurus para calon jamaah.

Kebijakan pemerintah mengenai pelayanan jamaah haji dan umroh, dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dalam hal ini (jamaah haji) yang dilakukan oleh pihak penyelenggara ibadah haji dan umroh Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara sebagai salah satu dari rangkaian penyelenggaraan ibadah haji sebagai pedoman yang dimulai dari pendaftaran hingga pemulangan para jamaah haji kembali ke Indonesia dapat terlaksana dengan baik.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Wawancara dengan Bapak H. Umar, SE (Kasi penyelenggara ibadah haji dan umroh Kemenag kab. Luwu utara)

Oleh karenanya kepada setiap jamaah haji selalu diberikan bekal buku paket bimbingan haji yang terdiri dari :

- a. Bimbingan Manasik Haji
- b. Panduan Perjalanan Haji
- c. Hikmah Ibadah haji
- d. Tuntunan Keselamatan

Paket tersebut di anggap memenuhi standar minimal untuk penguasaan bimbingan manasik haji bagi jamaah haji, apalagi dalam buku bimbingan manasik haji tersebut di tampilkan bebrapa pendapat dan pemikiran ulama yang diantu oleh kaum muslimin khususnya di Indonesia.<sup>36</sup>

Warga Negara Indonesia berhak melaksanakan ibadah haji dengan mendaftarkan diri di Kantor Kementerian Agama sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Menteri . Pendaftaran sebagaimana dimaksud dilakukan sepanjang tahun di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan prinsip pelayanan berdasarkan nomor urut pendaftaran. Nomor urut pendaftaran sebagaimana dimaksud digunakan sebagai dasar dalam pelayanan pemberangkatan calon jamaah haji.

Berikut ini system pelayanan Kementerian Agama kabupaten Luwu Utara:

- a. Persyaratan Calon Jamaah Haji

---

<sup>36</sup> Fiqih Haji, Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh

Calon jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a) Agama Islam
- b) Tinggal di Indonesia
- c) Sehat jasmani dan rohani
- d) Bagi calon jamaah wanita harus di damping oleh suami atau mahrom yang sah dan tidak dalam keadaan hamil
- e) Bukti setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji<sup>37</sup>

Pendaftaran jamaah haji dinyatakan sah setelah yang bersangkutan mendapatkan nomor porsi. Nomor porsi dimaksud hanya berlaku bagi jamaah yang bersangkutan dan tidak dapat digantikan.

b. Persyaratan Pendaftaran

Berikut adalah persyaratan untuk mendaftar Haji:

- a) Buka rekening dan nomor validasi pada bank
- b) Foto copy KTP 2 lembar
- c) Foto copy KK 2 lembar
- d) Foto copy Akte kelahiran/Buku nikah/Ijazah masing-masing 2 lembar (salah satunya yang sesuai datanya dengan KTP dan Kartu keluarga)
- e) Pas foto 3 x 4 (foto haji) 6 lembar
- f) Pas foto 4 x 6 (foto haji) 4 lembar
- g) Pas foto 2 x 3 (foto haji) 1 lembar

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Bapak Addas, S. Sos, M. Si (Penyusun Dokumen Pendaftaran dan Pambatalan haji)

h) Map kertas 1 lembar (masing-masing pendaftar calon jamaah haji).<sup>38</sup>

“Bagusji disini, kita dilayani cepat kalau disuruhki menunggu sampai jam begitu, jadi jam begitu juga danggilki”<sup>39</sup>

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Ibu Jumaliah yang juga melakukan pendaftaran haji dihari yang sama dengan Ibu Hamdanah. Beliau mengungkapkan:

“pendaftaran haji itu sudah selesai dalam satu hari, dan Alhamdulillah memang pendaftaran cuman 1 hariji sudah selesaimi”.<sup>40</sup>

**Gambar 4**  
**Alur Pendaftaran Haji Reguler**



Sumber : Kementerian Agama Kab. Luwu Utara

c. Pembukaan pendaftaran

<sup>38</sup> Wawancara dengan Bapak Addas, S.Sos, M.Si (Penyusun dokumen pendaftaran dan pembatalan haji)

<sup>39</sup> Wawancara dengan Ibu Hamdanah (Calon Jamaah Haji)

<sup>40</sup> Wawancara dengan Ibu Jumaliah (Calon Jamaah Haji)

Waktu penyeteroran atau pendaftaran haji dibuka setelah diumumkan keputusan Presiden RI tentang besarnya biaya pendaftaran haji dilakukan setiap jam kerja yaitu mulai dari pukul 08:00-17:00 WIB.<sup>41</sup>

#### d. 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

Pengurusan Paspor Jamaah Haji :

- a) Jamaah haji harus ke kantor Imigrasi terdekat dengan membawa :
  - Foto copy KTP
  - Foto copy KK
  - Foto copy Akte kelahiran/Surat Nikah/Ijazah dan jika tidak ada Ijazah, maka dapat diganti dengan surat keterangan tambahan identitas dari kepala Kantor Kementerian Agama.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Wawancara dengan Bapak Addas, S.Sos, M.Si (Penyusun dokumen pendaftaran dan pembatalan haji)

<sup>42</sup> Wawancara dengan Ibu Rosmayanti (Verifikasi dokumen pendaftaran haji dan umroh)

e. Menentukan Rombongan dan regu

Menurut Bapak H. Umar, SE selaku Kepala seksi penyelenggara ibadah haji dan umroh, setelah semua proses pendaftaran selesai maka tahap selanjutnya adalah pembagian kelompok atau regu.<sup>43</sup>

Kelompok bimbingan atau rombongan biasanya dipimpin oleh satu orang ketua rombongan, satu orang pembimbing dan satu orang tenaga kesehatan. Pembentukan regu, rombongan kloter ini penting untuk lebih memudahkan koordinasi, terutama kelak saat di tanah suci.

Kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji secara mandiri, terasa sekali manfaatnya dalam menunjang kekhusyukan dalam beribadah disana.

f. Pemberangkatan

Para jamaah akan dikumpulkan di aula kantor Kementerian Agama Kab. Luwu Utara untuk menunggu kendaraan yang akan mengantar mereka menuju ke Bandara.

g. Pemulangan

Setelah para jamaah melakukan ibadah haji di tanah suci, selanjutnya mereka akan dipulangkan ke tanah air dan akan dijemput oleh para panitia penyelenggara ibadah haji umroh Kementerian Agama Kab. Luwu Utara.

Adapun faktor-faktor yang mendukung pelayanan calon jamaah haji dan umroh di kemenag kab. luwu utara yaitu :

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak H. Umar, SE ( Kasi penyelenggara ibadah haji dan umroh kab. Luwu Utara)

- a. Berupa dana yang sudah tersedia dari pusat dan juga adanya perlindungan penuh terhadap jamaah
- b. Adanya staf tenaga ahli profesional yang berpengalaman dalam melakukan pelayanan terhadap calon jamaah
- c. Dan juga calon jamaah haji yang meningkat setiap tahunnya<sup>44</sup>

Adapun upaya yang kami lakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam meningkatkan pelayanan terhadap calon jamaah, kami mengajukan permohonan kepada instansi terkait agar diberikan fasilitas yang cukup memadai agar para calon jamaah merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan.<sup>45</sup>

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat**

Dalam pembahasan selanjutnya peneliti akan membahas tentang faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara.

Sebagai penyelenggara ibadah haji dan umroh berharap semua jamaah adalah dapat melaksanakan ibadah haji dan umroh secara sempurna dan menjadi haji dan umroh yang mabrur. Segalanya tidak akan terlaksana tanpa dukungan pelayanan baik ketika ditinjau air dan ditinjau suci.

Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara sebagai penyelenggara ibadah haji dan umroh tentunya memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan jamaah haji dan umroh.

Berikut adalah faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara:

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan Bapak H. Umar SE (Kasi penyelenggara ibadah Haji dan Umroh Kab. Luwu Utara)

<sup>45</sup> Wawancara dengan Bapak H. Umar SE (Kasi penyelenggara ibadah Haji dan Umroh Kab. Luwu Utara)

**a. Faktor Pendukung**

- 1) Kementerian agama bekerja sama dengan Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Polres, dan juga Pemerintah kecamatan yang senantiasa membantu Kementerian Agama, karena ini juga merupakan bentuk pelayanan pemerintah didalam Undang-undang No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, merupakan landasan Kementerian Agama Kab. Luwu Utara dalam melaksanakan kegiatan pelayanan calon jamaah haji.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap yang menunjang proses pelayanan yang kami berikan kepada para calon jamaah, gedung aula yang cukup luas.
- 3) Sarana dan prasana yang mendukung dalam melakukan proses pendaftaran, misalnya: Ruang ber AC, Kursi tunggu, TV, Koran, Majalah, Air Mineral dll
- 4) Keramahan dari para petugas sehingga ada hubungan yang harmonis antara pegawai dengan para calon jamaah.
- 5) Adanya kerja sama yang solid dari masing-masing pegawai sehingga tugas dari masing-masing pegawai dapat terlaksana dengan baik
- 6) Letak geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara yang sangat strategis sehingga sangat mudah untuk di jangkau<sup>46</sup>

**b. Faktor yang menghambat**

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Ibu Nurdiah, S.Pd. I (Penyusun laporan keuangan haji)

Berkaitan dengan Kemenag Kab. Luwu Utara yang memiliki kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan terhadap calon jamaah yaitu :

- 1) Kurangnya jumlah petugas dalam melayani calon jamaah
- 2) Jaringan komunikasi yang masi terbatas
- 3) Lambat dalam mengambil inisiatif
- 4) Kurang disiplinnya calon jamaah dalam mengikuti bimbingan manasik haji
- 5) Tingkat kecerdasan jamaah yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman terhadap jamaah
- 6) Banyak calon jamaah yang bekerja sebagai karyawan swasta sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam melaksanakan manasik haji<sup>47</sup>

Dalam mengatasi setiap hambatan yang diterima pihak penyelenggara ibadah haji dan umroh tentunya kami selalu berusaha untuk bekerja semaksimal mungkin karena memang dengan adanya petugas yang terbatas menjadikan kami para petugas haji harus bisa lebih produktif dalam mengatasi setiap persoalan yang ada<sup>48</sup>

Ruang tunggu pelayanan haji harus lengkap agar calon jamaah haji merasa lebih senang dan aman. Ruangan yang dimaksud adalah ruang tunggu yang tidak membosankan. Misalnya adanya air mineral atau permen serta televisi, majalah, brosur, dan bahan bacaan yang lainnya yang dapat menambah wawasan calon jamaah selama menunggu pelayanan.

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Ibu Rosmayanti (Ferifikasi dokumen pendaftaran Haji dan Umroh)

<sup>48</sup> Wawancara dengan Bapak Addas, S.Sos, M.Si ( Penyusun dokumen pendaftaran dan pembatalan Haji)

Dan untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kab. Luwu Utara maka perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi saran, pendapat atau tanggapan dalam bentuk kotak saran, sosial media dan lain sebagainya.



**IAIN PALOPO**

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara yang membahas tentang “**Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara**” maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara Ibadah Haji dan umroh kator Kementerian Agama Kabupaten luwu Utara yang ada dinilai sudah cukup baik bagi para jamaah dan di anggap sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para jamaah, yaitu sudah memenuhi syarat pelayanan berupa:
  - a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
  - b. Mendapatkan pelayanan yang wajar
  - c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpapilih kasih
  - d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Hanya saja pada aspek-aspek pelayanan tertentu perlu optimalisasi agar pelaksanaan dilapangan dapat berjalan sesuai rencana.
2. Beberapa poin yang menjadi kelebihan manajemen pelayanan di kementerian Agama Kabupaten luwu Utara di antaranya adalah:

- a. Adanya koordinasi yang rapih dan mapan kepada pihak instansi atau pihak terkait sehingga mempermudah kelancaran pelayanan ibadah haji
- b. Tersediannya sarana dan prasarana yang memadai yang menunjang kinerja para pegawai dalam melayani para calon jamaah
- c. Memiliki kekuatan budaya kerja sama antar petugas dengan lembaga lain
- d. Adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah

Kementrian Agama Kabupaten Luwu Utara juga memiliki kekurangan dalam melakukan pelayanan kepada para calon jamaah diantaranya:

- a. Kurangnya jumlah petugas dalam melakukan pelayanan
- b. Jaringan komunikasi dan informasi yang masih terbatas
- c. Lambat dalam mengambil inisiatif
- d. Belum tersedianya buku tentang kebijakan penggunaan dana praktis

## **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Luwu Utara, dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap para calon jamaah maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut;

- a. Kementrian Agama Kabupaten luwu Utara hendaknya lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada para calon jamaah agar dapat

memberikan pemahaman dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan

- b. Melakukan promosi secara online agar masyarakat dapat lebih mudah mencari informasi tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, terutama bagi mereka yang bertempat tinggal jauh dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara

### **C. Penutup**

Alhamdulillah segala puji bagi ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan sehingga belum sempurna. Dengan menyadari keterbatasan tersebut, maka penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun, sehingga penulis dapat mengetahui kesalahannya.

Penulis juga berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi maupun para pembaca pada umumnya. Amin

**IAIN PALOPO**

## Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Pekerjaan :

Umur :

Alamat :

Benar, telah melakukan wawancara dengan saudara (i)

Nama : Syaifullah

NIM : 14.16.15.0088

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Mahasiswa (i) tersebut telah melakukan wawancara berkaitan dengan penelitian.

Sehubung dengan penyelesaian skripri yang berjudul: **“Manajemen Layanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus: Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Kantor Kementrian Agama Kecamatan Masamba)”**.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Masamba, April 2018

## NOTA DINAS PEMBIMBING

PERIHAL : Skripsi

Palopo, 29 Januari 2019

Lamp : -

Kepada 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 skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **Syaifullah**

NIM : 14.16.15.0088

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : **“Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara”**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada *Ujian Muaqasyah*. Demikian untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing, I

**Dr. Mustaming. S.Ag., M.HI**

NIP. 19680507 199903 1 004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

PERIHAL : Skripsi

Palopo, 29 Januari 2019

Lamp : -

Kepada 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 skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **Syaifullah**  
NIM : 14.16.15.0088  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **“Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji  
Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara”**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada *Ujian Muqasyah*. Demikian untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing, II

**Burhan Rifuddin, SE., MM.**

NIP. 19670311 199803 1 001

## NOTA DINAS PENGUJI

PERIHAL : Skripsi

Palopo, 29 Januari 2019

Lamp : -

Kepada 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 skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **Syaifullah**  
NIM : 14.16.15.0088  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **“Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji  
Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara”**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada *Ujian Muaqasyah*. Demikian untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.*

Penguji, I

**Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.**

NIP. 19740630 200501 1 004

## NOTA DINAS PENGUJI

PERIHAL : Skripsi

Palopo, 29 Januari 2019

Lamp : -

Kepada 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 skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **Syaifullah**  
NIM : 14.16.15.0088  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **“Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji  
Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara”**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada *Ujian Muqasyah*. Demikian untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.*

Penguji, II

**Hendra Safri, SE., M.M.**

NIP. 19861020 201503 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Syaifullah**

Nim : 14.16.15.0088

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya dan segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini di buat sebagaimana mestinya, bilamana dikemudian hari ternyata saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 27 Januari 2019  
Yang membuat pernyataan,

**SYAIFULLAH**

NIM: 14.16.15.0088

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul :**“Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara”**

Yang ditulis oleh:

Nama : **Syaifullah**  
NIM : 14.16.15.0088  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada *Ujian Munaqasyah*.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Palopo, 29 Januari 2019

Pembimbing, I

Pembimbing, II

**Dr. Mustaming. S.Ag, M.HI**

NIP.19680507 199903 1 004

**Burhan Rifuddin, SE., MM.**

NIP. 19670311 199803 1 001

## PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi berjudul :“**Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara**”

Yang ditulis oleh:

Nama : **Syaifullah**  
NIM : 14.16.15.0088  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada *Ujian Munaqasyah*.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Palopo, 29 Januari 2019

Penguji, I

Penguji, II

**Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.**

**Hendra Safri, SE., M.M.**

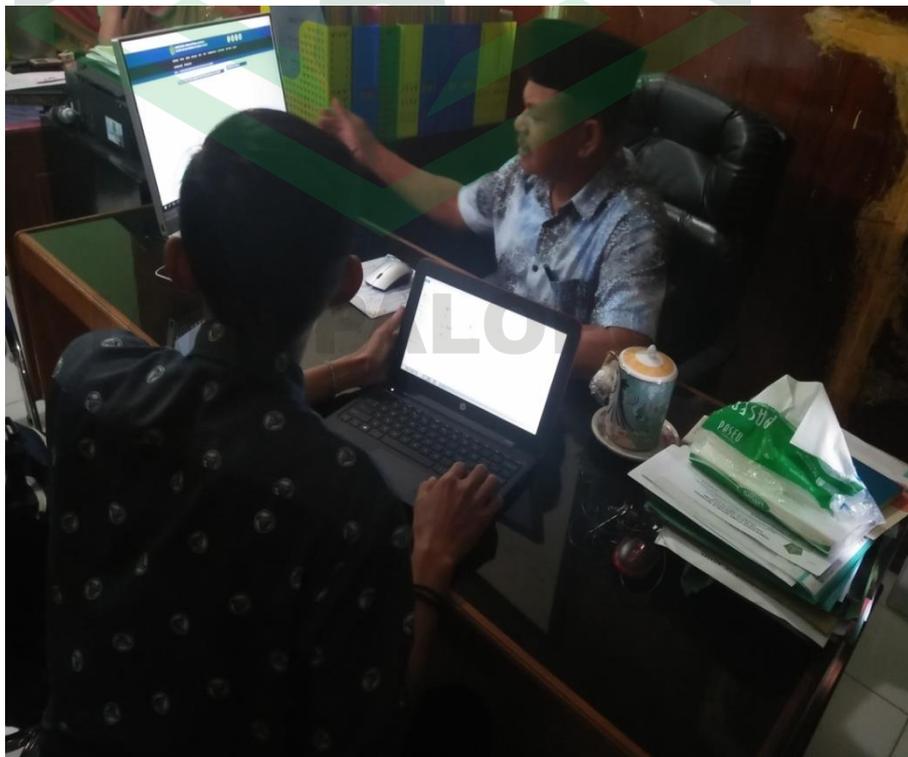
NIP. 19740630 200501 1 004

NIP. 19861020 201503 1 001

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LUWU UTARA



WAWANCARA DENGAN PANITIA PENYELENGGARA IBADAH  
HAJI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LUWU UTARA



WAWANCARA DENGAN KASI PENYELENGGARA IBADAH HAJI  
DAN UMROH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LUWU UTARA





# LAMPIRAN

IAIN PALOPO