

SKRIPSI

**MANAJEMEN PENGELOLAAN HAJI PADA SEKSI HAJI DAN
UMRAH KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE**



OLEH:

**ILHAM HARUN
NIM: 18.3300.001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023 M/ 1445 H

**MANAJEMEN PENGELOLAAN HAJI PADA SEKSI HAJI DAN
UMRAH KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE**



OLEH:

**ILHAM HARUN
NIM: 18.3300.001**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada
Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USLUHUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023 M / 1445 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare
Nama Mahasiswa : Ilham Harun
Nomor Induk Mahasiswa : 18.3300.001
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Dasar Penetapan : Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Pembimbing :
Nomor : B-1950/In.39.7/09/2022
Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Hj. Darmawati, S.Ag., M.Pd.
NIP : 19720703 199803 2 001
Pembimbing Pendamping : Dr. Nurhikmah, M. Sos.I.
NIP : 19810907 200901 2 005

(.....)
(.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah


Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP. 19641231 199203 1 045

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Ilham Harun

NIM : 18.3300.001

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Nomor : B-1950/In.39.7/09/2022

Tanggal Kelulusan : 18 Desember 2023

Disahkan oleh komisi penguji

Dr. Hj. Darmawati, S.Ag., M.Pd. (Ketua) (.....)

Dr. Nurhikmah, M. Sos. I. (Sekretaris) (.....)

Sulvinajayanti, S. Kom, M. Si. (Anggota) (.....)

Muh. Taufiq Syam, M. Sos. (Anggota) (.....)

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



De. A. Nuzkidam, M. Hum.
NIP. 19641231 199203 1 045

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ نَبِيِّنَا
وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ أَمَّا
بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt.berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Husnia dan Ayahanda Harun, karena dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya. Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari ibu Dr. Hj. Darmawati, S. Ag., M. Pd. dan ibu Dr. Nurhikmah, M. Sos. I. Selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. A. Nurkidam, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, atas pengabdianya dalam menciptakan suasana Pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

3. Bapak Muh. Taufiq Syam, M.Sos selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, serta Bapak Dr. Muhammad Jufri, M. Ag selaku Pembimbing Akademi yang telah meluangkan waktu dalam mendukung dan membimbing penulis selama studi di IAIN Parepare.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang selama ini telah memberi dedikasinya dalam mendidik dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
5. Bapak dan ibu staf administrasi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah banyak membantu proses administrasi mahasiswa.
6. Teman-teman mahasiswa program studi Manajemen Dakwah yang memberikan motivasi kepada penulis, baik dalam proses pembelajaran maupun dalam upaya penyelesaian studi.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt.berkenan menilai segala kebijakan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.Akhirnya, penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan asaran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 17 Oktober 2023

Penulis



Ilham Harun
NIM. 18.3300.001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ilham Harun
NIM : 18.3300.001
Tempat/ Tgl. Lahir : Parepare, 12 Juni 1999
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 17 Oktober 2023

Penulis


Ilham Harun
NIM. 18.3300.001

PAREPARE

ABSTRAK

Ilham Harun. *Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare* dibimbing oleh Darmawati dan Nurhikmah.

Penelitian ini bertujuan untuk membahas tentang Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare dengan berfokus pada dua masalah yaitu: 1. Bagaimana manajemen pengelolaan haji yang dilaksanakan di Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare? 2. Bagaimana pendukung dan penghambat pengelolaan haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare?

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif pendekatan fenomenologi dan dalam pengumpulan data menggunakan metode penelitian lapangan (field research). Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sedangkan untuk teknik analisis data yaitu reduksi data. Peyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi).

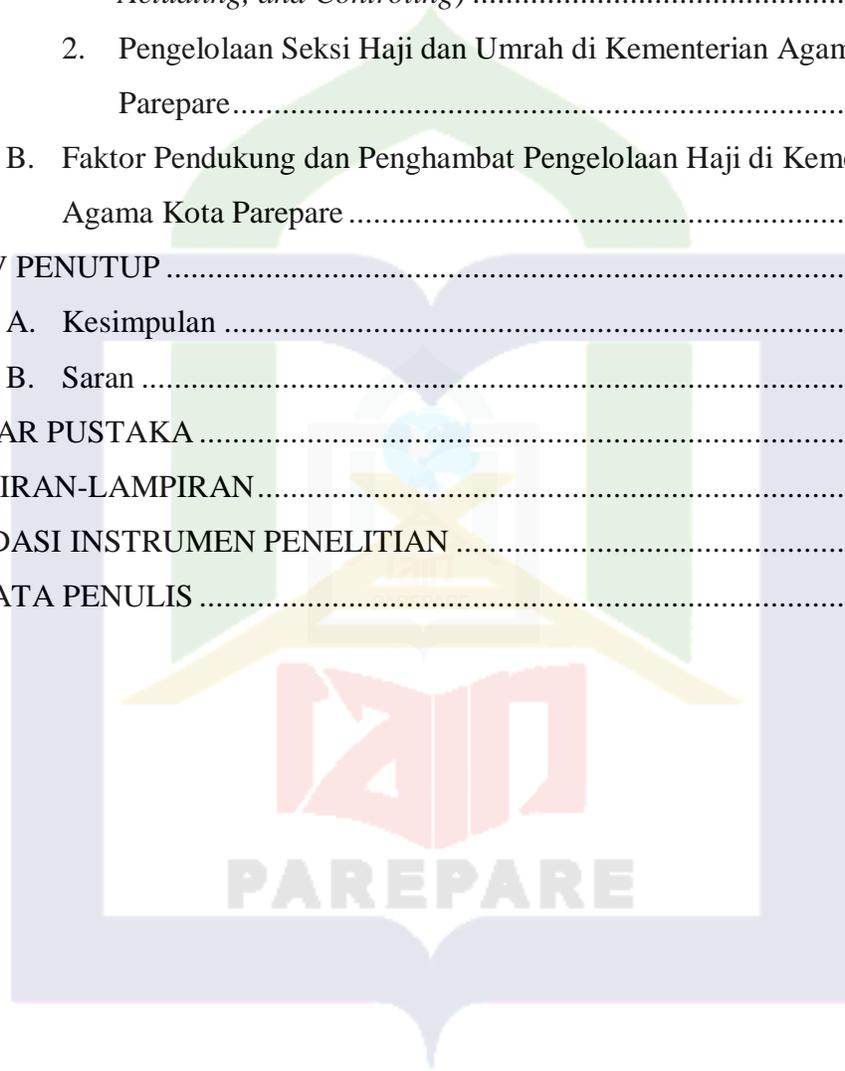
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pengelolaan seksi haji dan umrah Kementerian Agama Kota Parepare didasarkan pada 4 fungsi manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Kemudian Adapun poin-poin yang menjadi faktor pendukung dalam pengelolaan haji di Kementerian Agama Kota Parepare adalah, sarana dan prasarana yang mendukung, tersedianya banner alur pendaftaran haji, pembimbing manasik haji yg berpengalaman, adanya kerja sama yang solid antara para pengurus dan keramahan dan kesabaran para petugas dalam melayani calon jama'ah haji. Selanjutnya adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pengelolaan haji diantaranya, biasanya calon jama'ah haji berkasnya tidak memenuhi persyaratan atau kadang lupa membawanya seperti KK (Kartu Keluarga) KTP (Kartu Tanda Penduduk), banyak calon jama'ah haji yang berpendidikan rendah bahkan ada yang tidak mengenal huruf dan tidak mengerti bahasa indonesia, dalam pendaftaran online SISKOHAT jaringan kurang memadai dan terjadinya ketidak sinkronan pemberian informasi yang di sampaikan antara KBIH dan Kementerian Agama.

Kata Kunci : Manajemen, Pengelolaan Haji dan Umrah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	10
B. Tinjauan Teori (Manajemen)	13
C. Kerangka konseptual.....	20
D. Kerangka Pikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Fokus Penelitian	29
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	31
F. Uji Keabsahan Data	32
G. Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Manajemen Pengelolaan Haji di Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare	36
1. Penerapan Fungsi Manejemen POAC (<i>Planning, Organizing,</i> <i>Actuating, and Controlling</i>)	36
2. Pengelolaan Seksi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Parepare.....	44
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan Haji di Kementerian Agama Kota Parepare	57
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	I
VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN	VI
BIODATA PENULIS	XIV



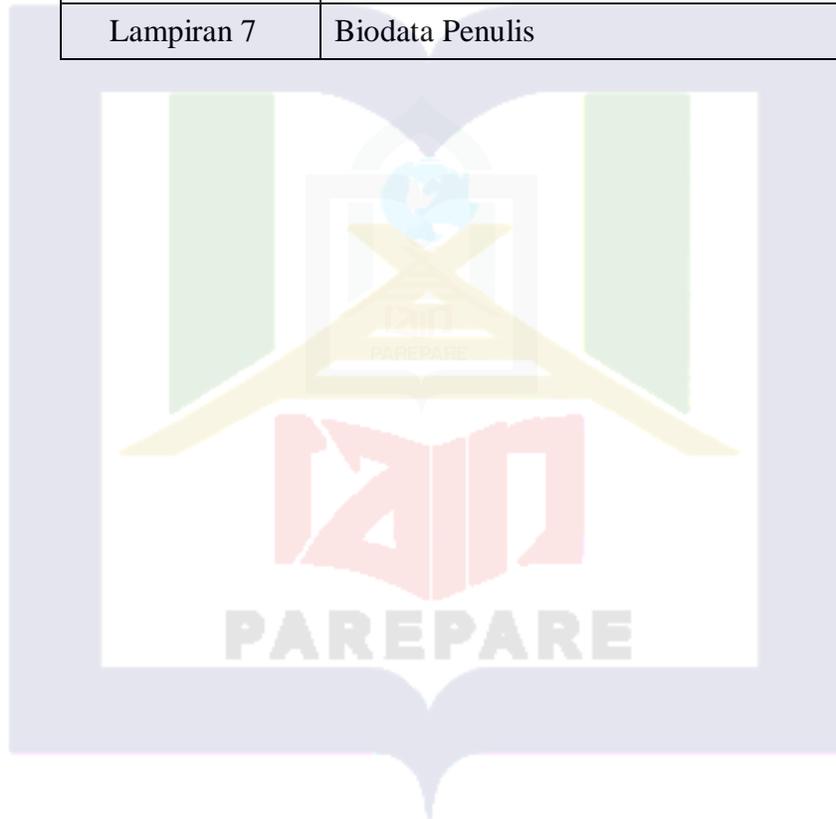
DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
1	Kerangka Pikir	26
2	Struktur Penyelenggara Seksi Haji dan Umrah	59



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dari Kampus
Lampiran 2	Surat Izin Meneliti dari PTSP
Lampiran 3	Surat Keterangan Selesai Meneliti
Lampiran 4	Pedoman Wawancara
Lampiran 5	Surat Keterangan Wawancara
Lampiran 6	Dokumentasi
Lampiran 7	Biodata Penulis



PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Ša</i>	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Kadan Ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Dhal</i>	Dh	De dan Ha
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	N	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Esdan Ye
ص	<i>Šad</i>	Š	Es (dengan titik dibawah)
ض	<i>Ḍad</i>	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	<i>Ṭa</i>	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	<i>Za</i>	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	<i>‘Ain</i>	‘	Koma Terbalik Keatas
غ	<i>Gain</i>	G	Ge

ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qof</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We
هـ	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	'	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberitanda apa pun. Jika ia terletak ditengah atau diakhir, makaditulis dengan tanda (')

2. Vokal

Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnyaberupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnyaberupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ	<i>Fathah dan Ya</i>	Ai	a dani
وَـ	<i>Fathah dan Wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

حَوْلَ : *hauula*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ-آي	<i>Fathah dan Alif</i> atau <i>Ya</i>	Ā	a dangaris diatas
إِي	<i>Kasrah dan Ya</i>	Ī	I dangaris diatas
أُو	<i>Dammah dan Wau</i>	Ū	u dangaris diatas

Contoh:

مَاتَ : *Māta*

رَمَى : *Ramā*

قِيلَ : *Qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* adadua:

- Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalaupun kata yang terakhir denganta *marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengaha (*h*).

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ	: Raudah al-jannahatau Raudatuljannah
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: Al-madīnah al-fādilahatau Al-madīnatulfādilah
الْحِكْمَةُ	: Al-hikmah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberitandasyaddah. Contoh:

رَبَّنَا	: Rabbanā
نَجَّيْنَا	: Najjainā
الْحَقُّ	: Al-Haqq
الْحَجُّ	: Al-Hajj
نُعْمٌ	: Nu'ima
عُدُو	: 'Aduwwun

Jika huruf *sy* di diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia transliterasi seperti huruf *maddah(i)*.

Contoh:

عَرَبِيٌّ	: 'Arabi (bukan 'Arabiyyatau 'Araby)
عَلِيٌّ	: 'Ali (bukan 'Alyyatau 'Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *lam ma'rifah* (ال). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata

sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

الْشَّمْسُ	:	<i>al-syamsu</i> (bukanasy-syamsu)
الزُّلْزَلَةُ	:	<i>al-zalزالah</i> (bukanaz-zalزالah)
الْفَلْسَفَةُ	:	<i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	:	<i>al-biladu</i>

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karenadalam tulisan Arabia berupaalif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	<i>ta’muruna</i>
النَّوْءُ	:	<i>al-nau’</i>
سَيِّئَةٌ	:	<i>syai’un</i>
أَمْرٌ	:	<i>umirtu</i>

8. Kata arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi dalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menja dibagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur’an* (*darQur’an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fi zilal al-qur’an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibarat bi 'umum al-lafz la bi khusus al-sabab

9. *Lafz al-jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dinullah* بِاَللّٰهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz *al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmmatillah*

10. Huruf kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal namadiri (orang, tempat, 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, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa ma Muhammadun illarasul

Inna awwalabaitin wudi'alinnasilaladhi bi Bakkatamubarakan

Syahru Ramadan al-ladhi unzilafih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusi

Abu Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anakdari) dan *Abu* (bapak

dari) sebagaimana kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad IbnuRusyd, ditulis menjadi: *IbnuRusyd*, *Abu al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abu al-Walid Muhammad Ibnu*)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi *Abu Zaid*, *Nasr Hamid* (bukan: *Zaid*, *Nasr Hamid Abu*)

11. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

Swt	=	<i>subhanahuwa ta 'ala</i>
Saw	=	<i>sallallahu 'alaihiwasallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallam</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../.: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة

دن	= بدون ناشر
الخ	= إلى آخرها/إلى آخره
ج	= جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teksreferensi perlu di jelaskan kepanjanagannya, diantaranya sebagai berikut:

ed.	:	editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata”edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, makai bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
et al.	::	“dan lain-lain” atau” dankawan-kawan” (singkatan dari <i>et alia</i>). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
Cet.	::	Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literature sejenis.
Terj	::	Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan kaya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya
Vol.		Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab baiasanyadigunakan juz.
No.		Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama dakwah, agama yang mengajurkan setiap umatnya untuk menyampaikan dan menyiarkan islam kepada seluruh umat manusia. Islam dapat menjamin terwujudnya kehidupan yang bahagia dan kesejahteraan umat manusia, apabila ajaran islam yang mencakup segala aspek kehidupan dijadikan sebagai pedoman hidup. Usaha menyebarluaskan islam merupakan salah satu bentuk kegiatan dakwah.

Agar tujuan dakwah dapat diwujudkan, maka tentunya dibutuhkan unsur-unsur maupun komponen dakwah secara baik dan tepat. Adapun salah satu unsur dakwah yaitu media dakwah, dan Kementerian Agama juga bertugas dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Ibadah haji merupakan salah satu kewajiban bagi umat islam bagi yang mampu, sesuai dengan syariat islam dan merupakan salah satu dari rukun islam yang kelima. Ibadah haji wajib dilaksanakan sekali dalam seumur hidup.

Ibadah haji merupakan rukun kelima dari rukun Islam yang disebutkan dalam Al-Qur'an surah Al-Hajj /ayat 27 yang berbunyi:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Terjemahnya :

“Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh”.¹

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2014), h. 62.

Allah Swt., mewajibkan kepada orang-orang yang mampu. Dalam Al-Qur'an dinyatakan bahwa ibadah haji wajib atas setiap muslim yang mampu, yakni memiliki bekal sehat jasmani dan rohani, karena kewajiban ini, sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali-Imran/3: 97 berikut :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahnya :

“Disana terdapat tanda tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu, mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari kewajiban haji maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”.²

Islam adalah agama Allah swt. yang diwahyukan kepada Nabi Muhammad saw. sebagai agama terakhir dan merupakan nikmat Allah yang paling sempurna yang menjadi pedoman hidup umat manusia sepanjang sejarah. Sebagai muslim wajib meyakini dan menjalankan rukun Islam. Salah satu kewajiban dalam rukun Islam adalah menunaikan ibadah haji bagi yang mampu.³ Ibadah haji bukan hanya merupakan ibadah yang mendekatkan seorang hamba dengan Tuhannya, tetapi juga mengajarkan seorang hamba untuk berkorban harta, fisik, dan waktu.

Umat muslim sangat menyakini bahwa mengerjakan haji dengansungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, kesabaran serta hanya semata-mata mengharap ridho Allah akan mendatangkan keberkahan dan balasannya adalah surga. Haji yang mambrur tiada upahnya kecuali surga. Walaupun sudah mengeluarkan banyak biaya

²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, h. 49.

³Wabah Al-Zuhaily, *Fikih Shaum, I'tikaf Dan Haji: Kajian Berbagai Mazhab* (Bandung: Pustaka Media Utama, 2006), h. 167.

dan bahkan ada yang menabung bertahun-tahun demi menjalankan ibadah haji akantetapi semangat umat muslim khususnya di Indonesia setiap tahunnya terus bertambah dan rela harus mengantri dalam daftar tunggu. Hal ini disebabkan disamping ingin memperoleh haji mabrur ada hal lain yang memotivasi untuk menjalankan ibadah haji yaitu dapat status sosial dari masyarakat.

Mengingat pelaksanaan ibadah haji begitu penting dan merupakan kewajiban bagi umat islam, maka peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam mengelola, penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggara ibadah haji terdiri dari tiga kegiatan besar yaitu: pelayanan, pembinaan dan perlindungan, sehingga penyelenggaraan ibadah haji membutuhkan perhatian khusus dan terorganisasi.

Nidjam dan Hanan menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus di perhatikan:

1. Calon haji
2. Pembiayaan
3. Kelengkapan administratif
4. Sarana transportasi
5. Hubungan bilateral antara Negara
6. Organisasi pelaksanaan

Enam unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, dimana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: pertama, jamaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi; kedua, seluruh jamaah haji yang telah ada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi, dan transportasi; ketiga, seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan

rukun haji lainnya; keempat, jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.⁴

Berbicara mengenai haji, maka berbicara tentang salah satu ibadah yang dilaksanakan umat muslim yang merupakan rukun Islam dan dilaksanakan hanya pada waktu tertentu, disuatu daerah tertentu, dan hanya diwajibkan melaksanakan sekali dalam seumur hidup. Disebutkan dalam UU No.8 tahun 2019 pasal 1 ayat (1) ibadah haji adalah rukun Islam kelima bagi tiap muslim yang mampu dalam melaksanakan serangkaian kegiatan ibadah tertentu.

Tujuan penyelenggara ibadah haji sebagaimana yang tertuang dalam UU No.13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji menyatakan bahwa penyelenggara ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggara yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan ketentuan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh Haji Mabrur.⁵

Penyelenggara ibadah haji dan umrah merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Kementerian Agama. Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama berkewajiban melakukan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya dengan system dan manajemen yang baik.

Pentingnya penerapan sistem informasi manajemen dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggara ibadah haji dalam lingkungan masyarakat informasional

⁴Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia* (Jakarta: Puslitbag Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 1-2.

⁵Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah” (2019), h. 2.

merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Secara umum pengertian manajemen adalah suatu ilmu dan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan pemakaian sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen memiliki kegiatan untuk mengatur, memimpin, mengelola, mengendalikan, dan mengembangkan.

Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi. Terlaksananya tujuan tersebut tergantung pada strategi dan kebijakan manajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seirama dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen terapan secara menyeluruh.

Strategi dan kebijakan manajemen itu sendiri berperan sebagian jembatan dari suksesnya suatu bisnis yang akan dijalankan dan mempermudah proses pencapaian target, baik dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, sehingga apa yang menjadi citra-citra para jamaah dalam menunaikan ibadah haji bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Proses manajemen merupakan suatu siklus, yang apabila prosesnya berkualitas, hal itu akan menghasilkan perbaikan berkelanjutan yang ujungnya adalah kinerja yang baik, yaitu pencapaian sasaran jangka pendek, menengah, maupun panjang.⁶

Pihak Kantor Kementerian Agama Kota Parepare melaksanakan pelayanan di

⁶Yulianti, *Manajemen Strategi dalam Merekrut Jamaah Haji dan Umrah di Travel Phinsi Wisata Makassar* (UIN Alauddin Makassar, 2017). h. 10.

bidang haji dan umrah dengan tujuan untuk memenuhi sasaran strategis yang terdapat di dalam laporan kinerja instansi pemerintah kementerian agama, yaitu mengutamakan ketepatan pengambilan kebijaksanaan dalam peningkatkan kualitas pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi dibidang penyelenggaraan haji dan umrah. Oleh karena itu, untuk mencapai sasaran strategis tersebut maka diperlukan suatu pelayanan yang baik agar masyarakat yang menerima dapat menerima dapat memperoleh kepuasan.⁷

Adanya peningkatan pendaftaran jamaah haji dari tahun ke tahun yang pesat, serta pembatasan jamaah haji yang berangkat ke tanah suci *Saudi Arabia* penyebab penumpukan calon jamaah haji yang semakin bertambah panjang, apalagi adanya masa pandemi sehingga calon jamaah haji yang akan berangkat dibatalkan. Adapun daftar tunggu (*Waiting list*) keberangkatan ibadah haji ke Baitullah mencapai 40 tahun. Kondisi *waitling list* dari tahun ketahun yang telah mencapai puluhan tahun tidak mungkin dilakukan dengan cara manual, konvensional, dengan mengandalkan tumpukan berkas. Hal ini akan memperlambat kinerja lembaga pelayanan bagi publik di lembaga Kementerian agama. Oleh karena itu peran manajemen dalam pengelolaan haji sangat dibutuhkan di Kementerian Agama Kota Parepare.⁸

Kementerian Agama (Kemenag) dalam kewenangannya memiliki tanggung jawab yang besar karena dalam pelaksanaan ibadah haji diperlukan pelayanan yang baik. Berdasarkan amanah UUD 1945, Negara atau pemerintah adalah otoritas tunggal yang bertanggung jawab atas penyelenggara ibadah haji. Adapun beberapa

⁷Syallu and Andi Abdul Hamzah, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengelolaan Haji Di Kementrian Agama Kota Makassar," *Kajian Haji, Umrah Dan Keislaman* Vol. 1 (2020): h. 12.

⁸Syallu and Andi Abdul Hamzah, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar", h.52.

penyebabnya, yaitu: *Pertama*, problematika ibadah haji sangat kompleks, di antaranya regulasi dan operasi terpusat dalam satu institusi, satuan kerja yang bersifat *ad hoc*, subsidi APBN, penetapan BPIH, pelayanan (akomodasi, transportasi, *catering*, serta kesehatan), kordinasi lintas instansi dan *Stake Holders*, daftar tunggu. *Kedua*, ibadah haji merupakan investasi syiar dan kekuatan Islam yang dahsyat. *Ketiga*, ibadah haji dilaksanakan di *Saudi Arabia*. *Keempat*, ibadah haji merupakan puncak ritual dari rukun Islam yang mengintergrasikan seluruh tataran syariah di dalamnya.⁹Karena itu, perlu adanya manajemen penyelenggara ibadah haji sebagai upaya perbaikan sistem penyelenggara haji yang lebih baik, professional, dan aktuabel.

Pendaftaran jamaah calon haji dan umrah dilaksanakan setiap tahun oleh Kantor Kementerian Agama Kota Parepare tanpa terbatas oleh kuota haji nasional. WNI berhak melaksanakan ibadah haji dengan mendaftarkan diri di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Parepare. Dalam melayani pendaftaran jamaah calon haji Kantor Kementerian Agama Kota Parepare mengalami beberapa permasalahan diantaranya yaitu kurangnya fasilitas seperti komputer sehingga penginputan ke SISKOHAT menjadi lambat. Selain itu, adanya jamaah calon haji lanjut usia yang tidak memiliki dokumen pendukung seperti surat nikah, ijazah dan akte kelahiran sebagai syarat pendaftaran calon jamaah haji sehingga harus membuat dokumen pendukung tersebut, sedangkan dalam proses pengurusan atau pembuatannya membutuhkan waktu yang lama dan tidak bisa dipastikan waktu

⁹Zubaedi, "Amalisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia," *Manhaj* Vol. 4 (2016): h. 1.

selesai karena berhubungan dengan instansi pemerintah lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam terkait dengan “Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pengelolaan haji yang dilaksanakan di Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare?
2. Bagaimana pendukung dan penghambat pengelolaan haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen pengelolaan haji yang dilaksanakan di Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui pendukung dan penghambat pengelolaan haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementrin Agama Kota Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat menyajikan manfaat secara teoritis maupun praktis, penjelasannya sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan referensi dalam memperkaya wawasan sehingga dapat bermanfaat bagi mahasiswa

untuk mengetahui proses manajemen haji yang dilaksanakan di Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi pengetahuan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses manajemen Haji.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi pengetahuan bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana manajemen pengelolaan haji di Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare.

b. Bagi Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Seksi Haji dan Umrah mendapatkan informasi tambahan terkait proses manajemen haji serta menetapkan kebijakan terkait proses manajemen haji

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini berfungsi menambah pencarian informasi yang anda butuh sesuai apa yang anda cari tentang Manajemen Pengelolaan Haji di Kemenag Kota Parepare.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Pada tahap ini, dijelaskan penelitian-penelitian lain yang sesuai atau berkesinambungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Hal ini merupakan bagian dari upaya menelaah hasil-hasil penelitian yang terkait dengan objek penelitian yang akan dilaksanakan. Tinjauan penelitian yang relevan membantu peneliti untuk mengetahui hal-hal yang belum diteliti atau dibahas oleh peneliti lainnya serta untuk menjadi bahan renungan yang terkait dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Sudah selayaknya, peneliti menelaah penelitian relevan guna menghindari pembahasan yang berulang.

Adapun penelitian yang cukup berkesinambungan dengan penelitian yang akan dilakukan ialah sebagai berikut:

1. Skripsi Fika Afriani, dengan judul penelitiannya “*Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru*”. Keberhasilan sebuah biro perjalanan haji dapat dilihat dari aspek kepuasan jamaah haji. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan mengetahui Implementasi pelayanan prima terhadap Jamaah Haji oleh seksi penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama kota Pekanbaru. Metode penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam penelitiannya, Fika Afriani mengemukakan hasilnya, penelitian ini menemukan bahwa implementasi pelayanan prima adalah pelaksanaan

atau penerapan pelayanan yang baik dan yang terbaik dilakukan agar bisa membuat konsumen merasa nyaman dan terdapat 3 konsep pelayanan prima yaitu sikap *attitude*, perhatian atau *attention* dan tindakan atau *action*. Sikap yang harus dimiliki adalah sikap yang ramah sopan dan santun. Perhatian yang harus diterapkan ialah dapat mencermati keinginan konsumen dan tindakan nyata dari petugas untuk para konsumen. Pelayanan prima sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada perusahaan.¹⁰

Persamaan antara penelitian yang dilakukan Fira Arfiani dengan penelitian ini ialah sama-sama meneliti di bagian seksi haji dan umrah. Perbedaan dalam penelitian Fira Arfiani dengan penelitian ini ialah pada fokus penelitian, yang mana penelitian Fira Arfiani berfokus pada pelayanan di seksi haji dan umrah, sedangkan penelitian ini berfokus pada proses manajemen haji yang ada di seksi haji dan umrah.

2. Skripsi Jumria Saleh, dengan judul penelitiannya “*Implementasi Manajemen dalam Pengelolaan Haji di Kementerian Agama Kab. Nagekeo NTT*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen haji dalam pengelolaan haji di Kementerian Agama Kab. Nagaeko NTT. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini ada dua sub yang akan diteliti lebih dalam, yaitu: mengenai pengelolaan haji dan faktor penghambat serta pendukung dalam pengelolaan haji di Kementerian Agama Kab. Nagaero NTT. Penulis ini menggunakan metode

¹⁰Fika Afriani. “*Implementasi Pelayanan Prima terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru*”(Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2020), h, i.

pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: manajemen pengelolaan haji di Kementerian Agama Kab. Nagaero NTT sudah berjalan dengan baik karena sistem perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan sudah termuat dalam petunjuk teknis pelaksanaan ibadah haji. Faktor penghambat dalam pengelolaan ibadah haji Kementerian Agama Kab. Nagaero NTT adalah kurangnya sarana prasarana staf yang ahli di bidang haji, sedangkan faktor pendukung pengelolaan haji adalah adanya koordinasi dengan instansi lain dalam menanggulangi kebutuhan dan kekurangan dalam penyelenggara ibadah haji.¹¹

Persamaan antara penelitian yang dilakukan Jumriah Saleh dengan penelitian ini ialah di bagian Kementerian Agama adapun persamaan lainnya yaitu meneliti tentang manajemen pengelolaannya mulai perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan. Perbedaan dalam penelitian Jumriah Saleh dengan peneliti ialah lokasi yang berbeda.

3. Skripsi Primanita Aulia, dengan judul penelitiannya “*Proses Pengelolaan Dokumen Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta*”. Dokumen haji adalah dokumen resmi perjalanan haji yang berisikan identitas jamaah haji. Setiap warga Negara Indonesia yang hendak menunaikan ibadah haji harus disertai dengan dokumen haji yang dikeluarkan oleh Menteri Agama. Dokumen haji merupakan suatu

¹¹Jumriah Saleh, *Implementasi Manajemen Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kab. Nagaero NTT* (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018), h. x.

dokumen penting bagi jamaah ketika berada di Arab Saudi. Melihat pentingnya dokumen haji, penyelenggara ibadah haji menyusun proses pengelolaan dokumen haji secara bertahap dengan menggunakan manajemen sistem yang berbasis IT yang dikenal dengan SSKOHAT dan pemerintah juga mengeluarkan kebijakan mengenai pelayanan dokumen haji.¹²

Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif, dengan menggunakan pendekatan manajemen. Teknik yang digunakan yaitu teknik pengumpulan data dalam hal ini ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Persamaan antar penelitian yang dilakukan Prmanita Aulia dengan peneliti ini ialah terdapat pada bagian Kantor Kementerian Agama. Perbedaan dari penelitian Prmanita Aulia dengan peneliti ialah peneliti Prmanita Aulia membahas mengenai pengelolaan dokumen haji sedangkan peneliti ini membahas proses manajemen haji.

B. Tinjauan Teori (Manajemen)

1. Pengertian Tentang Manajemen

Istilah manajemen bukan hal yang baru dalam kaitannya dengan suatu kegiatan, bahkan dapat dikatakan istilah manajemen tersebut telah membaur keseluruhan sektor kehidupan manusia. Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *menagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen adalah suatu seni dalam ilmu proses pengorganisasian,

¹²Prmanita Aulia, *Proses Pengelolaan Dokumen Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2019), h. i.

pergerakan dan pengendalian atau pengawasan.¹³ Kata manajemen juga berasal dari “*to manage*” yang berasal dari bahasa Italia “*managgio*” dari kata “*managgiare*” yang diambil dari bahasa Latin “*manos*” yang berarti tangan (*hand*), kata *manage* tersebut diberi arti.¹⁴

- 1) *To direct and control* (membimbing dan mengawasi)
- 2) *To treat with care* (memperlakukan dengan seksama)
- 3) *To carry on business or affair* (mengurusinya, atau urusan-urusan atau persoalan-persoalan) *to achieve one's purpose* (mencapai tujuan tertentu).

Ricky W. Griffin mengemukakan bahwa manajemen merupakan proses pengorganisasian, pengkoordinasian, perencanaan, dan pengontrolan sumber daya agar dapat mencapai sasaran secara efisien dan efektif. Efisien ialah dimana sebuah tugas yang ada telah dilaksanakan secara terorganisir, benar dan sesuai, sementara efektif sendiri berarti bahwa sebuah tujuan mampu dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Harold Koontz dan Cyril O'Donnell dalam bukunya *Principles of Management and Analysis of Management Functions* mengemukakan bahwa *coordinating of group activity, the manager, as a manager plans, organization, staffs, direct and control the activities of other people*. Artinya manajemen adalah suatu usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.

Herry Fayol mendefinisikan manajemen sebagai gagasan yang

¹³Ely Yuniasi, *Pengertian Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Gemilang, 2008), h. 31.

¹⁴St. Syamudduha, *Manajemen Pesantren (Teori Dan Praktek)* (Yogyakarta: Graha Guru, 2004), h. 15.

memiliki lima fungsi utama, yakni merancang, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi, dan mengendalikan.

G. R. Terry dalam Afifudin menyatakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.¹⁵

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan manajemen adalah suatu proses untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada secara efektif dan efisien sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat diwujudkan sesuai dengan harapan.

2. Tujuan Manajemen

Sebagaimana diketahui bahwa manajemen merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi maupun dalam suatu lembaga terutama dalam lembaga dakwah dan pendidikan. Manajemen merupakan hal yang vital dalam suatu organisasi. Tujuan dari berlakukannya proses manajemen di dalam sebuah organisasi antara lain:

- a. Menjalankan dan mengevaluasi strategi yang telah direncanakan agar dapat berjalan secara efektif.
- b. Melakukan peninjauan kembali terhadap implementasi fungsi manajemen serta kinerja para anggota dalam melaksanakan tugasnya.
- c. Memperbaharui strategi pelaksanaan fungsi manajemen agar tetap mencapai target jika dalam pelaksanaannya terdapat tantang-tantangan

¹⁵Muhfizar, *Pengantar Manajemen (Teori Dan Konsep)* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), h. 37-38.

tertentu.

- d. Melakukan peninjauan kembali terhadap kekuatan, kelemahan, serta ancaman pada organisasi.
- e. Merancang inovasi yang dapat meningkatkan kreatifitas kinerja para anggota yang jua berimbas pada tercapainya tujuan dan sasaran organisasi.¹⁶

3. Unsur-Unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari *man, money, methode, machines, materials*, dan *market*, disingkat 6M.¹⁷

- a. *Man* (manusia, tenaga kerja) dalam hal haji, yang disebut *man* disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing haji.
- b. *Money* (uang atau pebiayaan) pembiayaan ini berarti dana haji yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik haji yang bersumber dari Kementerian Agama. Di dunia moderen sekarang ini, uang merupakan faktor yang sangat penting dan menjadi alat tukar dan menjadi pengukur suatu usaha. Tanpa uang maka suatu usaha tidak akan berjalan dengan baik sesuai keinginan yang ingin dituju.
- c. *Material* (bahan-bahan atau perlengkapan) tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya

¹⁶ Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, Pengeantar Manajemen, Edisi I (Cet. I; Jakarta: Prenadamedia Group, 2005). h.235

¹⁷Malayu S.P. Hasibun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 2.

tanpa adanya material yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.

- d. *Machines* (mesin-mesin) alat perlengkapan guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai adanya alat sebagai perlengkapan.
- e. *Method* (metode, cara, sistem kerja) cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam merampungkan tugas.
- f. *Market* (pasar) peran pasar sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produksi (barang) dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.

4. Prinsip Manajemen

Prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran, umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang atau kelompok sebagai pedoman untuk berfikir, atau bertindak. Prinsip manajemen merupakan sekumpulan pernyataan fundamental yang menjadi dasar berfikir dan bertindak bagi pelaku manajerial. Pelaksanaan prinsip manajerial oleh para manajer bersifat lentur, dalam arti perlu disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan.

Menurut Henry Fayol (1841-1925) dalam Muhfizar & Poltak (2020), prinsip-prinsip manajemen terdiri atas:

- a. Pembagian kerja (*division of work*)
- b. Wewenang dan tanggung jawab (*authority and responsibility*)
- c. Disiplin (*discipline*)
- d. Kesatuan perintah (*unity of command*)
- e. Kesatuan pengarahan (*unity of direction*)
- f. Mengutamakan kepentingan organisasian di atas kepentingan diri sendiri.¹⁸

5. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen merupakan elemen-elemen dasar yang melekat dalam proses manajerial. Fungsi manajemen selalu dijadikan acuan bagi seorang manajemen dalam melaksanakan aktivitas organisasian. Tokoh manajemen pertama yang memperkenalkan fungsi manajemen adalah Henry Fayol (awal abad ke 20). Elemen-elemen fungsi manajemen yang diajukan Fayol meliputi, merancang, mengorganisasian, memerintah, mengkoordinasi, dan mengendalikan.¹⁹

- a. Perencanaan (*planning*), ialah menentukan tujuan-tujuan yang harus dicapai selama satu masa yang akan datang dan menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan atau di inginkan. Planning mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternatif keputusan. Penyusunan suatu rencana dapat pula didekati dengan berusaha mengenali, memahami, dan memenuhi ciri-ciri rencana yang

¹⁸Muhfizar, *Pengantar Manajemen (Teori Dan Konsep)* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), h. 10-11.

¹⁹Muhfizar, *Pengantar Manajemen (Teori Dan Konsep)*, h. 4.

baik.²⁰ Tanpa adanya perencanaan, suatu kegiatan tidak akan jelas arah dan tujuannya, karena perencanaan merupakan langkah awal dalam mengambil keputusan dan menentukan apa yang harus dilakukan.

- b. Pengorganisasian (*organizing*), ialah mengelompokkan dalam menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu. *Organizing* mencakup: a) membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ke dalam kelompok-kelompok, b) membagi tugas kepada seorang manajer untuk mengadakan pengelompokan tersebut, c) menetapkan wewenang diantara kelompok atau unit-unit organisasi. Organisasi merupakan alat yang digunakan oleh manusia untuk mencapai suatu kegiatan tertentu.²¹ Pengorganisasian atau pengelompokan sangat berperan penting dalam kegiatan manajemen. Tanpa pengelompokan maka suatu pekerjaan atau kegiatan tidak dapat berjalan dengan lancar, karena pekerjaan menjadi tidak jelas siapa mengerjakan apa, siapa yang bertanggung jawab terhadap apa, dan sebagainya.
- c. Pelaksanaan (*Actuating*) adalah suatu tindakan eksekusi terhadap rencana yang telah dituangkan dalam bentuk *plan* (dokumen), eksekusi ini dilakukan setelah fungsi pengorganisasian dipersiapkan dengan matang. Kualitas ketercapaian dari tujuan yang tertuang dalam plan, sangat tergantung pada intensitas tindakan dari pelaksanaan ini. Disini peranan dari kepemimpinan sangat menentukan terhadap SDM

²⁰George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), h. 17.

²¹Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 60.

dalam menjalankan perannya.

Meskipun suatu kegiatan sudah direncanakan sedemikian mungkin dan sudah dikelompokkan, tetapi jika tidak dilaksanakan maka semuanya akan sia-sia, karena tidak ada hasil yang di dapat

- d. Pengawasan (*controlling*) adalah fungsi manajemen yang berperan melakukan koreksi selama proses manajerial berlangsung, mulai dari *planning, organizing*, hingga *actuating*. Dengan adanya pengawasan ini, maka kekeliruan dalam fungsi manajemen dapat dihindarkan.²²

Jika pemimpin tidak melakukan pengawasan, maka mereka tidak akan mengetahui sejauh mana kegiatan yang telah dilaksanakan dan hambatan-hambatan apa yang terjadi disaat pelaksanaan kegiatan dalam mencapai tujuan.

C. Kerangka konseptual

a. Pengertian Haji

Definisi jama'ah dalam ensiklopedi Bahasa Indonesia, jama'ah adalah wadah bagi umat Islam dalam menjalankan Ibadah. Secara etimologi atau bahasa, jama'ah berasal dari bahasa Arab yang memiliki arti berkumpul. Sedangkan menurut istilah kata jama'ah dapat diartikan sebagai pelaksana ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam

Haji secara etimologis berasal dari kata *al-hajj*; berarti tujuan, maksud, dan menyengaja untuk perbuatan besar agung. Selain itu, *al-hajj* berarti mengunjungi atau mendatangi.²³ Orang arab mengartikannya dengan setiap

²²Muhfizar, *Pengantar Manajemen (Teori Dan Konsep)*, h. 8.

²³Sa'id Agil Husain Al-Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur* (Jakarta: Ciputat Press, 2003), h. 1.

berpergian menuju tempat yang dimuliakan, kemudian artinya dikhususkan oleh syariat yaitu menuju Ka'bah untuk menjalankan ibadah haji. Oleh karena itu, kita katakan bahwa haji adalah pergi menuju Mekah untuk menjalankan manasik haji, artinya menjalankan ibadah haji pada tempat-tempatnya. Makna ini sejalan dengan aktifitas ibadah haji, dimana umat islam dari berbagai negara mengunjungi dan melindungi Baitullah (Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini dianggap mulia dan agung.²⁴

Makna haji secara istilah adalah perjalanan mengunjungi Baitullah untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan.

Makna yang dilakukan “di tempat tertentu” seperti dalam pengertian itu ialah sekitar Ka'bah, Arafah, Musdalifah dan Mina. Sedangkan makna “pada waktu tertentu” yaitu mulai tanggal 9 sampai 13 Zulhijjah setiap tahun. Sementara makna melakukan serangkaian “ibadah tertentu” adalah yang termasuk dalam kategori rukun haji, wajib haji seperti Wukuf, Mabit, Melontar Jumrah, *Thawaf*, *Sa'I*, dan *Tahallul*.²⁵

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa haji adalah berkunjung ke Baitullah (*Makkah al-Mukarramah*) untuk memenuhi panggilan Allah yang merupakan rukun islam yang kelima.

b. Manajemen Pengelolaan Haji

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengelolaan berarti proses, cara atau perbuatan mengelola, sedangkan mengelola berarti

²⁴Sa'ad bin Sa'id, *Haji Bersama Nabi Petunjuk Haji Dan Umrah Sesuai Sunnah Nabi* (Jakarta: Darus Sunnah Press, 2009), h. 59.

²⁵Sa'id Agil Husain Al-Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabruur*, h. 2.

mengendalikan atau menyelenggarakan. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Pengelolaan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintahan dalam hal ini Kementerian Agama atau lembaga bimbingan haji, baik pusat maupun daerah. Manajemen pengelolaan haji adalah seluruh proses rangkaian kegiatan penyelenggaraan haji, baik dari segi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan. Hal ini sebagaimana diterangkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 pasal 625 ayat 1 yang berbunyi penyelenggaraan haji dan umrah sebagaimana di maksud dalam pasal 623 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan, pengelolaan keuangan haji dan umrah.²⁶ Hal inilah yang menjadi landasan dasar pengelolaan haji, sehingga dalam pelaksanaannya baik dalam memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jamaah haji. Karena melihat realita yang terjadi sekarang ini, banyak terjadinya kesalahan teknis, pelanggaran bahkan penipuan terhadap jamaah, sehingga untuk mengurangi resiko tersebut diterbitkannya UU yang mengatur pengelolaan haji.

Berikut uraian singkat mengenai pengelolaan haji:

1. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pada pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa

²⁶Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertial Kementerian Agama” (n.d.), h. 213, <https://ntt2.kemenag.go.id/file/file/dokumen/cfpe135002811.pdf> (30 maret 2018).

Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan ibadah haji dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu baran, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji.

Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama sebagai penanggung jawab dalam pengelolaan ibadah tentunya harus memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaah haji.

Kriteria pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan haji harus memegang prinsip antara lain:

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan
- c) Kepastian dan ketepatan waktu
- d) Akorasi
- e) Tidak diskriminatif
- f) Tanggung jawab
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Kemudahan akses
- i) Kejujuran
- j) Kecermatan
- k) Kedisiplinan, keramahan, kesopanan
- l) Keamanan dan kenyamanan²⁷

²⁷Abdul Chalid, *Manajemen Haji Dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), h.

Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah meliputi kegiatan di tanah air hingga di tanah suci dan pemulangan jamaah haji ke tanah air lagi. Mulai dari pengaturan kuota, pendaftaran, pelunasan, penyelesaian administrasi dan dokumen, bimbingan dan manasik haji, penyiapan tugas, pengelompokan dan penyediaan, akomodasi, operasional pemberangkatan, pelaksanaan ibadah haji dan pemulangan.

2. Pembinaan

Dalam manajemen pelaksanaan pembinaan ibadah haji terdapat dua komponen pokok yang menjadi inti dalam melakukan pembinaan, yaitu pembimbingan dan calon jamaah haji yang akan dimbing, berikut uraian mengenai pembinaan dan calon jamaah haji:

a) Pembimbing

Keberhasilan manajemen pelaksanaan ibadah haji dan umrah sangat ditentukan oleh keberhasilan pimpinannya dalam mengelola tenaga pembimbing dan Pembina tersedia di lembaga bimbingan haji dan umrah

b) Calon jamaah haji dan umrah

Calon jamaah haji dan umrah juga perlu diatur sehingga tujuan bersama akan tercapai dan terlaksana. Manajemen calon jamaah haji dan umrah adalah penataan dan pengaturan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan calon jamaah haji dan umrah, mulai pendaftaran sampai dengan kembalinya ke tanah air.²⁸

Dengan demikian tujuan pembinaan haji bertujuan untuk

²⁸Abdul Chalid, *Manajemen Haji Dan Wisata Religi*, h. 44.

mengkoordinasi, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

3. Perlindungan

Pengelolaan ibadah haji merupakan kegiatan besar yang melibatkan hubungan bilateral antara Negara. Oleh karena itu, jamaah haji yang sedang menunaikan ibadah haji dan umrah di tanah suci harus dijamin perlindungannya. Perlindungan yang menyangkut *istithaah* di sini yang terkait dengan tiga hal pokok, yaitu kenyamanan, kendaraan, dan kesehatan.

a) Kenyamanan

Kenyamanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti keadaan yang nyaman, kesegaran, dan kesejukan. Nyaman merupakan kunci pokok dalam setiap keadaan. Oleh karena itu, seseorang yang melakukan perjalanan ibadah haji dan umrah harus dilindungi kenyamanannya. Nyaman pada saat pendaftaran, pembinaan, pemberangkatan ke tanah suci, tempat istirahat, makna dan minum, melakukan ibadah, dan kepulangan ke tanah air.

b) Kendaraan

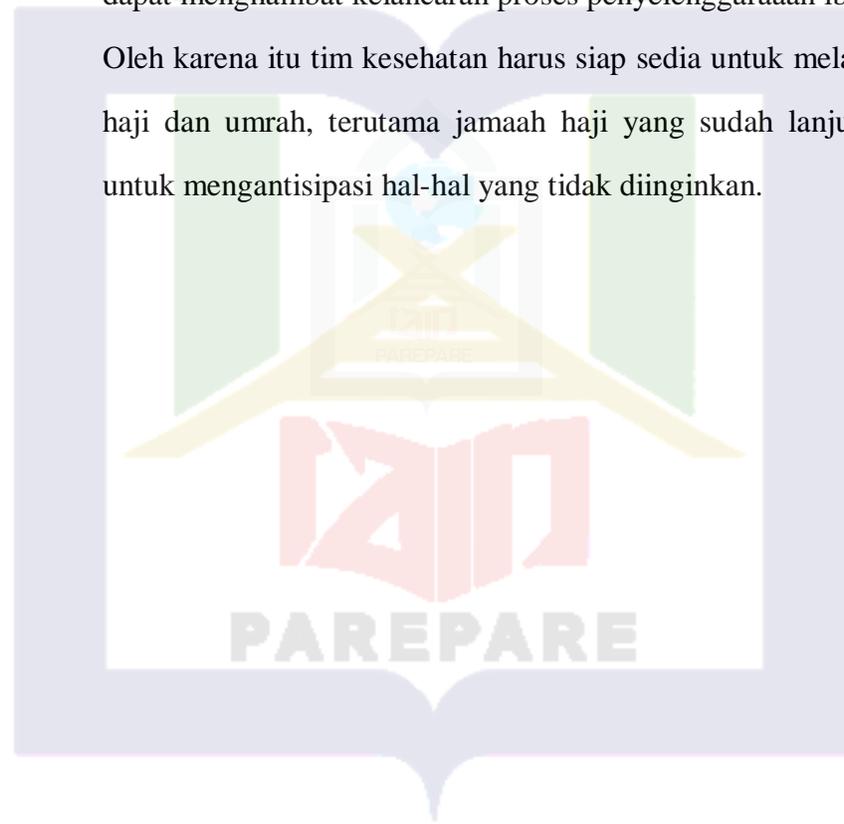
Kendaraan merupakan syarat utama menuju ke tanah suci. Baik kendaraan udara maupun darat. Tanpa adanya kendaraan maka calon jamaah haji tidak bisa ke tanah suci untuk menunaikan ibadah haji kendaraan calon jamaah haji dan umrah harus jelas dan pasti untuk menghindari penundaan keberangkatan, jamaah terlantar ataupun gagal

berangkat.

c) Kesehatan

Sehat adalah syarat bagi individu baik panitia penyelenggara ibadah haji maupun jamaah haji dan umrah. Pemeriksaan dan pengontrolan dari dokter harus tetap dilakukan dengan baik saat pemberangkatan, pelaksanaan, dan kepulangan jamaah haji dan umrah. Jika jamaah maupun penyelenggara ibadah haji kondisinya kurang sehat maka dapat menghambat kelancaran proses penyelenggaraan ibadah haji.²⁹

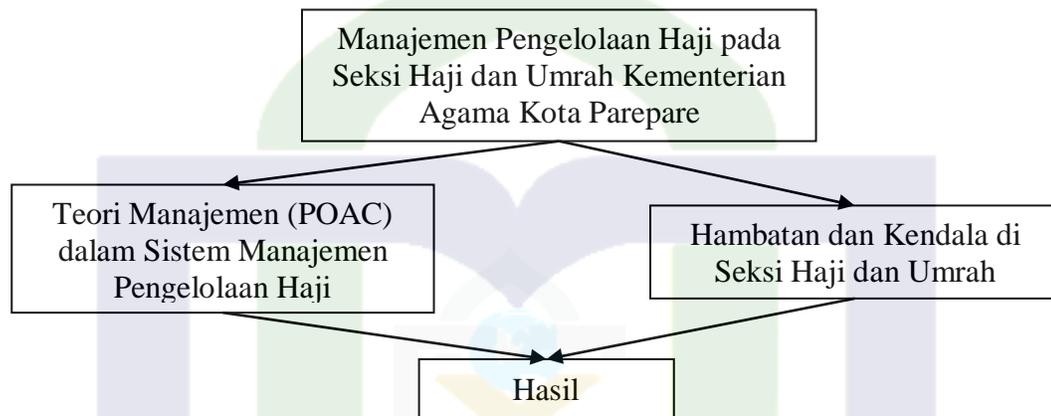
Oleh karena itu tim kesehatan harus siap sedia untuk melayani jamaah haji dan umrah, terutama jamaah haji yang sudah lanjut usia, guna untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan.



²⁹Abdul Chalid, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, h. 58.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah gambaran atau model berupa konsep yang di dalamnya menjelaskan tentang antara variabel yang satu dengan yang lain.³⁰Oleh karena itu kerangka pikir memuat teori dan konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian.



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

³⁰Muhammad Kamal Zubair and Dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Pare Pare* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 21.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang terkait dengan data yang dikumpulkan yakni berupa gambar dan menguraikan dengan kata-kata. Contohnya ialah hasil wawancara peneliti dengan informan. Melalui metode kualitatif, peneliti akan mampu mengenal serta memahami secara mendalam terkait dengan objek penelitian. Pada dasarnya, penelitian kualitatif ialah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci.³¹

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*) ialah suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengambil data di lapangan. Maka dari itu, peneliti sudah seharusnya melaksanakan penelitian secara langsung dengan mengamati objek dalam penelitian, sehingga peneliti dapat mengadakan wawancara terhadap objek penelitian terkait untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.³² Peneliti seharusnya mampu mengungkap sebuah gejala sosial yang ada di lapangan dengan mendayagunakan fungsi indrawinya untuk mengungkap data melalui tutur bahasa, bahasa tubuh, serta perilaku dan ungkapan yang

³¹Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), h. 7.

³²Slamet Riyanto and Andi Rahman Putera, *Metode Riset Penelitian Kesehatan Dan Sains* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022), h. 6.

berkembang di lingkungan responden.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan menjadi tempat pelaksanaan penelitian ini ialah Kantor Kementerian Agama Kota Parepare khususnya di Seksi Haji dan Umrah. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sebagai lokasi penelitian ini karena berdasarkan pengamatan peneliti, terdapat manajemen pengelolaan haji yang penting untuk diteliti dan lokasi penelitian juga memungkinkan peneliti mendapatkan data dan informasi terkait proses manajemen haji di Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare.

2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini ialah setelah proposal penelitian telah diseminarkan serta telah mendapatkan surat izin penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 bulan lamanya.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada manajemen pengelolaan haji di seksi haji dan umrah dengan mengangkat sistem manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, and Controlling*) dalam pengelolaan haji, faktor penghambat dan pendukung terhadap pelaksana haji dan umrah di lingkup Kementerian Agama Kota Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data kualitatif atau data yang terdiri atas kata-kata atau deskriptif. Data dalam kemasan lain yaitu

berupa pengambilan gambar, hasil rekaman suara maupun video.

b. Sumber Data

Sumber data yaitu segala uraian yang didapatkan dari orang lain ataupun dari berkas-berkas. Ardian menyebutkan, “sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.³³Selain itu data-data dalam penelitian ini juga berasal dari para informan yang dapat dipercaya dengan penjelasan yang rinci mengenai fokus penelitian. Adapun sumber data sebagai berikut.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung. Adapun sumber dari penelitian ini yaitu terdiri dari 2 Pegawai Seksi Haji dan Umrah dan 2 Jamaah Haji.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti diberbagai sumber yang telah ada.³⁴Data sekunder yang dipakaidi dalam penelitian ini ialah buku, jurnal, skripsi serta dokumen lainnya yang berkesinambungan dengan permasalahan yang akan diteliti terkait dengan proses manajemen haji yang dilaksanakan oleh Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare.

³³Andrew Fwrnando Pakpahan et al., *Metodologi Penelitian Ilmiah* (Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 66.

³⁴Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 67-68.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mendapatkan data-data dari masyarakat agar ia dapat menjelaskan permasalahan penelitiannya.³⁵ Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik, yakni wawancara, observasi dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara ialah pertemuan yang langsung direncanakan antara pewawancara dan yang diwawancarai untuk memberikan atau menerima informasi tertentu.³⁶ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

b. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan intraksi antar manusia.³⁷ Observasi dilaksanakan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Parepare dalam hal ini Seksi Haji dan Umrah. Observasi merupakan aktivitas mengamati secara langsung hal-hal yang terkait dengan kegiatan proses manajemen haji di Seksi Haji dan Umrah. Adanya observasi dimaksudkan untuk menganalisis hal-hal terkait manajemen haji.

³⁵Yuni Sare dan Petrus Citra, *Antropolgi* (Jakarta: Grasindo, 2006), h. 117.

³⁶Mamik, *Matodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), h. 108.

³⁷J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Grasindo), h. 112.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang di buat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.³⁸ Teknik ini ialah suatu teknik mengumpulkan data yang bertujuan menghadirkan catatan penting yang berkaitan dengan suatu permasalahan yang diteliti, maka akan didapatkan data yang menyeluruh dan berdasar pada data atau fakta lapangan.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Proses pengujian keabsahan data dalam teknik kualitatif ini menggunakan (Uji *credibility*) kredibilitas data, uji *transferability*, uji *dependability* dan uji *confirmability*.³⁹

Namun pada penelitian yang akan dilakukan hanya menggunakan uji kredibilitas. Dalam uji *credibility* (Kredibilitas) data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan cara :

1. Perpanjangan pengamatan yakni, teknik pemeriksaan keabsahan data berdasarkan perpanjangan penelitian dalam rangka pengamatan data. Oleh karena itu, perpanjangan pengamatan data dipandang penting dan sangat berpengaruh pada hasil penelitian.⁴⁰

³⁸Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), h. 153.

³⁹Ahmad Adip Muhdi, *Manajemen Pendidikan Terpadu Pesantren Dan Perguruan Tinggi* (Malang: Literasi Nusantara, 2018), h. 105-107.

⁴⁰Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta; Bumi Aksara, 2003), h. 88.

2. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan dengan cara membaca berbagai referensi buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh.⁴¹
3. Triangulasi yaitu melihat suatu realitas dari berbagai sudut pandang atau perspektif, dari berbagai segi sehingga lebih kredibel dan akurat. Triangulasi sangat penting dalam riset kualitatif dan tindakan, agar kesimpulan penelitiannya dapat sungguh valid, akurat, dan dipercaya.⁴² Adapun triangulasi yang dipakai adalah triangulasi sumber.

Penelitian yang akan dilakukan di Kementerian Agama Kota Parepare, menggunakan uji keabsahan data *credibility* (Kredibilitas) yaitu setelah data diperoleh maka dilakukan kembali perpanjangan pengamatan serta mengecek kembali data dari berbagai sumber.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif pada dasarnya dilakukan sejak memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.⁴³

⁴¹Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Syakir Media Perss, 2021), h. 189.

⁴²Paul Suparno, *Riset Tindakan Untuk Pendidik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2008), h.71.

⁴³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 335.

Analisis data ialah tahapan selanjutnya yang dikerjakan peneliti untuk mencari, melakukan penataan, serta menyusun kesimpulan secara teratur dari pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah teknik analisis data model interaktif. Tahapan dalam analisis data ini terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan pemberian kesimpulan. Teknik analisis data model interaktif menekankan pada proses menyederhanakan data ke dalam ruang lingkup yang lebih mudah dipahami. Dalam penelitian ini, analisis data dibuat dengan mengacu pada teknik analisis data yang dibagi atas tiga tahapan yang harus dilakukan yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.⁴⁴Data yang didapatkan dari lapangan, langsung dituliskan dengan jelas setiap pengumpulan data selesai dilakukan. Adanya reduksi data akan memudahkan peneliti untuk memilah hal-hal pokok serta membantu mencari kembali data yang diperlukan dengan memberi tanda pada aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan bagian penting dari proses penelitian, terutama dalam membuat laporan hasil penelitian.⁴⁵Penyajian data diperlukan

⁴⁴Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi* (Makassar, Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018), h. 57.

⁴⁵Dkk Eddy Roflin, *Pengolahan Dan Penyajian Data Penelitian Bidang Kedokteran* (pekalongan: Nasya Expanding Management, 2021), h. 74.

untuk memberikan informasi tentang hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel atau grafik. Hal ini memudahkan peneliti untuk memahami dan menguasai data secara menyeluruh serta untuk merumuskan tahapan berikutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ialah tahapan dari suatu aktivitas atas deskripsi yang lengkap.⁴⁶ Hasil dari upaya menarik kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian diadakan. Hasil-hasil yang timbul dari data seharusnya diuji kebenaran dan ketetapan validitasnya terpercaya. Dalam bagian ini, peneliti merumuskan sebuah rumusan proposisi, untuk selanjutnya dikerjakan dengan menganalisis secara berkelanjutan terkait data yang telah terhimpun. Proses berikutnya ialah membuat laporan hasil penelitian yang mendetail dengan hasil penelitian baru yang berbeda dari penelitian yang telah ada.

⁴⁶Erwin Widiasworo, *Menyusun Penelitian Kualitatif Untuk Skripsi Dan Tesis* (Yogyakarta: Araska, n.d.), h. 114.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Manajemen Pengelolaan Haji di Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare

1. Penerapan Fungsi Manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, and Controlling*)

Pengelolaan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintahan dalam hal ini Kementerian Agama atau lembaga bimbingan haji, baik pusat maupun daerah. Manajemen pengelolaan sendiri tidak lepas dari fungsi manajemen Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan dan Pengawasan, keempat fungsi manajemen tersebut sangat berperan penting dalam sistem pengelolaan haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Parepare.

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah menentukan tujuan-tujuan yang harus dicapai selama satu masa yang akan datang dan menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan atau diinginkan. Planning mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternatif keputusan. Penyusunan suatu rencana dapat pula didekati dengan berusaha mengenali, memahami dan memenuhi ciri-ciri rencana yang baik. Tanpa adanya perencanaan, suatu kegiatan tidak akan jelas arah dan tujuannya, karena perencanaan merupakan langkah awal dalam mengambil keputusan dan menentukan apa yang harus dilakukan.

Perencanaan merupakan langkah awal dan yang utama serta mendasar yang dibutuhkan dalam merancang dan merencanakan suatu kegiatan yang digambarkan dengan perencanaan yang akan dilaksanakan dalam menjalankan suatu kegiatan dan pengelolaan suatu lembaga dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Adapun perencanaan dalam Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare telah disusun dari sebelum terlaksananya pengelenggaraan haji dan umrah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari hasil wawancara dengan Ibu Hj. Eka bagian penyusun dokumen haji terkait perencanaan dalam pengelolaan haji dan umrah.

“Perencanaannya itu kan sebelum jamaah haji dipanggil kita sudah bisa petakan kira-kira estimasinya tahun depan, kalau estimasi sekian yang diberikan kuota dari Arab Saudi kemungkinan Parepare dapat kuota sekian tapi kita kan penentuan kuota bukan kita jadi kita sudah bisa istilah kasi bayangan-bayangan, misalnya nomor urutnya sekian sampai sekian, jadi nanti itu direncanakan mi bilang oh kira-kira ini yang berangkat jadi begitu keluar nama dari pusat kita panggil mi semua jamaah untuk pemberkasan ulang, karena kan mereka rata-rata pendaftar itu 10 tahun lalu pada saat itu kan masih KTP lama belum elektrik jadi kita minta mi KTP eletroniknya.”⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas, perencanaan seksi haji dan umrah Kementerian Agama Kota Parepare dalam pengelolaan haji dilaksanakan sesuai dengan kuota jamaah haji yang disediakan dari Arab Saudi, jadi jumlah haji tidak di atur oleh pihak Kementerian Agama melainkan hanya mengikuti dan menyesuaikan kuota yang dibutuhkan untuk diberangkatkan ke Arab Saudi untuk menunaikan ibadah haji. Seksi haji dan umrah Kementerian Agama hanya menyelenggarakan dari sistem pendaftaran.

⁴⁷Ibu Hj. Eka, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

Selanjutnya hasil Wawancara dengan Bapak M. Hasyim Usman selaku ketua seksi haji dan umrah tentang perencanaan dalam pengelolaan haji.

“Kami disini menempatkan perencanaan itu sebagai hal utama karena sebelum kita melakukan kegiatan entah itu dari sistem pelayanan, pembinaan dan sebagainya membutuhkan perencanaan terlebih dahulu agar semua dapat tersusun dan terlaksana secara terperinci dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Contoh ketika kami melakukan pendaftaran haji tentu kami melakukan perencanaan terlebih dahulu, siapa yang bertanggung jawab, bagaimana sistemnya itu semua perlu direncanakan sebelum dilaksanakan.”⁴⁸

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa dengan adanya perencanaan dalam suatu kegiatan bisa terlaksana sesuai dengan yang telah direncanakan, perencanaan sama halnya dengan sebuah strategi apa yang akan seksi haji dan umrah kementerian agama kota parepare akan laksanakan kedepannya.

Dari pernyataan yang telah dijelaskan di atas dapat dipahami bahwa system perencanaan di Kementerian Agama Kota Parepare bagian Seksi Haji dan Umrah, tergantung kuota yang disediakan oleh pihak Kota Arab Saudi, setelah itu para jamaah akan mendapat panggilan untuk di berangkatkan dan hal itu memiliki perencanaan terkait jadwal pemberangkatan para jamaah haji.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah disusun perencanaan, selanjutnya diperlukan adanya kegiatan pengorganisasian atau pengelompokan. Pengorganisasian sangat penting dalam sebuah lembaga pemerintahan atau instansi, dimana pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebuah tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam pelaksanaan

⁴⁸Bapak M. Hasyim Usman, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

rencana. Setiap organisasi pasti mempunyai dewan pengurus pelaksana kegiatan, begitu juga di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare yang melibatkan semua unsur-unsur yang terkait dalam instansi tersebut.

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Hj. Eka terkait pengorganisasian atau pengelompokan pengelolaan haji.

“Jamaah yang misalkan sudah bagusmi semua berkasnya kita arahkan mi semua untuk pengurusan password, bagi ada jamaah yang sudah punya password dilihat lagi kapan masa berlakunya siapa tau sudah hampir habis kita perpanjangkan lagi kita bantu untuk perpanjangan, nah kemudian itu kita uruskan pemberkasan lagi untuk usul VISA.”⁴⁹

Hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa pengelompokan seksi haji dan umrah dalam pengelolaah jamaah haji dapat dilihat dari bagus tidaknya atau lengkap tidaknya semua berkas yang dibutuhkan untuk membuat password sebagai salah satu syarat juga atau hal penting agar bisa terbang ke Arab Saudi untuk menunaikan ibadah haji. Berkas-berkas yang telah lengkap maka itu sudah wajib atau bisa di berangkatkan oleh pihak Kementerian Agama ke Tanah Suci.

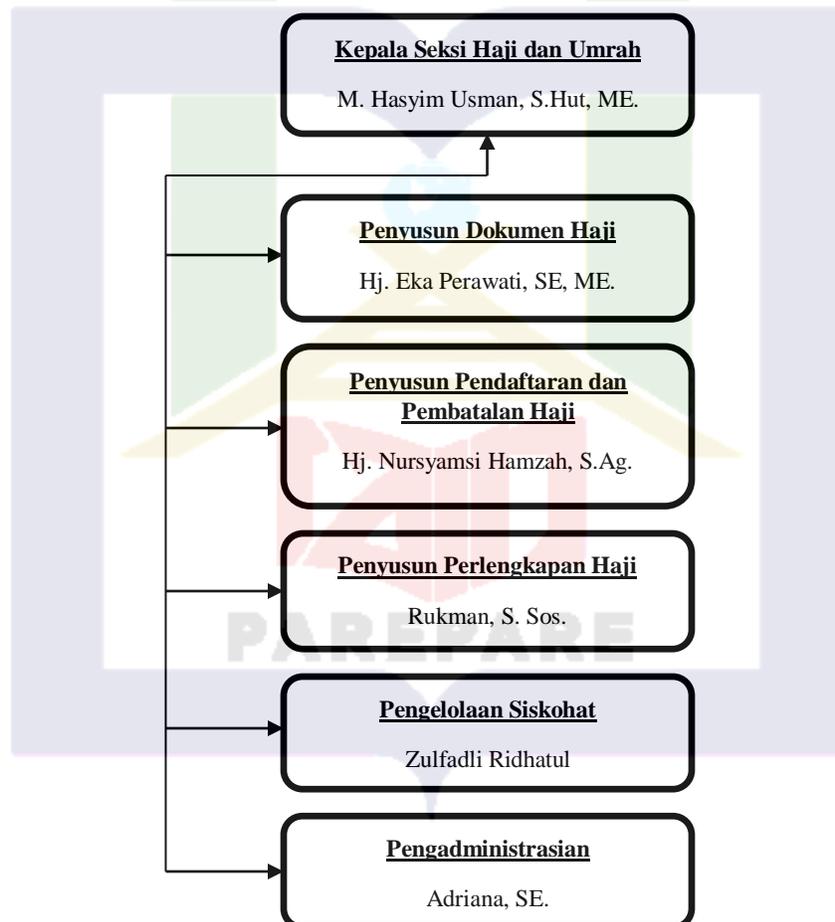
Pernyataan lain juga disampaikan oleh kepala seksi Bapak M. Hasyim Usman terkait pengorganisasian atau pengelompokkan haji.

“Kalau pengorganisasiannya di sini sudah di bagi-bagi tergantung dari kemampuan masing-masing staf ada yang mengantur dokumen pemberangkatan ada juga yang mengatur dokumen pembatalan haji jadi sudah terorganisir lah, semuanya sudah masing-masing ada tuganya dalam mengelola atau memenage waktu para jamaah sebelum pemberangkatan.”⁵⁰

⁴⁹Ibu Hj. Eka, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

⁵⁰Bapak M. Hasyim Usman, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pengelompokan pengelolaan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare bertujuan memberikan pelayanan dan pembinaan keagamaan kepada para jamaah haji. Sehingga tercapai kerukunan antar umat beragama. Dalam menjalankan kegiatan itu perlu adanya sebuah *team work* guna mencapai tujuan yang telah direncanakan. Adapun pengelolaan ibadah haji dikoordinasikan langsung oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dengan dewan pengurus sebagai berikut:



Gambar 2. Struktur Penyelenggara Seksi Haji dan Umrah

Struktur organisasi merupakan bagian terpenting dalam suatu instansi pemerintah karena struktur organisasi tersebut akan menentukan terciptanya suatu tujuan yang telah ditetapkan. Di dalam struktur organisasi akan nampak pembagian tugas dan wewenang dan tanggung jawab mengikuti jalur atau garis vertical, dimana seorang atasan hanya mempunyai wewenang terhadap bawahannya saja atau bawahannya hanya bertanggung jawab kepada atasan. Pengorganisasian sangat penting dalam sebuah lembaga pemerintah atau instansi, dimana pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebuah tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam melaksanakan rencana.

c. Penggerakan/Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan ibadah haji dilakukan langsung oleh kepala seksi dan staf-stafnya, yang dilaksanakan setiap hari kerja. Dalam sebuah organisasi/instansi seorang pemimpin harus berperan sebagai motivator dan bertanggung jawab terhadap seluruh tindakan yang dilakukan bawahannya. Pergerakan dilakukan dalam rangka untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Pergerakan merupakan inti dari manajemen, pergerakan bermaksud meminta para pelaksana melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan jamaah haji. Hal ini hanya mengikuti bila mana pemimpin mampu memberikan motivasi, membimbing, mengkoordinasi dan menjalin pengertian diantara mereka serta selalu meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka.

Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala seksi Bapak M. Hasyim Usman yang mengatakan bahwa.

“kalau system pelaksanaanya di sini itu menyesuaikan dari apa yang telah direncanakan, jadi para staf itu sebagai pengurus harus bergerak sesuai arahan yang sudah diberikan entah itu dari segi pengelolaan, pelayanannya itukan semua sudah ada rencana awalnya kan, kita hanya melakukan pergerakan sesuai dari apa yang telah direncanakan. Contohnya sebelum pemberangkatan kan ada beberapa prosedur seperti harus melengkapi data diri dulu proses pendaftarannya kan harus mengisi dokumen pendaftaran juga. Jadi ketika ada perencanaan kami selaku pengurus melaksanakan sesuai rencana seperti itu.”⁵¹

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa, pelaksanaan yang dilakukan oleh Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare mengikuti atau menyesuaikan dengan system perencanaannya. Ada beberapa tahapan pergerakan yang dilakukan oleh Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare sebagai berikut :

1. Merincikan pekerjaan atau memperjelas tugas-tugas yang akan dilakukan.
2. Melakukan pembagian tugas kerja.
3. Penyatuan pekerjaan dan mengelompokkan tugas yang saling berkaitan.
4. Menetapkan mekanisme kerja dan kesesuaian antara bidang pekerjaan dan keahlian.

Pergerakan yang terperinci, masing-masing staf dapat mendistribusikan pelayanan kepada jamaah dengan baik. Penggerakan yang dilaksanakan di Kementerian Agama Kota Parepare adalah dengan melihat sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak seksi haji dan umrah. Suatu pelayanan sangat berpengaruh dalam hal memberikan kenyamanan bagi para calon jamaah haji. Bukan hanya memberikan pelayanan sebagai bentuk pergerakan tetapi juga

⁵¹Bapak M. Hasyim Usman, Wawancara oleh Penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

memberikan bimbingan dan perlindungan kepada para jamaah sesuai dengan sistem yang berlaku pada Kementerian Agama Kota Pare-pare.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah fungsi manajemen yang berperan melakukan koreksi selama proses manajerial berlangsung, mulai dari *planning*, *organizing*, hingga *actuating*. Dengan adanya pengawasan ini, maka kekeliruan dalam fungsi manajemen dapat dihindarkan. Jika pemimpin tidak melakukan pengawasan, maka mereka tidak akan mengetahui sejauh mana kegiatan yang telah dilaksanakan dan hambatan-hambatan apa yang terjadi disaat pelaksanaan kegiatan dalam mencapai tujuan.

Adapun hasil wawancara dengan ibu Hj. Eka bagian penyusun pendaftaran dan pembatalan haji terkait sistem pengawasan yang diterapkan.

“Pengawasan yang kami terapkan disini saya sendiri kan sebagai bagian pendaftaran dan pembatalan haji jadi pengawasan kami itu mulai dari awal calon jamaah mendaftar kami melakukan pengawasan dari segi dokumennya dan sebagainya sampai urusan pendaftaran haji selesai dan jamaah tinggal menunggu giliran untuk diberangkatkan, begitupun juga sama sistem pembatalan haji kami juga mengawasi serta melayani terkait berkas-berkas yang dibutuhkan.”⁵²

Dari hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa pengawasan yang dilakukan pihak seksi haji dan umrah Kementerian Agama Kota Parepare yaitu dari mulai pendaftaran sampai berkasi telah siap semuanya di awasi langsung begitupun juga dengan pengawasan pada saat adanya pembatalan haji. Pengawasan dibutuhkan dalam setiap organisasi maupun lembaga untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai

⁵²Ibu Hj. Eka, Wawancara oleh Penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

tujuan dengan baik dan efisien. Memonitor perubahan baik individu maupun keseluruhan struktur organisasi.

Di Kementerian Agama Kota Parepare sistem pengawasan dipantau langsung oleh Kepala Kantor dan bagian-bagian dalam Kantor Kementerian Agama Kota Parepare terkhusus pada bagian seksi haji dan umrah mengikuti semua sistem arahan dan pengawasan dari Kepala Kantor. Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan pihak Kementerian Agama Kota Parepare yaitu dengan terjun langsung dalam proses penyelenggaraan ibadah haji.

2. Pengelolaan Seksi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Parepare

a. Pelayanan

Kebijakan pemerintah mengenai Pelayanan Jamaah Haji, dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dalam hal ini Jamaah Haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Parepare sebagai salah satu rangkaian kegiatan Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Hj. Eka selaku staf bagian seksi haji dan umrah Kementerian Agama kota Parepare mengatakan bahwa.

“Pelayanannya kan kita di Kementerian Agama ini kita melayani haji khususnya haji regular, jadi haji itu ada dua ada haji regular dan haji khusus, haji khusus kan ditangani sama swasta (travel) kalau haji regular itu ditangani sama pemerintah Kementerian Agama. Nah pelayanan di sini itu mulai dari pendaftaran, kemudian pembatalan, kemudian ada juga kalau dokumen haji yang sudah mau berangkat kira layani untuk pemberkasannya di update data-data terbarunya. Sekarang juga ada mulai dari 2019 itu bulan 4 tanggal 29 ada aturan pemerintah tentang pelimpahan poris haji, jadi yang meninggal di atas 2019 bisa dilimpahkan ke ahli warisnya dan yang meninggal sebelum itu tidak bisa karena aturannya kan tidak berlaku seumur hidup, yang dilimpahkan disitu termasuk suami, istri.

Misalkan suaminya meninggal bisa dilimpahkan ke istrinya, bisa dilimpahkan ke anaknya.”⁵³

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dilihat bentuk pelayanan yang diterapkan di Kementerian Agama seksi Haji dan Umrah, hanya melayani haji regular saja mereka melakukan pelayanan mulai dari pendaftaran haji dan juga pelayanan pembatalan haji. Kementerian Agama Kota Parepare juga telah memberlakukan aturan pemerintah atau telah menerapkan aturan terbaru dari pemerintah yang sudah diberlakukan dari tahun 2019 sampai sekarang, aturan tersebut memberikan kesempatan kepada ahli waris yang bisa menunaikan ibadah haji jika calon haji tidak sempat menaikan haji atau bisa di katakana sudah meninggal maka ahli waris bisa menggantikan untuk menunaikan ibadah haji.

Pernyataan lain tentang pelayanan juga disampaikan oleh Bapak M. Hasyim Usman ketua seksi haji dan umrah mengatakan bahwa.

“Kami selaku staf pelayanan seksi haji dan umrah di sini tentu saja harus memberikan pelayanan terbaik dan senantiasa menjaga kepercayaan calon jamaah haji kami. Karena itu juga merupakan bagian dari tugas dan tanggung jawab kami sebagai staf atau tenaga pelayanan, dan kami berharap kedepannya kami akan melaksanakan tugas kami sebaik mungkin dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.”⁵⁴

Dari hasil wawancara di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak pananggung jawab atau staf seksi pelayanan haji dan umrah kementerian agama kota parepare senantiasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh calon jamaah haji dan berusaha melaksanakan tugas mereka sebaik mungkin demi kenyamanan para calon jamaah haji.

⁵³Ibu Hj. Eka, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

⁵⁴Bapak M. Hasyim Usman, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

Selanjutnya pernyataan terkait pelayanan yang dipaparkan oleh Ibu Mulyana calon jamaah haji mengatakan bahwa.

“Saya sebagai calon jamaah haji yang dilayani di Kementerian Agama Kota Parepare ini bisa saya katakan kalau segi pelayanan yang diberikan itu cukup memuaskan, meskipun kadang ada juga beberapa staf yang kurang dari segi melayaninya seperti halnya yang daya dapatkan tapi selebihnya pelayannya cukup mengikuti aturan saja kayaknya seperti ketika saya ingin melakukan pendaftaran haji cara pelayannya itu harus sesuai aturan yang memang telah ditetapkan oleh pihak di sini, jadi bisa dikatakan bahwasanya pelayanan di sini mengikut dengan aturan yang berlaku seperti itu.”⁵⁵

Pernyataan di atas merupakan pernyataan dari calon haji yang mendaftar di Kementerian Agama Kota Parepare, bisa dipahami dari pernyataannya bahwa pelayanan yang diterima harus sesuai dengan aturan yang ada dalam hal ini pelayanan yang kurang baik atau ketidakramahan staf itu di luar dari ketentuan dari pihak seksi haji dan umrah kementerian agama kota pare-pare, tetapi selebihnya tetap mengikuti aturan atau sistem pelayanan yang berlaku.

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu jamaah yang sudah di berangkatkan haji dan sudah berstatus haji Ibu Hj. Hajrah terkait pelayanan seksi haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Parepare.

“Jadi saya sebagai jamaah yang Alhamdulillah sudah diberangkatkan dan kembali ke tanah air ini dengan selamat, kalau dari segi pelayanan yang saya terima mulai dari awal saya melakukan pendaftaran haji staf di sini lebih mengikuti aturan yang ada saja jadi tidak semua staf di Kementerian Agama Kota Parepare itu memberikan pelayanan maksimal yah, Karena ada beberapa staf juga yang kurang ramah dari segi komunikasinya. Bagian seksi haji sendiri memang pada dasarnya sudah menjadi tugas mereka untuk memastikan kami ini sebagai jamaah mendapatkan pelayanan yang memuaskan, apalagi di sini kan semua fasilitas terutama transportasinya semuanya itu sudah di sediakan, saya sendiri yang merasakan dari saya naik haji sampai kembali ke sini itu tidak ada kesulitan untuk segi fasilitas, karena memang semuanya sudah ditanggung pemerintah daerah. Jadi

⁵⁵Ibu Mulyana, Wawancara oleh penulis pada tanggal 06 September 2023 di Lembah Bukit Harapan Kecamatan Soreang, Parepare.

staf di sini hanya memastikan agar kami para jamaah baik yang baru mau mendaftar ataupun yang sudah haji itu mendapatkan fasilitas yang sesuai seperti itu.”⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pelayanan yang didapatkan oleh jamaah yang sudah haji tetap dilayani sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan oleh pihak seksi haji dan umrah, mulai dari awal keberangkatan sampai kembali pihak Kementerian Agama sebisa mungkin memberikan pelayanan yang cukup untuk para jamaah agar tidak mengecewakan pihak calon jamaah ataupun yang sudah haji.

Selanjutnya wawancara terkait kekurangan pelayanan haji dari mulai pendaftaran hingga pemulangan jamaah haji.

“Kalau dari segi kekurangan dalam pelayanannya itu saya rasa tidak ada yah kecuali dari komunikasinya tapi tidak ada masalah bagi saya pribadi karena tidak semua staf di sana itu seperti itu hanya sebagian saja yang saya temui. Karena inikan khusus saya pribadi, saya tidak tau pendapat orang lain yang juga mendaftar haji di sini itu bagaimana, tapi klaw saya sendiri yah cukup merasa puas dari mulai diberangkatkan sampai pemulangan saya kembali ke sini. Meskipun saya harus menunggu cukup lama untuk bisa haji di tahun ini tapikan itu juga sebuah aturan haji di sini.”⁵⁷

Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat sebagai aturan haji yang sudah berlaku para jamaah memang harus di buat menunggu untuk waktu yang cukup lama agar bisa di berangkatkan haji karena panggilan haji tergantung berapa kuota haji yang diterima oleh pihak Arab Saudi, baru lah pihak Kementerian Agama melakukan pemberangkatan haji.

Setiap tahun secara bertahap pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah. Namun tidak banyak dari upaya yang

⁵⁶Ibu Hj. Hajrah, Wawancara oleh penulis pada tanggal 06 September 2023 di Bumi Harapan Kecamatan Bacukiki Barat

⁵⁷Ibu Hj. Hajrah, Wawancara oleh penulis pada tanggal 06 September 2023 di Bumi Harapan Kecamatan Bacukiki Barat

dilakukan tidak menjumpai kendala atau hambatan, baik yang bersifat internal ataupun eksternal, oleh karena itu diperlukan manajemen yang baik dan juga evaluasi mengenai pengelolaan ibadah haji dan umrah.

Pelayanan yang di berikan Kementerian Agama Kota Parepare meliputi 2 bentuk yaitu pelayanan daftar tunggu haji dan pelayanan daftar jadi haji. Prosedur penyelenggaraan ibadah haji melalui Kementerian Agama Kota Parepare, yaitu:

a. Pelayanan Daftar Tunggu Haji

Daftar tunggu (*waiting list*) haji Indonesia jika mendaftar tahun 2023 di perkirakan akan diberangkatkan 43 tahun. Daftar tunggu haji berbeda-beda Tergantung daerah tempat calon haji mendaftar. Ada 24 provinsi yang dihitung berdasarkan kuota provinsi. Di luar itu, terdapat 128 kota/kabupaten yang tidak menggunakan kuota provinsi, melainkan kuota kota/kabupaten. Faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu keberangkatan antara lain jumlah pendaftaran dan kuota tiap provinsi atau kota/kabupaten. Semakin banyak pendaftaran maka akan semakin lama waktu tenggunya.

Saat ini, daftar tunggu untuk jamaah haji Kota Parepare sebanyak 4.832 orang pada tanggal 05/09/2023, dengan kuota yang telah ditetapkan yaitu 120 orang pertahun. Pelayanan daftar tunggu yang diberikan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare meliputi pendaftaran.

Proses pendaftaran adalah langkah awal yang dilakukan oleh jamaah yang ingin menunaikan ibadah haji. Pendaftaran bagi jamaah haji Kementerian Agama Kota Parepare di buka selama jam kerja. Calon jamaah haji dapat meperoleh informasi mengenai penyelenggaraan ibadah haji

melalui pusat informasi yang telah disediakan oleh pihak penyelenggara haji seperti di Kantor Kementerian Agama dan juga informasi dapat diperoleh melalui KUA Kecamatan masing-masing yang masuk dalam naungan Kementerian Agama Kota Parepare, dengan cara memberikan arahan-arahan tentang persyaratan yang harus di penuhi oleh para jamaah demi mempermudah kegiatan tersebut.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

- 1). Agama Islam
- 2). Tinggal di Indonesia
- 3). Sehat jasmani dan rohani
- 4). Bagi calon jamaah haji wanita harus:
 - a) Diikuti oleh suami atau mahrom yang sah
 - b) Tidak dalam keadaan hamil
- 5). Mengisi formulir dan pendaftaran haji yang telah disediakan oleh penyelenggara haji Kementerian Agama Kota Parepare.
- 6). Bukti setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun yang bersangkutan
- 7). Surat keterangan dari puskesmas sesuai domisili
- 8). Menyerahkan foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 9). Foto copy KTP
- 10). Foto copy Buku Nikah (bagi yang sudah menikah)
- 11). Menyerahkan pas foto terbaru berwarna, 3x4 = 10 lembar, 4x6 = 10 lembar. Latar putih, tidak memakai kacamata, wana baju bukan putih,

zoom wajah 80%, tidak memakai pakaian dinas, khusus wanita memakai jilbab.

b. Pelayanan Daftar Tunggu Haji

Pelayanan daftar jadi haji yang diberikan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare meliputi konsumsi, kesehatan, transportasi dan penginapan. Prosedur penyelenggaraan ibadah haji melalui Kementerian Agama Kota Parepare yaitu:

1. Konsumsi

Pelayanan makanan jamaah selama di Arab Saudi merupakan tanggung jawab Panitia Pelaksana Ibadah Haji (PPIH) yang telah ditentukan oleh pihak Kementerian Agama Republik Indonesia dan provinsi. Namun makanan yang disediakan adalah makanan Indonesia. Tidak ada perbedaan menu untuk jamaah haji Kementerian Agama Kota Parepare karena semua jamaah paket hajinya sama.

2. Kesehatan

Menjelang keberangkatan Jamaah Calon Haji (JCH) pada musim haji tahun 1444 H/ 2023 M, pembinaan kesehatan jamaah semakin ditingkatkan. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kekebalan tubuh jamaah dan juga mencegah penularan penyakit antar jamaah adalah melakukan Vaksinasi Meningitis dan Vaksinasi Flu.

Kementerian Kesehatan menetapkan semua Calon Jamaah Haji Indonesia dan petugas wajib diberikan vaksinasi Meningitis. Maka Dinas Kesehatan Kota Parepare bekerja sama dengan Kementerian Agama Kota Parepare melaksanakan pendampingan pembinaan kesehatan melalui

pemberian vaksinasi Meningitis kepada seluruh Calon Jamaah haji Kota Parepare selama 3 hari, mulai tanggal 2 sampai 4 Mei 2023 di Balai Ainun Habibie Kota Parepare.

Selama 3 hari secara bertahap, Calon Jamaah Haji Kota Parepare telah mendapatkan vaksinasi Meningitis. Satu orang sempat mengalami penundaan karena tekanan darah tinggi dan menjalani observasi di Puskesmas Lapadde, namun sehari kemudia sudah kembali dan mendapatkan vaksinasi Meningitis.

3. Transportasi

Tansportasi merupakan hal terpenting dalam mengelola ibadah haji dan umrah. Adapun penjelasan mengenai trasportasi yang disediakan penyelenggara Kementerian Agama Kota Parepare di sampaikan oleh Ibu Hj. Eka bagian penyusun dokumen menjelaskan bahwa.

“Kalau transportasi jamaah haji yang mau berangkat itu, jadi ada aturan pemerintah bahwa jamaah haji mulai daerah asal ke embarkasi kita kan embarkasi ta di Makassar kemudian debarkasi dari Makassar kembali ke Parepare misalnya itu memang diaturan pemerintah itu ditanggung sama pemerintah daerah, jadi PEMDA yang tanggung i.”⁵⁸

Dari pernyataan tersebut, transpotasi jamaah haji telah disediakan atau telah ditanggung oleh pihak pemerintah daerah (PEMDA) setempat. Mulai dari daerah asal sampai ke embarkasi Makassar semua telah disediakan oleh pemerintah daerah, jadi calon jamaah haji tidak akan kesulitan mengenai trasportasi untuk bisa sampai ke embarkasi Makassar.

⁵⁸Ibu Hj. Eka, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kamenterian Agama Kota Parepare.

Pernyataan lain juga disampaikan oleh Bapak M. Hasyim Usman selaku ketua seksi haji dan umrah mengenai transportasi untuk jamaah haji.

“Di sini kami menyediakan transportasi sebanyak dua transportasi berupa transportasi udara atau biasa kita kenal dengan sebutan pesawat, kemudian juga transportasi darat untuk mengantarkan jamaah haji dengan menggunakan bus ke tempat yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Pare-pare.”⁵⁹

Berdasarkan pernyataan di atas, dijelaskan bahwa transportasi yang disediakan di Kementerian Agama Kota Parepare ada dua macam transportasi yakni transportasi udara dan darat, transportasi udara dari pihak penyelenggara ibadah haji dan umrah Kementerian Agama Kota Parepare menggunakan pesawat Garuda Indonesia. Sedangkan untuk transportasi darat, dari Kota Parepare sampai Embarkasi Makassar jamaah haji menggunakan bus yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Parepare.

Sesuai jadwal pemberangkatan, jamaah calon haji tahun 2023 Kota Parepare berkumpul di Gedung Islamic Centre pada tanggal 24 Mei 2023. Pukul 23.30 Wita dan akan diberangkatkan ke Asrama Haji Sudiang Makassar pada tanggal 25 Mei 2023 pukul 02.00 Wita.

Untuk penjemputan rombongan jamaah haji Kota Parepare yang berjumlah 119 orang bergabung dalam kelompok terbang (Koliter) 4 Debarkasi Makassar disiapkan enam bus oleh Pemerintah Kota Parepare.

4. Penginapan

Calon jamaah haji Kementerian Agama kota Parepare sesampainya di Makassar tidak langsung diberangkatkan oleh pihak kementerian agama,

⁵⁹Bapak M. Hasyim Usman, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

karena jamaah diberangkatkan lebih awal dari jadwal yang ditentukan, jadi jamaah haji harus menginap di Hotel atau asrama haji yang memang dikhususkan untuk para calon jamaah haji sebelum berangkat ke Bandara. Sedangkan untuk penginapan selama di Arab Saudi disediakan oleh pihak PPIH Kementerian Agama Republik Indonesia.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Hj. Eka staf bagian penyusun dokumen seksi haji dan umrah menjelaskan bahwa.

“Kalau sudah di bawa jamaah ke Asrama Haji mereka kan harus di inapkan selama 24 jam harus tinggal 24 jam di Asrama Haji baru diberangkatkan, istilahnya kek dia sterilkan di Asrama Haji dan penginapannya juga sudah di tanggung pemerintah.”⁶⁰

Berdasarkan pernyataan di atas, sesuai dengan pernyataan sebelumnya Asrama Haji telah disediakan oleh pihak pemerintah untuk digunakan para jamaah haji sebelum melakukan pemberangkatan ke tanah suci, bisa dipahami bahwa Asrama Haji merupakan penginapan sementara para jamaah haji. Selain itu, pihak Kementerian Agama Kota Parepare harus memegang prinsip penyelenggaraan ibadah haji antara lain, yaitu :

a. Kejelasan dan Kepastian

Kementerian Agama Kota Parepare menepati komitmen yang telah disepakati sebelumnya oleh jamaah haji. Pihak penyelenggara memberikan kepastian atau kejelasan bahwa setiap jamaah yang sudah melakukan pembayaran lunas pasti akan diberangkatkan namun menunggu sampai waktu yang telah ditentukan.

⁶⁰Ibu Hj. Eka, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

b. Tanggung Jawab

Bentuk tanggung jawab Kementerian Agama Kota Parepare kepada jamaah adalah memastikan bahwa jamaah benar-benar akan diberangkatkan ke tanah suci.

c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kementerian Agama Kota Parepare akan memberikan anggota jamaah haji berupa sarana seperti koper, id card identitas jamaah, buku do'a, buku manasik, dan seragam.

d. Keamanan dan Kenyamanan

Sistem keamanan yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kota Parepare di jelaskan oleh Ibu Hj. Eka staf bagian penyusun dokumen seksi haji dan umrah mengatakan bahwa.

“Kan kita bekerja sama dengan Pemerintah Daerah, tapi biasanya Pemerintah Daerah dalam hal ini Kaessa dalam bidang Kaessa mereka sepertinya itu bekerja sama denan Stuck Holden misalnya kita berjalan ada patual, disitu ada polisi ada juga perhubungan. Jadi pada saat kita rapat di Kantor Wali Kota biasanya dipimpin oleh Pemerintah Daeah dihadirkan ki semua ada dari Kementerian Agama, kemudian perhubungan, kepolisian, dinas kesehatan jadi semuanya terlibat dalam keamanan jamaah haji.”⁶¹

Dari penjelasan di atas, dapat dilihat sistem keamanan untuk para jamaah haji Kementerian Agama Kota Parepare langsung dilakukan oleh semua pihak, dari tenaga kepolisian, dinas perhubungan, dinas kesehatan semuanya ikut terlibat dalam menjamin keamanan para jamaah haji dari mulai berangkat sampai dikembalikan ke kota Parepare. Sistem

⁶¹Ibu Hj. Eka, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

keamanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Parepare bisa dikatakan memberikan kenyamanan untuk para jamaah haji dalam proses pemberangkatan karena pihak Kementerian Agama sendiri sebisa mungkin memberikan keamanan yang bagus agar menciptakan kenyamanan bagi para jamaah haji.

Kementerian Agama Kota Parepare juga berusaha menerima keluhan dari para jamaah ketika ada ketidaknyamanan yang terjadi dan mencari jalan keluar dari keluhan yang dihadapi oleh jamaah, sehingga dalam hal itu para jamaah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara haji Kementerian Agama Kota Parepare. Kementerian Agama Kota Parepare juga menjamin kenyamanan dan keamanan jamaah. Salah satunya adalah disaat pemberangkatan jamaah dari Parepare menuju Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.

b. Pembinaan

Pembinaan/bimbingan jamaah haji merupakan hal yang wajib dilakukan oleh penyelenggara haji sebelum jamaah berangkat ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji. Tanpa adanya bimbingan, maka jamaah banyak yang tidak memahami mengenai pelaksanaan ibadah haji, apalagi jika jamaah haji dengan latar belakang yang kurang memahami mengenai tata cara pelaksanaan ibadah haji. Pembinaan yang diterapkan seksi haji dan umrah Kementerian Agama Kota Parepare ada dua opsi yaitu : Manasik tingkat kota dan Manasik tingkat kecamatan. Adapun hasil wawancara dengan bagian seksi haji Ibu Hj. Eka terkait manasik haji.

“Kalau jumlah harinya itu manasik tingkat kota 2 hari perharinya itu 4 jam pelajaran, jadi dia totalnya 8 jam. Nah kalau ini tingkat kecamatan agak lama karena sampai 8 hari 4 jam perhari berarti dia jamnya itu 32 jam pelajaran. Di

sini ada praktek didalamnya ini tingkat kecamatan, ada prakteknya bagaimana cara tawaf, sa'id, kemudian tahlim. Kalau lokasinya dipusatkan tergantung dari anu ji biasa yang di sini di aula.”⁶²

Kementerian Agama Kota Parepare Pembinaan/bimbingan jamaah haji dilakukan 1 minggu sebelum keberangkatan. Untuk jamaah tahun 2023 pembinaan dilaksanakan pada tanggal 09-12 Mei 2023. Jamaah haji diberikan materi mengenai pelaksanaan ibadah haji dan dilanjutkan dengan mempraktekkan tata cara haji dimulai dari berihram, tawaf, said dan hal-hal lain mengenai pelaksanaan ibadah haji .

Selain materi mengenai pelaksanaan ibadah haji , jamaah juga diberikan materi mengenai hal-hal apa yang harus dilaksanakan dan apa yang tidak boleh dilakukan atau hal-hal yang dilarang selama melaksanakan ibadah haji. Seperti, menikah atau menjodohkan dan hal-hal lain yang dapat menggugurkan atau membatalkan wajib haji. Jamaah haji di bekali dengan buku manasik haji yang dapat membantu jamaah apabila mengalami kebingungan dalam melaksanakan ibadah haji.

c. Perlindungan

Kementerian Agama Kota Parepare memberikan perlindungan kepada jamaah haji berupa pengawalan dalam perjalanan menuju Bandara Sultan Hasanuddin Makassar dengan melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian Kota Parepare. Sedangkan perlindungan jamaah haji selama di tanah suci merupakan tanggung jawab PPIH yang telah ditentukan oleh pihak Kementerian Agama Republik Indonesia. Tentunya pihak PPIH melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, Karena selama pihak

⁶²Ibu Hj. Eka, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

Kementerian Agama Kota Parepare mengelola penyelenggaraan ibadah haji belum ada keluhan dari jamaah pelayanan yang di berikan oleh pihak PPIH. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan ibu Hj. Eka bagian penyusun dokumen terkait perlindungan dalam pelaksanaan haji.

“Perlindungan disini itu, jadi jamaah haji itu mendapat perlindungan baik itu asuransi kemudian perlindungan fisik termasuk kesehatan dan lain-lain, perlindungan yang pihak kami berikan juga semata-mata agar pelaksanaan jamaah haji bisa berjalan lancar.”⁶³

Dari hasil pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa dari sistem perlindungan yang di berikan Kementerian Agama Kota Parepare terdapat perlindungan fisik terutama kesehatan. Dalam melaksanakan ibadah haji kesehatan merupakan faktor yang paling penting dalam menjalankan ibadah haji yang nyaman dan lancar.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan Haji di Kementerian Agama Kota Parepare

Haji mabrur adalah haji yang diterima dan di ikhlaskan oleh Allah Swt karena ibadah hajinya telah dilaksanakan dengan baik, benar dan telah memenuhi rukun haji sehingga menjadi bekal yang halal, suci dan bersih. Pelaksanaan pengelolaan haji di Kementerian Agama Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanannya telah berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan manajemen pelayanannya meskipun terdapat beberapa macam faktor pendukung dan penghambat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di kantor kementerian agama parepare mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan haji di kantor kementerian

⁶³Ibu Hj. Eka, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

agama parepare Bapak M. Hasyim Usman ketua seksi haji dan umrah menyatakan:

“Adapun faktor pendukung yang melatarbelakangi pengelolaan haji adalah ketersediaan sarana dan parasarana, seperti sistem komputerisasi haji terpadu yang sangat membantu dalam pemberian pelayanan terhadap calon jama’ah haji. Kalau faktor penghambat calon jama’ah haji adalah banyaknya jama’ah haji yang berumur lansia, dan dia sudah kehilangan KTP (kartu tanda penduduk) biasa juga kehilangan buku nikah, ada juga itu yang na lupa tanggal dan bulan lahirnya. Ada juga yang berpindah domisili calon jam’ah haji sudahnya mendaftar.”⁶⁴

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa adapun faktor pendukung dalam pengelolaan haji di kantor kementerian agama parepare adalah adanya ketersediaan saranadan parasarana, seperti sistem komputerisasi haji terpadu yang sangat membantu dalam pemberian layanan terhadap para calon jama’ah haji. Selanjutnya adapun faktor penghambat pelayanan calon jam’ah haji adalah banyaknya jama’ah haji yang yang berumur lansia sehingga kehilangan KTP (kartu tanda penduduk), adapula yang kehilangan buku nikah. Ada juga calon jama’ah haji yang melupakan tanggal dan bulan lahirnya, dan adapula yang berpindah domisili setelah mendaftar haji.

Pernyataan lain juga disampaikan oleh ibu Hj. Eka sebagai staf penyusun dokumen yang bertanggung jawab di bidang seksi haji dan umrah mengatakan bahwa:

“Bentuk-bentuk faktor pendukungnya berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Kemudian perlindungan penuh untuk jamaah. Adanya pengurus dan staf tenaga ahli yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Parepare. kalau penghambatnya jamaah haji banyak yang sudah lanjut usia, jadi kurang memahami tentang prosedur

⁶⁴Bapak M. Hasyim Usman, Wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

berhaji. Dikarenakan Tingkat pendidikan dari tiap jamaah berbeda-beda sehingga tingkat pemahaman tentang prosedur haji juga beda-beda pula.”⁶⁵

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa bentuk faktor pendukungnya adalah berupa dana yang telah tersedia dari anggaran pusat. Dan adapun perlindungan penuh untuk jama'ah ketika telah diberangkatkan. Selanjutnya adanya pengurus dan staf tenaga ahli yang telah berpengalaman di dalam melaksanakan pelayanan terhadap calon jama'ah haji dikantor kementerian agama parepare. Adapula faktor penghambat dalam pelayanan calon jama'ah haji adalah banyak calon jama'ah haji yang telah lanjut usia, jadi kurang memahami tentang prosedur berhaji. Karena tingkat pendidikan dari tiap jam'ah berbeda-beda oleh karena itu tingkat pemahaman mengenai prosedur haji berbeda-beda.

Adapun faktor pendukung yang melatarbelakangi manajemen pelayanan pada kementerian agama parepare adalah sebagai berikut:

1. Kementerian Agama Parepare bekerja sama dengan beberapa instansi bank sebagai penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji, atau dapat dilakukan pelayanan satu atap di kantor kementerian agama parepare melalui bank BRI bank syariah Indonesia dan BNI
2. Sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya ruangan yang ber AC, adanya kursi tunggu yang memadai,
3. Pembimbing manasik haji yang telah berpengalaman dalam memberikan materi manasik haji kepada calon jama'ah haji yang

⁶⁵Ibu Hj. Eka, wawancara oleh penulis pada tanggal 05 September 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

akan berangkat ke Tanah Suci dan dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik, benar, sempurna, dan in shaa Allah menjadi haji yang mabrur sesuai dengan tujuan awal dari jama'ah haji dan sesuai dengan cara berjama'ah haji dengan suana Rasulullah.

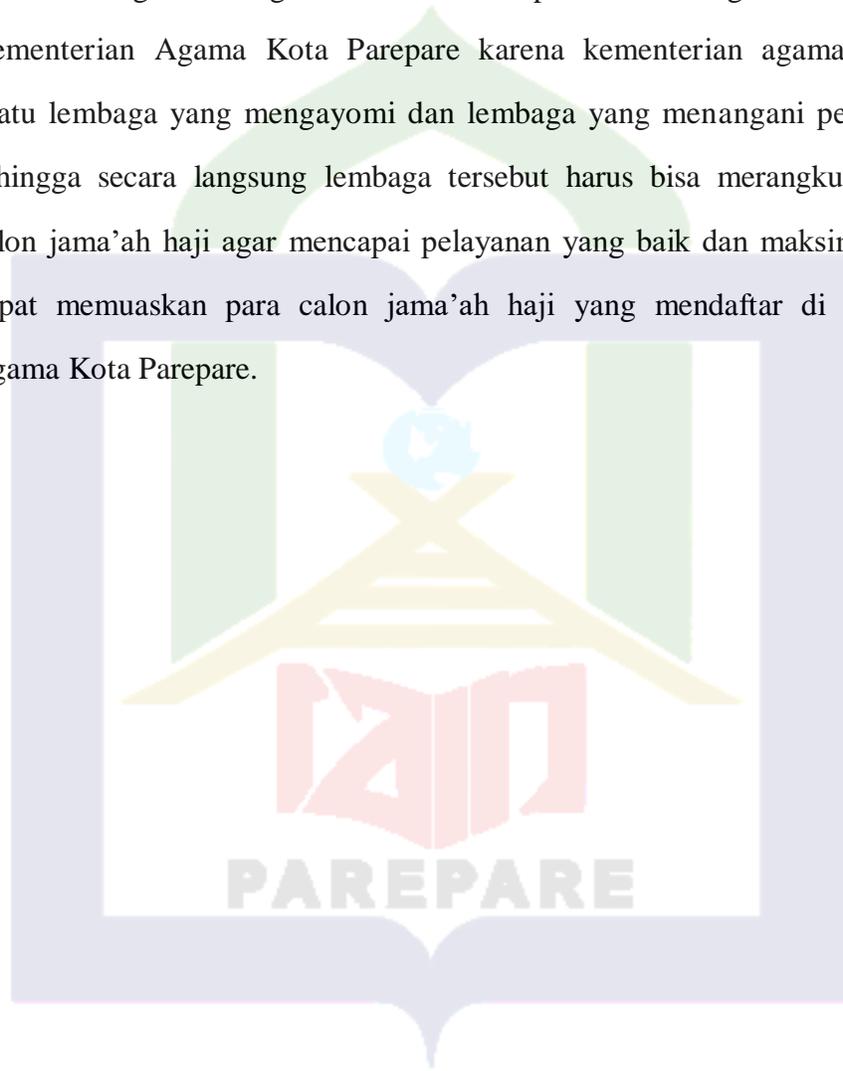
4. Adanya kerja sama yang solid antara para pengurus sehingga tugas dari masing-masing pengurus dapat dilaksanakan dengan baik. Dan adanya staf tenaga ahli yang profesional yang berpengalaman di dalam melakukan pelayanan jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Parepare dan apabila terjadi kesalahan dalam melakukan pelayanan terhadap jama'ah haji dapat diatasi dengan baik dan benar.
5. Keramahan dan kesabaran para petugas dalam melayani para calon jama'ah haji yang banyak dari mereka adalah lansia sehingga terjadi hubungan yang baik dan harmonis. Antara jama'ah haji dan para petugas penyelenggaraan ibadah haji dilakukan langsung oleh kepada seksi dan staf-stafnya, yang dilaksanakan setiap hari kerja. Dalam sebuah organisasi bahwa seorang pemimpin harus berperan sebagai motivator dan bertanggung jawab terhadap seluruh tindakan yang dilakukan bawahannya.

Dalam melayani calon jama'ah haji tidak terlepas dari berbagai hambatan yang ada. Namun para pengurus maupun pegawai di Kementerian Agama Parepare tetap dapat melaksanakan tugasnya dan melayani para calon jama'ah haji dengan baik. Adapun hambatan pengelolaan haji di kementerian Agama Parepare sebagai berikut:

1. Tidak memenuhi persyaratan data yang dibutuhkan untuk mendaftar haji / umrah
2. Calon jama'ah haji tidak memiliki KTP (kartu tanda penduduk) dalam bentuk elektronik, dan jama'ah yang berumur lansia yang kehilangan KTP
3. Terkadang calon jama'ah haji lupa membawa berkas yang penting seperti KK (kartu keluarga) dan sebagainya
4. Keragaman jama'ah haji yang tingkat pemahaman dan latar belakang yang berbeda-beda, sehingga dalam proses pemahaman materi yang di sampaikan, ada yang sudah paham dan adapula yang masih bingung.
5. Banyaknya jama'ah haji yang berpendidikan rendah bahkan ada yang tidak mengenal huruf dan tidak mengerti dengan bahasa Indonesia sehingga harus menggunakan bahasa daerah yang lebih baik dan yang dimengerti oleh para jama'ah haji.
6. Adanya jama'ah haji yang mempunyai risiko tinggi (risti) baik yang sakit maupun yang sudah lanjut usia, sehingga proses pelaksanaan rukun maupun haji ketika di tanah suci akan sedikit terhambat.
7. Banyaknya jama'ah haji yang berumur lansia sehingga mempengaruhi tingkat pemahamannya, terutama dengan Ilmu Teknologi (IT)
8. Dalam pendaftaran online SISKOHAT jaringan kurang memadai sehingga dalam pendaftaran online sering terjadinya kesalahan dalam mengisi biodata yang terdapat pada SISKOHAT sehingga dapat menyebabkan calon jama'ah haji harus menunggu dengan waktu yang lama.

9. Terjadinya ketidak sinkronan pemberian informasi yang disampaikan antara KBIH dan Kementerian Agama, sehingga membuat para calon jama'ah haji merasa bingung.

Tantangan-tantangan diatas merupakan tantangan terbesar bagi Kementerian Agama Kota Parepare karena kementerian agama merupakan suatu lembaga yang mengayomi dan lembaga yang menangani pelayanan haji sehingga secara langsung lembaga tersebut harus bisa merangkul dari setiap calon jama'ah haji agar mencapai pelayanan yang baik dan maksimal sehingga dapat memuaskan para calon jama'ah haji yang mendaftar di Kementerian Agama Kota Parepare.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

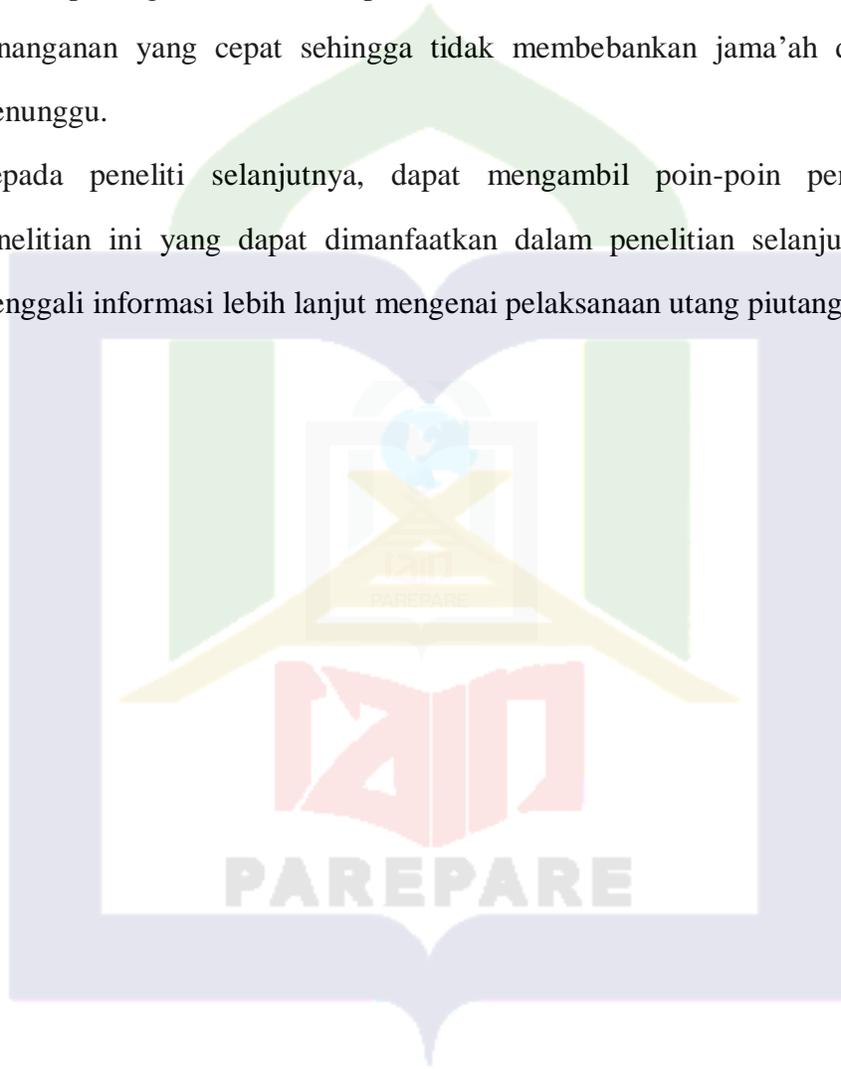
Berdasarkan hasil penelitian di atas ada beberapa hal yang menjadi point penting dalam penelitian antara lain :

1. Manajemen pengelolaan haji pada Seksi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Parepare di dasarkan pada 4 fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Selain dari penerapan fungsi manajemen, Kementerian Agama Kota Parepare juga menerapkan pengelolaan haji guna memperlancar penyelenggaraan sistem pelayanan, pembinaan dan perlindungan bagi jamaah haji.
2. Dalam suatu instansi tidak terkecuali di Kementerian Agama Kota Parepare terdapat faktor pendukung dan penghambat yang menghambat jalannya prosedur pengelolaan haji. Adapun faktor pendukung dalam pengelolaan haji di Kementerian Agama Kota Parepare adalah adanya ketersediaan sarana dan prasarana, seperti system komputerisasi haji yang sangat membantu dalam pelayanan haji dan adanya perlindungan penuh bagi para jamaah haji. Kemudian faktor penghambat dalam pengelolaan haji adalah adanya calon jamaah haji yang tidak memenuhi syarat ataupun tidak banyak dari para jamaah yang sudah berusia lanjut memberikan kendala kepada para staf pengelola haji untuk memproses keberangkatan haji.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dengan ini diberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare agar lebih memperhatikan para staf yang kurang dalam segi pelayanan komunikasi kepada jamaah agar para jamaah dapat mendapatkan kenyamanan bukan hanya dari segi fasilitas saja.
2. Dalam penanganan masalah pendaftaran online atau SISKOHAT dilakukan penanganan yang cepat sehingga tidak membebankan jama'ah dengan lama menunggu.
3. Kepada peneliti selanjutnya, dapat mengambil poin-poin penting dalam penelitian ini yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian selanjutnya dengan menggali informasi lebih lanjut mengenai pelaksanaan utang piutang.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an al-Karim

- Abdul Chalid. *Manajemen Haji Dan Wisata Religi*. Semarang: Mitra Cendekia, 2011.
- Al-Zuhaily, Wabah. *Fikih Shaum, I'tikaf Dan Haji: Kajian Berbagai Mazhab*. Bandung: Pustaka Media Utama, 2006.
- Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Aulia, Primanita. *Proses Pengelolaan Dokumen Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2019.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: Diponogoro, 2014.
- Eddy Roflin, Dkk. *Pengolahan Dan Penyajian Data Penelitian Bidang Kedokteran*. pekalongan: Nasya Expanding Management, 2021.
- Erwin Widiasworo. *Menyusun Penelitian Kualitatif Untuk Skripsi Dan Tesis*. Yogyakarta: Araska, n.d.
- George R. Terry. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003.
- Hasibun, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Hasriyanti. "Manajemen Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare." Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2019.
- Imam Syaukani. *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*. Jakarta: Puslitbag Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Mamik. *Matodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.
- Muhdi, Ahmad Adip. *Manajemen Pendidikan Terpadu Pesantren Dan Perguruan Tinggi*. Malang: Literasi Nusantara, 2018.
- Muhfizar. *Pengantar Manajemen (Teori Dan Konsep)*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Pakpahan, Andrew Fwrnando, Edi Surya Negara Kasta Gurning, Risanti Febrine Ropita Situmorang, Puspita Puji Rahayu Bonaraja Purba, et al. *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Yayasan Kita Menulis, 2021.

- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertial Kementerian Agama (n.d.). <https://ntt2.kemenag.go.id/file/file/dokumen/cfpe135002811.pdf> (30 maret 2018).
- Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (2019).
- Riyanto, Slamet, and Andi Rahman Putera. *Metode Riset Penelitian Kesehatan Dan Sains*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022.
- Sa'ad bin Sa'id. *Haji Bersama Nabi Petunjuk Haji Dan Umrah Sesuai Sunnah Nabi*. Jakarta: Darus Sunnah Press, 2009.
- Sa'id Agil Husain Al-Munawar dan Abdul Halim. *Fikih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabror*. Jakarta: Ciputat Press, 2003.
- Saleh, Jumria. *Implementasi Manajemen Dalam Pengelolaan Haji Di Kementrian Agama Kab. Nagaero NTT*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018.
- Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sondang P. Siagian. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Syallu, and Andi Abdul Hamzah. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengelolaan Haji Di Kementrian Agama Kota Makassar." *Kajian Haji, Umrah Dan Keislaman* Vol. 1 (2020).
- Syamudduha, St. *Manajemen Pesantren (Teori Dan Praktek)*. Yogyakarta: Graha Guru, 2004.
- Tisnawatielle dan Kurniawan saifullah *Pengeantar Manajemen, Edisi 1*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2005
- Yuni Sare dan Petrus Citra. *Antropolgi*. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Yuniasi, Ely. *Pengertian Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gemilang, 2008.
- Zubaedi. "Amalisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia." *Manhaj*, Vol. 4 (2016).
- Zubair, Muhammad Kamal, and Dkk. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020.



PAPER NAME

Ilham Harun _18.3300.001.docx

WORD COUNT

10502 Words

CHARACTER COUNT

68684 Characters

PAGE COUNT

61 Pages

FILE SIZE

118.9KB

SUBMISSION DATE

Nov 19, 2023 8:02 PM GMT+8

REPORT DATE

Nov 19, 2023 8:03 PM GMT+8

● 34% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 34% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 18% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 8 words)

PAREPARE



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakil No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132. Telp. (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B-1171 /In.39/FUAD.03/PP.00.9/05/2023
Lamp : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Parepare, 25 Mei 2023

Kepada Yth.
Walikota Parepare
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
Di-

Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare menerangkan bahwa:

Nama : ILHAM HARUN
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 12 Juni 1999
NIM : 18.3300.001
Semester : X (Sepuluh)
Alamat : Marabombang Kel. Watang Suppa Kec. Suppa Kab. Pinrang

Bermaksud melaksanakan penelitian dalam rangka penyelesaian Skripsi sebagai salah satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Adapun judul Skripsi :

**MANAJEMEN PENGELOLAAN HAJI PADA SEKSI HAJI DAN UMRAH
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE**

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin dan dukungan untuk melaksanakan penelitian di Wilayah Kota Parepare terhitung mulai tanggal 25 Mei 2023 s/d 25 Juni 2023.
Demikian harapan kami atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

PAREPARE



Dekan,

Dr. A. NurKidam, M.Hum
NIP. 19641231 199203 1 045



SRN IP0000444

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 444/IP/DPM-PTSP/5/2023

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA : **ILHAM HARUN**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
Jurusan : **MANAJEMEN DAKWAH**

ALAMAT : **MARABOMBANG, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **MANAJEMEN PENGELOLAAN HAJI PADA SEKSI HAJI DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **29 Mei 2023 s.d 29 Juni 2023**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **30 Mei 2023**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAREPARE**



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM

Pangkat : **Pembina Tk. 1 (IV/b)**

NIP : **19741013 200604 2 019**

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-2115/In.39/FUAD.03/PP.00.9/10/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Dr. A. Nurkidam, M.Hum
NIP : 19641231 199203 1 045
Pangkat/Gol. : Lektor Kepala/IVa
Jabatan : Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ilham Harun
NIM/Fakultas : 18.3300.001
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) IAIN Parepare
Judul : MANAJEMEN PENGELOLAAN HAJI PADA SEKSI
HAJI DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PAREPARE

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada IAIN Parepare .

Parepare, 17 Oktober 2023

Dekan,



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP. 19641231 199203 1 045



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE USHULUDDIN ADAB
DAN DAKWAH**

Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Nama Mahasiswa : Ilham Harun
Nim : 18.3300.001
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : Manajemen Pengelolaan Haji Pada Seksi Haji dan
Umrah Kementerian Agama Kota Parepare

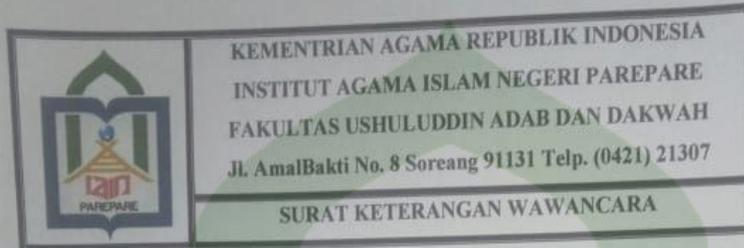
Wawancara Bagian Seksi Haji dan Umroh

1. Bagaimana penerapan fungsi manajemen di Seksi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Parepare?
2. Bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Parepare?
3. Bagaimana proses pendaftaran calon jamaah haji ?
4. Bagaimana peran Kementerian Agama Kota Parepare dalam melakukan bimbingan atau manasik haji?
5. Bagaimana upaya yang dilakukan Kementerian Agama Kota Parepare dalam menyediakan transportasi bagi calon jamaah haji?
6. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Parepare?

Wawancara Bagi Jamaah Haji

1. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu pelayanan yang di berikan Kementerian Agama Kota Parepare?
3. Apakah bapak/ibu merasakan adanya kekurangan dalam pelayanan dari mulai pemberangkatan hingga pemulangan ?





Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hj. Eka Perawati, SE, ME.
Alamat : Jl. Syamsi Alam Bulu
Pekerjaan : PNS

Menerangkan bahwa

Nama : Ilham Harun
Nim : 18.3300.001
Program studi : Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara untuk memperoleh data dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul "Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare".

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 Juni 2023


(.....)



Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Hasyim Usman, S. Hut, ME.
Alamat : Kota Parepare
Pekerjaan : PNS

Menerangkan bahwa

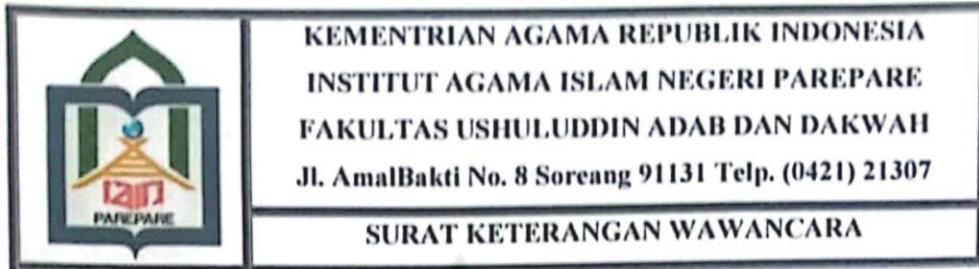
Nama : Ilham Harun
Nim : 18.3300.001
Program studi : Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara untuk memperoleh data dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul "Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare".

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 Juni 2023

(M. Hasyim Usman)



Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hj. Hagrah
Alamat : Bumi Harapan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Menerangkan bahwa

Nama : Ilham Harun
Nim : 18.3300.001
Program studi : Manajemen Dakwah

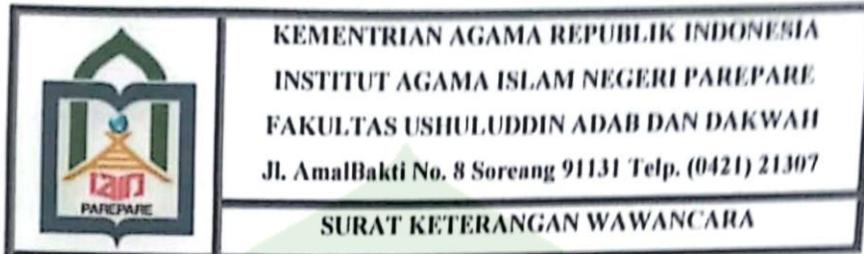
Benar telah melakukan wawancara untuk memperoleh data dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul "Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare".

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PAREPARE

Parepare, 14 Juni 2023

(.....)
Hj. Hagrah



Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Mulyana*
Alamat : *Lembah bukit harapan*
Pekerjaan : *IRT*

Menerangkan bahwa

Nama : *Ilham Harun*
Nim : *18.3300.001*
Program studi : *Manajemen Dakwah*

Benar telah melakukan wawancara untuk memperoleh data dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul "Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare".

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 14 Juni 2023

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Hj. Eka Perawati, SE, ME., Pegawai Seksi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.



Wawancara dengan Bpk M. Hasyim Usman, S. Hut, ME., Kepala Seksi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.



Wawancara dengan Ibu Hj. Hajrah, Jamaah Haji Kota Parepare



Wawancara dengan Ibu Mulyana, Calon Jamaah Haji Kota Parepare

BIODATA PENULIS



ILHAM HARUN, Lahir di Parepare, Sulawesi Selatan. Pada tanggal 12 JUNI 1999 merupakan anak ketiga dari Bapak Harun dan Ibu Husnia. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama islam. Sekolah Dasar di SDN 168 Suppa, Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Suppa, Sekolah Menengah Atas di SMAN 4 Pinrang. Setelah itu penulis melanjutkan di Perguruan Tinggi Islam di Institut Agama Islam Negeri Parepare, dengan Program Studi Manajemen Dakwah. Semasa perkuliahan banyak pengalaman penulis yang di dapatkan baik dari pemikiran dosen maupun teman-teman. Penulis mengajukan judul skripsi sebagai tugas akhir yaitu “Manajemen Pengelolaan Haji pada Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Parepare”.