

SKRIPSI

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PASCA PANDEMI
DIKANTOR KEMENTRIAN AGAMA KECAMATAN
WATANGSAWITTO KABUPATEN PINRANG**



OLEH:

**NUR AISYAH
NIM : 19.3300.069**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2024 M/ 1445 H

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PASCA PANDEMI
DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KECAMATAN WATANG
SAWITTO KABUPATEN PINRANG**



**NUR AISYAH
NIM : 19.3300.069**

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 USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2024 M / 1445 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca
Pandemi di Kantor Kementerian Agama
Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : NUR AISYAH

NIM : 19.3300.069

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Fakultas
Ushuluddin Adab dan Dakwah
B-3248/In.39.7/09/2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I. (.....)
NIP : 19761231 200901 1 047

Pembimbing Pendamping : Dr. Nurhikmah, M.Sos.I. (.....)
NIP : 19810907 200901 2 005



Mengetahui,
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Dekan,

Dr. A. Nurkidam, M.Hum
NIP. 19641231 1999203 1 045

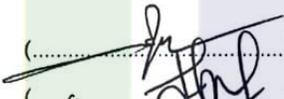
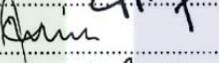
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca
Pandemi di Kantor Kementrian Agama
Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Nur Aisyah
NIM : 19.3300.069
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Fakultas
Ushuluddin Adab dan Dakwah
B-3248/In.39.7/09/2022

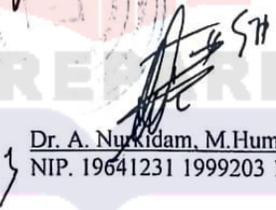
Tanggal Kelulusan : 12 Juli 2024

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I	(Ketua)	(..... )
Dr. Nurhikmah, M.Sos.I.	(Sekertaris)	(..... )
Dr. Hj. St. Aminah, M.pd.	(Anggota)	(..... )
Afidatul Asmar, S.Sos., M.Sos.	(Anggota)	(..... )

Mengetahui:

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Dekan,


Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP. 19641231 1999203 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 أَمَا بَعْدُ

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat taufiq, serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang”. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kearah yang benar. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini melibatkan banyak pihak dalam memberikan saran, bimbingan, bantuandan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan.

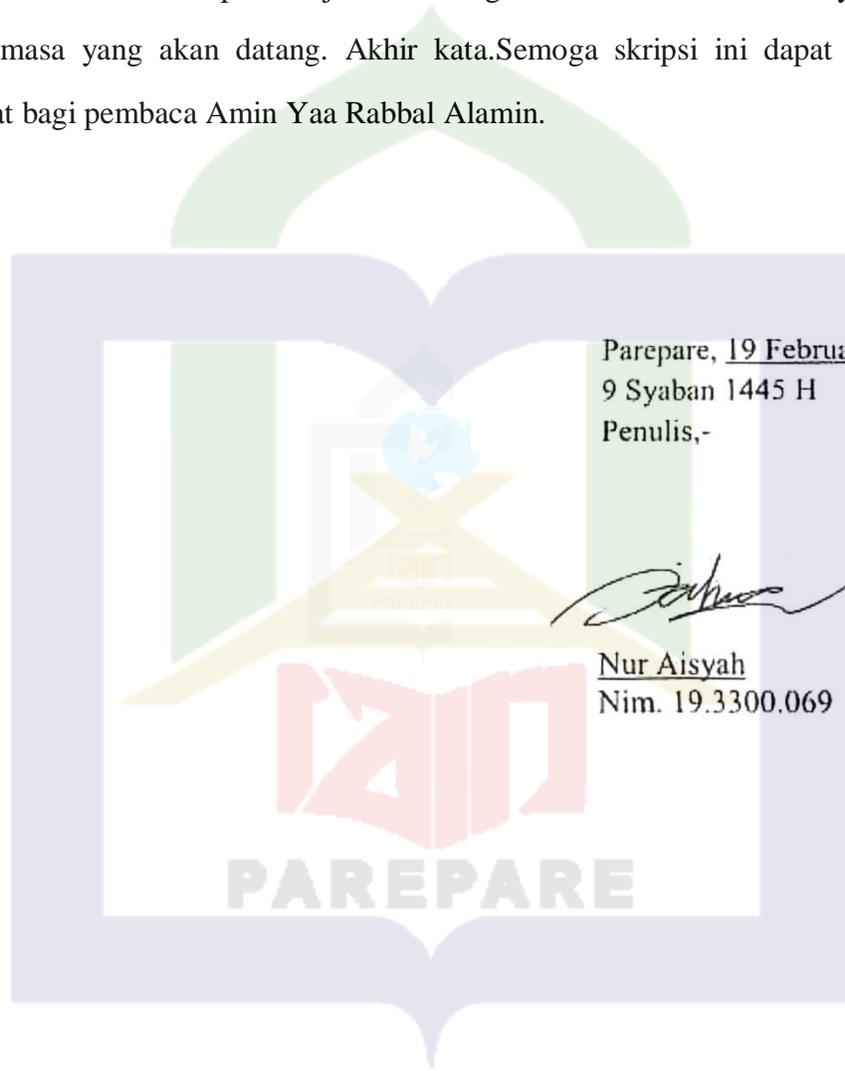
Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta yang begitu hebat yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa dan kasih sayang yang penuh cinta, yang selalu memberikan semangat dan yang berjuang untuk kehidupan penulis. Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Ramli S.Ag. M. Sos. I. dan Ibu Dr. Nurhikmah, M.Sos.I. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bimbingan dan bantuan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. Selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerjakeras mengelola pendidikan di IAIN Parepare dan menyediakan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sebagaimana yang diharapkan.

2. Bapak Dr. A. Nurkidam, M. Hum., Bapak Dr. Iskandar S. Ag. M. Sos. I, Ibu Dr. Nurhikmah, M. Sos., I. selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi seluruh mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.
3. Bapak Muh Taufiq Syam M. Sos. selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah atas masukan dan bimbingannya selama penulis di bangku perkuliahan hingga saat ini, dan telah menciptakan suasana pendidikan yang baik bagi seluruh mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah.
4. Ibu Dr. Hj. St. Aminah, M. Pd., dan Bapak Afidatul Asmar, M. Sos. selaku dewan penguji yang telah memberi saran dan arahan terkait skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah memberikan pengabdian terbaik dalam mendidik penulis selama proses pendidikan.
6. Staff Administrasi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah serta staff akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
7. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta staff yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada peneliti selama menjalani studi di Kampus IAIN Parepare.
8. Bapak Dr. H. Muhammad Ihwan, S. Ag., M. Si. selaku Ketua Kementerian Agama bagian Haji dan Umrah beserta Staf Kementerian Agama Kabupaten Pinrang Bagian Haji dan Umrah yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan wawancara.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca Amin Yaa Rabbal Alamin.



Parepare, 19 Februari 2024

9 Syaban 1445 H

Penulis,-

Nur Aisyah

Nim. 19.3300.069

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yng bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nur Aisyah
NIM : 19.3300.069
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 13 Mei 2001
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi Di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

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

Parepare, 19 Februari 2024
Penyusun,


Nur Aisyah
Nim. 19.3300.069

PAREPARE

ABSTRAK

Nur Aisyah, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pasca Pandemi Di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang*, (dibimbing oleh bapak Ramli dan Ibu Nur Hikmah).

Pelayanan mencakup berbagai bentuk layanan yang dirancang untuk membantu jemaah menjalankan ibadah dengan lancar dan nyaman. Dari hal tersebut manajemen pelayanan yang merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana sangat diperlukan dengan mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara penelitian lapangan (field work research) yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

Hasil penelitian yang telah diteliti yaitu bahwa manajemen pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Pinrang telah dilaksanakan sesuai dengan fungsi - fungsi manajemen yaitu melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dalam proses pelaksanaan pelayanan para calon jemaah haji terlebih dahulu melengkapi berkas-berkas persyaratan pendaftaran haji untuk itu sikap para petugas juga ramah dan sopan kepada para calon jemaah haji dalam memberikan pelayanan. Adapun Fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang sudah cukup baik. Dan Secara totalitas kegiatan pelaksanaan pelayanan haji yaitu, Administrasi, Bimbingan Manasik Haji, Transportasi, Akomodasi, Konsumsi dan Kesehatan telah dilakukan secara maksimal.

Kata Kunci: Haji dan Umrah, Manajemen Pelayanan, Pasca Pandemi.

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB IITINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Penelitian Relavan	8
B. Kajian Teori	9
C. Kerangka Konseptual	20
D. Kerangka Pikir	27
BAB IIIMETODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Fokus Penelitian	29
D. Jenis dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Uji Keabsahan Data	32
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	51
BAB VPENUTUP	63
A. Simpulan	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	I

DAFTAR TABEL

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
4.1	Daftar Nama Yang Pernah Menjabat Sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang	36
4.2	Nama yang pernah Menjabat sebagai Kepala diKASI Penyelenggara Haji dan Umrah	39
4.3	Data haji dan umrah	50



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	28
4.1	Bagan Struktur Organisasi Bagian Penyelenggara Haji dan Umrah	40



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	VI
2	Surat Izin Penelitian dari Kampus	VIII
3	Surat Izin Penelitian dari Kantor PTSP	IX
4	Surat Selesai Penelitian dari Kantor Kementerian Agama	X
5	Surat Keterangan melakukan Wawancara	XI
6	Dokumentasi Wawancara	XIV
7	Hasil Turnitin dari Kampus	XVI
8	Biodata Penulis	XVII

PEDOMAN TRANSLITERASI

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 ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ş	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	d	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ţ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (')

2. Vokal

a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْل : haula

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آءِـيَ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
يِـيَ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
وُـوُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *tamarbutah* ada dua:

- 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].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *tamarbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (*h*).

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Rauḍahal-jannah* atau *Rauḍatul jannah*
 الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madīnahal-fāḍilah* atau *Al-madīnatulfāḍilah*
 الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydid)

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

رَبَّنَا : *Rabbanā*
 نَجَّيْنَا : *Najjainā*
 الْحَقُّ : *Al-Haqq*
 الْحَجُّ : *Al-Hajj*
 نَعْمَ : *Nu'ima*
 عَدُوٌّ : *'Aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : “Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia 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> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	:	<i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i>)
الْفَلْسَفَةُ	:	<i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	:	<i>al-bilādu</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, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	<i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	:	<i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	:	<i>syai'un</i>
أَمْرٌ	:	<i>umirtu</i>

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*.

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

Fīzilālal-qur'an

Al-sunnahqablal-tadwin

Al-ibāratbi 'umum al-lafzlabi khusus al-sabab

9. Lafzal-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 : *Dīnullah*

بِاللَّهِ : *billah*

Adapun *tamarbutahdi* akhir kata yang disandarkan kepada *lafzal-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *Humfīrahmmatillāh*

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 nama diri (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 mā Muhammadunillārasūl

Inna awwalabaitinwudi'alinnāsilladhībikakathamubārakan

Syahru Ramadan al-ladhūnzilafihal-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abūal-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,

Abūal-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abūal-Walid Muhammad

Ibnu)

NaṣrHamīdAbū Zaid, ditulis menjadi Abū Zaid, NaṣrHamīd

(bukan: Zaid, NaṣrHamīdAbū)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt. = *subhānāhuwata'āla*

saw. = *ṣallallāhu 'alaihi wasallam*

a.s = *'alaihi al-sallām*

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

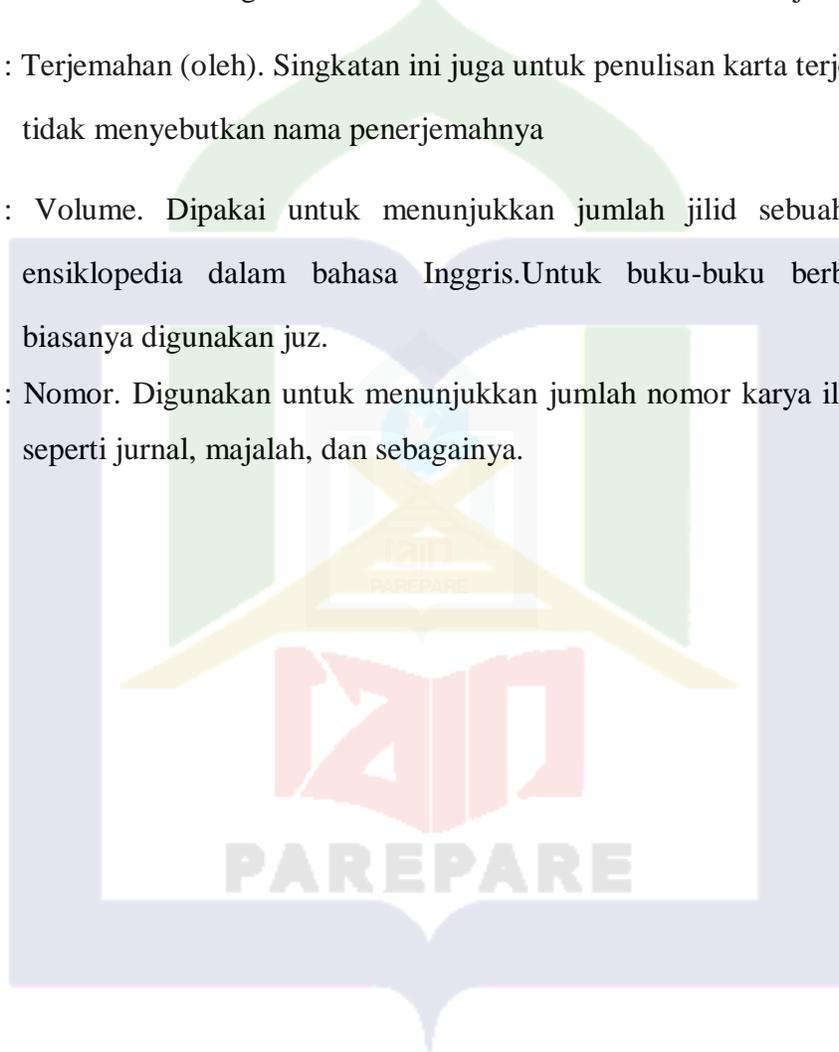
Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
د	=	بدونمكان
صلم	=	صلواتهعليهوسلم
ط	=	طبعة
د	=	بدونناشر
الخ	=	إلآخرها/الآخره
ج	=	جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi 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, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

- etal. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari *etalia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta 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 biasanya digunakan juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen didefinisikan sebagai proses yang efektif dalam menggunakan Sumber Daya untuk mencapai hasil yang diinginkan, serta pendekatan tegas terhadap tantangan yang dihadapi oleh bisnis dan organisasi. Manajemen juga digambarkan sebagai suatu ilmu dan kebijaksanaan karena keduanya tidak dapat dipisahkan.¹

Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan secara bertahap melalui interaksi nonverbal dengan orang lain. Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat apa pun yang diberikan oleh suatu organisasi kepada organisasi lain, yang sekilas tidak dapat dibenarkan dan tidak menghalangi kepemilikan apa pun.²

Manajemen pelayanan adalah suatu metode, sistem, dan seni untuk mengawasi segala jenis operasional yang berhubungan langsung dengan proses pemberian sesuatu kepada pelanggan. Hal ini tidak sama dengan pembuatan barang; melainkan pemberian kemampuan atau bantuan khusus yang dapat diberikan oleh seseorang, dalam kondisi melayani atau membantu pelanggan. membutuhkan.

Mampu melayani setiap jemaah dengan cepat dan tepat, mempunyai sarana dan prasarana yang prima, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab terhadap setiap jemaah dari awal sampai akhir, mampu berkomunikasi dengan jelas, memiliki pengetahuan umum, dan mampu menanamkan kebaikan. kepercayaan pada jemaah. Jemaat mewujudkan setiap kualitas pelayanan prima yang dapat memenuhi

¹ Launrence A. Manullang, *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013)

² Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016). h.132

persyaratan jemaah. Jika pengelola perjalanan yang bersangkutan memberikan pelayanan yang luar biasa maka jemaah akan senang, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas jemaah. Jika suatu layanan memenuhi harapan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas tinggi; jika tidak memenuhi harapan maka dianggap kualitasnya rendah.

Dalam industri perjalanan dan pariwisata, haji adalah sebuah perjalanan tersendiri. Dalam perjalanan tersebut, seorang muslim meninggalkan negara asalnya dan melakukan perjalanan ke negara yang aman, dimana Allah telah berjanji dalam Al-Qur'an untuk melakukan Wukuf di lapangan Arafah dan Tawaf di Baitullah Suci.³

Allah berfirman dalam QS.,Al-Baqarah/2: 196.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۖ

Terjemahannya:

Dan Sempurnakanlah Ibadah Haji dan Umrah karena Allah.⁴

Mengenai standarisasi pelaksanaan ibadah haji baik di Mekkah maupun saat di udara, ada dua aspek yang harus diperhatikan. Agar ibadah haji dapat terlaksana dengan lancar selama berada di Indonesia, ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dari segi standar pelayanan. Diantaranya memberikan layanan pembayaran simpanan ONH bank, pengurusan dokumen haji dan umroh, evaluasi kesehatan calon jemaah, pemberian perlengkapan, penyuluhan agama, dan pembinaan calon jemaah haji.

Sementara itu, penginapan, transportasi, makanan, pengobatan, dan pemanduan merupakan standar pelayanan yang diberikan selama ibadah haji dan umrah di wilayah suci tersebut. Pentingnya adanya manajemen, termasuk manajemen di bidang

³ Syaka, Annisa Khodista, and Agus Mulyanto."Analisis Perbandingan Sensitivitas AHP dan WP dalam Pemilihan Biro Perjalanan Umrah di Yogyakarta." JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga) 3.3 (2019) h. 169-180.

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim* (Jakarta Timur: LPMQ, 2022).h. 30

pelayanan, bimbingan dan konseling, tata cara ibadah, dan lain sebagainya, agar tujuan ibadah haji dan umrah terlaksana serta tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. agar tujuan jamaah haji dalam menunaikan ibadah haji dan umrah dapat terpenuhi secara utuh dan memuaskan.

Para traveller kebingungan menentukan institusi mana yang terbaik dalam memberikan pelayanan di segala bidang agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat membuahkan hasil yang memuaskan akibat persaingan antara banyak biro perjalanan haji dan umrah yang bermunculan seiring berkembangnya teknologi dan maju dalam bidang perjalanan ziarah tersebut.

Ada beberapa persamaan antara haji dan umrah, seperti penerapan syarat hukum, amanah, sunnah, berbagai hal yang batal, dan hal-hal yang diharamkan dalam menjalankan kedua ibadah tersebut..⁵

Kementerian Agama bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan haji. Bagi sebagian orang, sejauh mana Kementerian Agama berhasil mengawasi pelaksanaan ibadah haji bisa menjadi gambaran kinerja departemen tersebut. Tak ayal, Kementerian Agama akan dimintai pertanggungjawaban oleh banyak pihak jika dianggap gagal.

Haji adalah ziarah paling kuno yang pernah dilakukan makhluk Tuhan mana pun. Kewajiban beribadah sudah ada tidak hanya sejak kira-kira masa hidup Nabi Ibrahim alaihissalam pada tahun 1997 dan 1822 SM. Artinya, kira-kira empat puluh abad yang lalu. Meskipun demikian, sebelum diturunkannya, Allah SWT diduga telah membangun Ka'bah sebagai tempat ibadah. Dunia melihat Nabi Adam (alaihissalam) dan pasangannya.

⁵ Kurnia Azizah, *Haji dan Umrah* 17 Februari 2022

Allah SWT berfirman dalam QS.,Al- Imran/3: 97.

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahannya:

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.⁶

Salah satu perusahaan perjalanan haji unik yang berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada jamaahnya ketika melaksanakan ibadah haji khusus adalah Kementerian Agama.

Pelayanan yang baik akan memuaskan jemaah, dan kesetiaan jemaah terhadap kantor Kementerian Agama yang sesuai akan mengakibatkan jemaah merasa puas. Jika pelayanan memenuhi harapan, maka tingkat kualitas dapat diterima dan memuaskan. Di sisi lain, kualitas buruk dipandang jika layanan atau layanan memiliki kualitas lebih rendah dari yang diperkirakan.

Pengelolaan diperlukan dalam rangka menunaikan ibadah haji dan umrah agar konsisten mencapai tujuan yang ingin dicapai. Termasuk pengelolaan di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, ritus, dan lain sebagainya. agar harapan jemaah atas sukses dan terberkatinya ibadah haji dan umroh dapat terwujud.

Tujuan penyelenggaraan haji dan umroh tidak dapat tercapai secara memadai, efektif, atau efisien tanpa adanya manajemen. Hal ini berlaku bagi organisasi pemerintah yang perlu dikelola secara efektif dan efisien. Desain ini mengakui

⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim*(Jakarta Timur: LPMQ, 2022).h. 62

pentingnya pengawasan ibadah haji dan umrah. Oleh karena itu, penting untuk memahami empat peran utama manajemen: pengorganisasian, perencanaan, kepemimpinan, dan pengawasan..⁷

Namun masuknya virus Covid-19 telah berdampak pada semua orang di planet ini, termasuk Indonesia. Khususnya di Indonesia, permasalahan lain kembali mengemuka pasca merebaknya pandemi Covid-19. Wajar saja jika wabah virus Covid-19 membawa dampak buruk yang tidak disadari oleh masyarakat Indonesia. SARS-CoV-2, juga dikenal sebagai virus corona sindrom pernafasan akut yang parah, adalah agen menular yang menyebabkan Covid-19. Penyakit ini pertama kali ditemukan pada bulan Desember 2019 di Wuhan, ibu kota provinsi Hubei, Tiongkok. Sejak itu, penyakit ini telah menyebar ke seluruh dunia dan berkontribusi terhadap berlanjutnya pandemi virus corona. Setelah virus berbahaya Covid-19 menyebar ke sebagian besar dunia, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakannya sebagai pandemi global. Meski belum ada obat yang terbukti bisa menyembuhkan penyakit ini, namun jumlah kasus dan kematian akibat penyakit ini terus meningkat.⁸

Jumlah orang yang berangkat haji pada tahun 2020 tidak banyak. Meski demikian, layanan pendaftaran haji tetap tersedia melalui WhatsApp, dan tidak ada pemberangkatan haji karena adanya virus Covid-19 yang menghambat akses pemberangkatan. dan dalam melayani pendaftaran calon jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang mengalami beberapa permasalahan diantaranya yaitu terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jemaah calon haji

⁷ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), h. 32.

⁸ Eman Supriatna, , “Wabah Corona Virus Disease Covid-19 Dalam Pandangan Islam”, *Sosial & Budaya Syari* 7, no. 6, 2020. diakses pada tanggal 12 Juni 2021 dari <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/article/view/15247>

antara dokumen pendukung jamaah berupa surat nikah atau ijazah dengan dokumen utama calon jamaah haji berupa kartu tanda penduduk dan kartu keluarga, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam pengurusan pembuatan paspor jamaah. 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 selesainya karena berhubungan dengan instansi pemerintah lainnya.

Sebagai instansi pemerintah khususnya Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang, yang mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan maksimal dan terbaik bagi tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan ibadah haji. Pelayanan yang baik adalah berupaya memiliki fasilitas keamanan dan kenyamanan yang dibutuhkan oleh setiap calon jamaah haji di Indonesia bentuk pelayanan seperti, Administrasi, transportasi, bimbingan manasik, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk Pelayanan Haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang?
2. Bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah pasca pandemi Kantor Kementerian Agama Kecamatan WatangSawitto, Kabupaten Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah pasca pandemi Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Akademis

Secara akademis penelitian ini bermanfaat sebagai acuan referensi dan pijakan untuk penelitian selanjutnya serta dapat menambahkan ilmu pengetahuan khususnya pada jurusan Manajemen Dakwah.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk mengkaji dan menerapkan teori-teori yang relevan serta untuk menemukan teori baru sebagai alat pemecahan masalah selanjutnya.

3. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan kualitas tentang pelayanan yang ada dalam penyelenggara Haji dan Umrah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian Relevan merupakan Penelitian yang telah dilakukan dan menghasilkan temuan yang dapat dipercaya sesuai dengan tujuan dan judul peneliti dianggap relevan. Ada beberapa penelitian relevan yang peneliti ambil yaitu penelitian yang dilakukan oleh

1. Skripsi yang ditulis oleh Furqon Mukminin, dengan judul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Hajidan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang), Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Komunikasi Islam Negeri Walisongo Semarang.⁹ Kesamaan penelitian ini adalah membahas tentang layanan Haji dan Umrah. Karya ilmiah ini membahas tentang Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi Pada Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, sedangkan penelitian Furqon Mukminin mengkaji tentang manajemen pelayanan travel haji dan umroh di Sultan Agung Tour and Travel Semarang.
2. Skripsi yang ditulis oleh Ajeng Tania. dengan judul “Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana” Skripsi Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.¹⁰ Penelitian ini serupa karena mencakup layanan umrah dan haji serta layanan haji. Tulisan ilmiah ini mengkaji Manajemen Pelayanan Haji dan

⁹ Furqon Mukminin. (2015). *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan haji dan Umroh (Studi kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*. Semarang: UIN Walisongo.

¹⁰ Ajeng Tania. (2014). *Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana*.

Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, sedangkan penelitian Ajeng Tania fokus pada program pelayanan jemaah haji dan umrah di PT Arminareka Perdana.

3. Skripsi yang ditulis oleh Fuji Sarah, "Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau".¹¹Jika penelitian Fuji Sarah dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar, upaya ilmiah ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.Penelitian ini membahas tentang Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh.

B. Kajian Teori

1. Teori Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Perspektif Michael Barzelay tentang manajemen pelayanan publik menggaris bawahi perlunya pemikiran strategis, kolaborasi, profesionalisasi, manajemen kinerja, dan inovasi untuk mengatasi tantangan kompleks yang dihadapi organisasi pelayanan publik.¹²

Dr. SP Melayu. Manajemen hasibuan adalah ilmu dan seni memanfaatkan orang dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.¹³

¹¹ Fuji Sarah. (2021). *Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

¹² Michael Barzelay. (2013). "Public Management as a Design-Oriented Professional Discipline." *Governance*, 26(3), 503-526.

¹³ Yaya Ruyatnasih, S. E., and Liya Megawati. *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi dan Kasus*. Absolute Media, 2018.

Sedangkan George Terry dalam bukunya *Perencanaan, pengorganisasian, mobilisasi, dan pengaturan* merupakan bagian dari manajemen, yaitu proses penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mengidentifikasi dan mencapai tujuan yang telah ditentukan.¹⁴

Kegiatan regulasi seperti organisasi operasi yang berorientasi pada tujuan adalah domain manajemen. Manajemen menetapkan tujuan kelompok untuk organisasi. Manajemen menggunakan kerangka kolaborasi dengan orang lain untuk menggabungkan berbagai domain ilmiah untuk mencapai tujuan bersama.

Jadi, menurut uraian singkatnya, manajemen adalah seni mengoordinasikan berbagai hal untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Fungsi Manajemen

Kisaran tindakan manajemen sangat luas dan mencakup segala hal mulai dari mengatur arah masa depan organisasi hingga mengawasi inisiatif pencapaian tujuan. Oleh karena itu, manajemen di setiap perusahaan perlu bekerja secara holistik untuk memenuhi tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Berikut ini fungsi-fungsi manajemen::

1) Perencanaan

Perencanaan adalah pemulihan fakta dan upaya untuk menghubungkan satu fakta dengan fakta lainnya, diikuti dengan estimasi dan prediksi situasi serta perumusan kegiatan masa depan yang mungkin diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁵

Dalam Tanti Prastuti, Sondang P. Siagian perencanaan adalah proses menganalisis secara cermat dan memutuskan apa yang harus dilakukan di masa

¹⁴ Yaya Ruyatnasih, S. E., and Liya Megawati. Absolute Media, 2018.

¹⁵ Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), hlm. 27.

depan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.¹⁶Sederhananya, Proses memutuskan apa yang harus dilakukan dan bagaimana hal itu akan dilakukan disebut perencanaan.

2) Pengorganisasian

Daft Richard mendefinisikan Pengorganisasian adalah proses penggunaan sumber daya organisasi untuk melaksanakan tujuan strategis. Sementara itu, Winardi menggambarkan organisasi sebagai suatu prosedur dimana angkatan kerja dibagi menjadi kelompok-kelompok yang dapat dikelola dan tugas-tugas mengoordinasikan hasil untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.¹⁷Terdapat pembagian kerja dalam skenario di atas, dan hasilnya kemudian dikoordinasikan untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan dengan lebih berhasil dan hemat, seorang manajer harus mampu menetapkan setiap tugas sesuai dengan kemampuan karyawannya.

Dengan kata lain, sebuah rencana tidak akan berhasil tanpa adanya organisasi. Tanpa organisasi, pelaksana tidak memiliki instruksi yang tepat, sehingga menyebabkan pemborosan dan tumpang tindih dan pada akhirnya mengakibatkan kegagalan tujuan..

3) Penggerakan

Salah satu tugas manajerial yang canggih dengan cakupan luas dan hubungan erat dengan sumber daya manusia adalah mobilisasi.Salah satu elemen manajemen yang paling penting adalah mobilisasi. Perlunya mobilisasi

¹⁶ Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016, h. 157-166.

¹⁷ Candra Wijaya, Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), h. 40.

muncul dari pemahaman bahwa, meskipun perencanaan dan pengorganisasian sangatlah penting, tanpa pelaksanaan tindakan yang terbukti benar dan berujung pada tindakan atau upaya yang mengarah pada tindakan, maka tidak akan ada hasil nyata yang dihasilkan. Banyak analis berpendapat bahwa fungsi manajemen yang paling penting adalah mobilisasi.

4) Pengawasan

Agar bisnis apa pun berhasil, manajemen sangatlah penting. Proses manajemen adalah serangkaian tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemantauan, dan manajemen perlu dijalankan. Mengawasi lembaga pendidikan untuk memastikan mereka mematuhi rute yang ditetapkan dan mencapai tujuan mereka secara efektif.¹⁸

Selain menjamin seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun, pengawasan merupakan komponen penting dalam manajemen yang membantu terciptanya jadwal kerja di masa depan. Oleh karena itu, pemantauan merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh semua pelaksana, terutama mereka yang memegang peran kepemimpinan. Tanpa pengawasan, pemimpin tidak dapat mengidentifikasi penyimpangan apa pun dari rencana yang telah ditetapkan dan oleh karena itu tidak dapat menggunakan pengalaman sebelumnya untuk membuat rencana kerja yang lebih efektif.

¹⁸ Candra Wijaya, Muhammad Rifa'i, (Medan: Perdana Publishing, 2016)

c. Aktivitas Manajemen Pelayanan

1) Menerapkan Sasaran Pencapaian Tujuan Organisasi

Manajemen harus memenuhi tujuan organisasi yang ditetapkan pada saat berdirinya organisasi. Tujuan organisasi sering kali diidealkan dalam arti bahwa tujuan tersebut tidak aktual dan dapat didefinisikan seperti itu.¹⁹ Misi organisasi, yang mengacu pada alasan didirikannya.

2) Menetapkan carayang tepat

Tugas manajemen yang kedua adalah memilih pendekatan terbaik untuk mencapai tujuan organisasi. Ini melibatkan pengembangan strategi, proses, dan metodologi pencapaian. Untuk menentukan pendekatan tersebut, dilakukan kajian dan pengujian untuk mengidentifikasi cara yang paling sesuai dengan kondisi saat ini, serta metode yang paling aman dan efisien di antara berbagai alternatif. Manajemen harus menaruh perhatian khusus pada tugas, proses, dan teknik layanan, karena hal ini berdampak pada kualitas dan kecepatan layanan, baik yang berbasis manual maupun yang berbasis peralatan.

3) Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan

Masalah Manajemen bertanggung jawab atas kepemimpinan dan pelaksanaan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen melakukan tugas atau kewajiban yang tidak diberikan kepada orang lain selain memberikan perintah (bawahan). Jika segala wewenang dan kekuasaan dialihkan baik secara lisan, tertulis, atau dengan cara lain maka akan berakibat petaka karena ia tidak mampu mengawasi dan mengendalikan bawahannya.

¹⁹ Dinal Ala Zofi Zahro, *Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017),h. 12-15.

4) Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan

Kegiatan harus diselesaikan pada titik-titik tertentu dari awal tugas atau kegiatan sampai selesai untuk mengontrol bagaimana pelaksanaannya. mengatur prosedur atau tindakan dengan bantuan instrumen untuk mengukur dan melacak hasil. Berbagai teknologi telah dikembangkan yang berfungsi sebagai sistem yang tidak hanya dapat memantau proses kerja secara terus menerus (sebatas aktivitas fisik) tetapi juga melakukan fungsi lain sehingga manajemen dapat mengatur aktivitas atau pekerjaan.

5) Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

Oleh karena kegiatan pengelolaan merupakan suatu siklus yang tidak pernah berhenti mengalir dari satu tindakan ke tindakan berikutnya, maka peninjauan terhadap pelaksanaan tugas atau pekerjaan bukanlah kegiatan akhir dalam rangkaian kegiatan manajemen. Untuk menyelenggarakan pelayanan publik, terlebih dahulu harus mengkaji kegiatan pelayanan dengan menggunakan sistem pelaporan dan observasi berbasis lapangan.²⁰ Pemimpin memanfaatkan proses evaluasi untuk menilai apakah seorang pekerja melakukan pekerjaannya sesuai dengan kewajiban dan tugasnya.

2. Teori Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler, Setiap tindakan yang membawa kepuasan bagi suatu kelompok atau unit dan bermanfaat, meskipun hasilnya tidak ada hubungannya dengan produk nyata, dianggap sebagai layanan. Sampara selanjutnya menggambarkan pelayanan sebagai suatu tindakan atau rangkaian yang menghasilkan

²⁰ Dinal Ala Zofi Zahro, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017)

kepuasan pelanggan dan melibatkan interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin fisik.²¹

Menurut Tata Sukayat, Melayani orang lain adalah ekspresi langsung dari keinginan seseorang melalui perbuatannya. Cara lain untuk mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan menguntungkan yang sebagian besar tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan serta diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Tata Sukaayat terus mengartikan pelayanan sebagai suatu tindakan atau rangkaian tindakan yang terjadi dalam jarak yang berdekatan antara manusia dengan manusia lain atau mesin yang berwujud. dan menjamin kepuasan jamaah.²² Menurut Tata Sukaayat, pelayanan adalah setiap kegiatan atau tindakan yang mendatangkan kegembiraan bagi jamaahnya dan memerlukan interaksi tatap muka antara seseorang dengan orang lain atau benda fisik. Kegiatannya antara lain:²³

a. Administrasi

Keseluruhan proses operasional yang melibatkan seluruh pegawai dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan disebut administrasi. Dimulai dengan pembayaran, proses pendaftaran, dan dokumen imigrasi.

b. Bimbingan ManasikHaji

Manasik dapat memberikan pendampingan haji dan umrah dalam tiga bagian:

²¹ Reski Nerisfa. *Faktor Determinan Keberhasilan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018.

²² Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h.133

²³ Tata Sukayat, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016), h.134.

- 1) Pra Haji/Umrah, nasehat sebelum berangkat ke Tanah Suci untuk membantu calon jamaah memahami cara menyelesaikan ibadah ketika tiba.
- 2) Pada saat umrah, diberikan nasehat selama berada di Tanah Suci. Pemandu dapat mendampingi dan mengarahkan jamaah untuk memastikan pelaksanaan ibadah haji dan umroh berjalan sesuai protokol yang benar.
- 3) Pasca-haji/umrah, nasehat diberikan setelah ibadah haji dan umrah untuk memastikan keberhasilannya yang berkelanjutan.

c. Transportasi

Ibadah haji dan umrah memerlukan sarana transportasi yang aman, nyaman, dan lancar. Perjalanan dari dan ke Arab Saudi bagi jamaah haji dan umrah memerlukan sarana transportasi yang memadai untuk mengakomodasi jarak dan volume orang serta barang. Bus nyaman banyak digunakan di Indonesia untuk mengangkut jamaah ke dan dari bandara. Untuk penerbangan Tanah Suci, terbang langsung ke Jeddah.²⁴ Bus dan pesawat digunakan untuk mengangkut orang antara Jeddah dan Madinah.

d. Akomodasi

Segala sesuatu yang diberikan untuk memenuhi suatu kebutuhan, misalnya tempat tinggal, disebut akomodasi. Bagi jamaah yang menunaikan ibadah haji dan umroh, penginapan menjadi salah satu pertimbangan yang sangat krusial. Penting bagi penyelenggara untuk menyediakan akomodasi yang memadai dan sesuai agar jamaah dapat beribadah dengan lebih tenang. Pelayanan perumahan yang meliputi makanan, minuman, dan fasilitas lainnya disebut dengan frasa ini.

²⁴ Tata Sukayat, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016).

e. Konsumsi

Makanan merupakan kebutuhan terpenting bagi jamaah haji karena membantu mereka menjaga daya tahan tubuh dan kesehatan selama menunaikan ibadah haji dan umrah.

f. Kesehatan

Sebelum berangkat ke Tanah Suci, dilakukan perawatan kesehatan antara lain pemeriksaan kesehatan, suntikan vaksinasi meningitis, dan suntikan vaksin H1N1. Pelayanan kesehatan adalah tindakan mengevaluasi, merawat, dan mempertahankan calon jamaah haji agar tetap sehat, tidak tertular atau tertular penyakit selama menunaikan ibadah haji dan umrah, serta kembali ke negara asalnya.²⁵ Pemeriksaan calon jamaah dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab, rontgen dan sebagainya.

b. Peningkatan Mutu Pelayanan

Menurut pakar Adi S, perbaikan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang seringkali memerlukan persiapan dan pelaksanaan yang matang. Perencanaan dan pelaksanaan ini harus saling berkaitan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan merupakan komponen yang sangat penting, khususnya bagi perusahaan yang bergerak di industri jasa. Jasa merupakan tindakan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang sebagian besar tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan. Pelayanan yang baik diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam memuaskan jemaahnya sesuai dengan kriteria yang

²⁵ Ruri Erlangga, *Menjadi Kaya Dengan Berbisnis Travel Umrah*, (Jakarta:PT.Grasindo, (2015)

ditetapkan. Keahlian ini dibuktikan dengan sumber daya manusia, fasilitas, dan aset infrastruktur yang dimiliki perusahaan. Hal ini terlihat pada produk aslinya yang seringkali disertai dengan berbagai inisial produk.

Layanan tertentu adalah produk utama yang dipertimbangkan. Memahami batasan teoretis, signifikansi, dan dampaknya terhadap layanan itu sendiri sangatlah penting. Oleh karena itu, proses penerapan ilmu pengetahuan dan seni untuk membuat rencana, melaksanakannya, mengatur, dan menyelesaikan operasi pelayanan untuk memenuhi tujuan pelayanan dapat didefinisikan sebagai pemberian pelayanan. Pelayanan juga dapat digambarkan sebagai suatu aktivitas atau kinerja yang memberikan keuntungan kepada konsumen dengan menyebabkan perubahan yang diinginkan pada diri mereka sendiri atau atas nama mereka. Sehingga pelayanan mempunyai nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hal menghasilkan nilai pelanggan.

c. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik ditentukan oleh kemampuannya dalam memberikan kepuasan klien. Pelayanan yang baik bagi organisasi dan personel yang dipercaya untuk melayani jemaah mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:²⁶

- 1) Adanya pegawai yang baik (saat jemaah masuk ke tempat kerja, pegawainya harus baik, sopan, dan cantik).
- 2) Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai (adanya ruang tunggu yang nyaman, ruang konsultasi yang bersih dan rapi, serta toilet yang bersih akan membuat jemaah merasa nyaman dan dihargai).

²⁶ Safrianti yuli. *Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Calon Jemaah Haji*. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2023.h. 28-29

- 3) Bertanggung jawab terhadap setiap jemaah (pekerja harus selalu mempertanggungjawabkan setiap jemaah dari awal hingga akhir. Pegawai harus melayani jemaah dengan baik dan berdedikasi dalam memberikan pelayanan yang baik agar jemaah senang.
- 4) Mampu melayani dengan cepat dan tepat (melayani jemaah sesuai aturan perusahaan dengan tetap tepat sasaran).
- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik (salah satu komponen kepuasan jemaah adalah kemampuan staf dalam berkomunikasi secara efektif dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh seluruh jemaah. Karyawan dapat menjawab semua pertanyaan jemaah, dan dapat mengkomunikasikan semua program perusahaan yang ada .
- 6) Memiliki pengetahuan dan bakat yang cukup.
- 7) Berusaha memahami kebutuhan jemaah.
- 8) Mampu menanamkan kepercayaan pada orang banyak.

Pelayanan yang baik diartikan sebagai suatu lembaga atau pegawai yang melayani calon jemaahnya dengan tepat dan tepat waktu, berkomunikasi secara efektif, menyenangkan, baik hati, dan bertanggung jawab kepada jemaahnya.

d. Bentuk Pelayanan

Bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu:²⁷

1) Layanan dengan lisan

Petugas di bidang hubungan masyarakat, pelayanan informasi, dan profesi lainnya memberikan pelayanan lisan kepada siapa saja yang membutuhkan

²⁷ Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, 04 Agustus 2017, h. 2.*

penjelasan atau informasi. Untuk memastikan keberhasilan layanan lisan, penyedia layanan harus memenuhi standar tertentu. Pada umumnya pelayanan teknis diberikan langsung di lapangan.

2) Layanan dengan tulisan.

Ada dua macam layanan penulisan: arahan yang harus diumumkan kepada publik dan korespondensi. Layanan korespondensi harus mematuhi persyaratan umum dan khusus yang diuraikan dalam aturan korespondensi.

3) Layanan dengan tindakan/perbuatan

Pengalaman dan kemampuan petugas diperlukan untuk menjalankan kegiatan ini, karena akan mempunyai dampak yang signifikan terhadap hasil tindakan atau tugas. Tujuan utama seseorang adalah memperoleh jasa dalam bentuk tindakan atau hasil kegiatan, bukan penjelasan lisan dan janji. Dalam skenario ini, aspek kecepatan dalam layanan pengerjaan mewakili keinginan pelanggan setia, didukung oleh kualitas hasil yang dapat diterima.²⁸

Layanan tindakan atau perbuatan yaitu suatu pekerjaan seseorang atau suatu organisasi dalam bentuk perbuatan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

C. Kerangka Konseptual

1. Manajemen

Manajemen digambarkan sebagai tindakan menggunakan sumber daya dengan sukses untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dan eksekutif bertanggung jawab atas pengoperasian bisnis dan organisasi. Manajemen juga dipandang sebagai ilmu dan

²⁸ Amir Syamsudin, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, 04 Agustus 2017.

seni, karena keduanya tidak dapat dibedakan.²⁹ Manajemen merupakan suatu ilmu karena telah diteliti secara luas dan diformalkan menjadi sebuah teori. Sebab, menggambarkan gejala-gejala manajemen, yang kemudian diteliti dengan menggunakan teknik ilmiah yang dibentuk sebagai prinsip dan diwujudkan menjadi teori.

2. Pelayanan

Dalam kata awam, gagasan pelayanan mengacu pada cara-cara yang digunakan untuk memberikan layanan atau bantuan kepada mereka yang membutuhkan.³⁰ *Gronroos* mengartikan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat (*Untouchable*) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan pekerja atau barang lain yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia jasa dalam rangka menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan.

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen layanan adalah proses penggunaan ilmu pengetahuan dan seni untuk mengembangkan rencana, melaksanakan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan operasi layanan untuk mencapai tujuan layanan.³¹ Dengan kata lain, Dalam konteks ini, manajemen layanan mengacu pada tindakan perencanaan, mobilisasi, pengelolaan, dan pengaturan suatu organisasi untuk memberikan layanan secara efektif dan efisien kepada jamaah yang menunaikan ibadah haji untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan.

²⁹ Laurence A. Manullang, *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 1

³⁰ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

³¹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, (Yogyakarta, Pustala Pelajar, 2010), h. 4.

4. Haji dan Umrah

a. Pengertian Haji

Haji berasal dari bahasa Arab الحج yang berarti kunjungan atau ziarah. Sedangkan istilah syariah untuk haji adalah kunjungan atau ziarah ke Ka'bah di Mekkah al-Mukaramah untuk beribadah kepada Allah SWT. Caranya dengan mengikuti tata cara menunaikan ibadah haji yang telah ditentukan secara berurutan, yaitu diawali dengan ihram, tawaf, sa'i, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, melempar jumarat, dan diakhiri dengan tahalulul.³²

Haji mengacu pada kunjungan yang disengaja ke Ka'bah untuk melakukan ritual tertentu. Sedangkan haji adalah perjalanan ke suatu tempat pada waktu tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Haji juga mencakup pemenuhan sejumlah kewajiban dan melakukannya pada waktu-waktu tertentu, serta pergi ke Ka'bah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan pedoman tertentu..³³

Haji juga merupakan sebutan bagi seseorang yang melakukan perjalanan ke Mekkah untuk memenuhi rukun Islam yang kelima: ketika kembali dari Tanah Suci, ia menambahkan gelar haji pada namanya.

Haji, setelah zakat, puasa, shalat, dan syahadat, merupakan rukun iman Islam yang kelima. Setiap tahun, umat Islam di seluruh dunia yang mampu menghidupi diri mereka sendiri secara finansial, fisik, dan ilmiah berpartisipasi dalam ibadah haji, yang berlangsung di berbagai wilayah Arab Saudi selama bulan Zulhijah.

³² Ahmad Kartono dan Sarmidi Husnah, *Ibadah Haji Perempuan menurut Para Ulama Fikih* (Cet. I; Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h. 13.

³³ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 3*, (Jakarta: Darul Fikri, 2011), h. 368

b. Umrah

Umrah diterjemahkan sebagai 'ziarah' dalam bahasa Arab. Sedangkan menurut syara', umroh meliputi ziarah Ka'bah, tawaf mengelilinginya, shalat antara Safa dan Marwah, serta mencukur atau memotong rambut dengan tata cara tertentu yang dapat dilakukan kapan saja.³⁴

Ibadah umrah dapat diselesaikan kapan saja (setiap hari, bulan, atau tahun) dan khusus dilakukan di Mekkah. Namun umrah tidak diperbolehkan pada hari-hari tertentu, khususnya Arafah dan Tasyrik. Ibadah umrah hanya terdiri dari tujuan ihram, tawaf, dan sa'i, serta halq atau tahalul.

c. Hukum Haji

Haji adalah perjalanan tersendiri, dalam hal perjalanan dan pariwisata. Seorang Muslim dalam perjalanan ini melakukan perjalanan dari negaranya sendiri ke tempat yang lebih aman. Islam menganggapnya sebagai simbol keesaan Allah SWT dan solidaritas umat Islam. Oleh karena itu, setiap umat Islam wajib shalat menghadap kiblat. Kemudian dia wajib mengelilinginya dengan tubuhnya satu kali seumur hidupnya.³⁵

Allah SWT yang menentukan kapan, kapan, dan bagaimana perjalanan haji akan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa gagasan dan amalan haji dirancang untuk mengakomodasi keberagaman umat Islam dalam ketaqwaannya kepada Allah SWT.

Haji itu wajib. Landasan yang diperlukan adalah kumpulan ayat-ayat Allah yang mewajibkan perjalanan haji. Ini adalah landasan Islam yang harus diamalkan

³⁴ Muhammad Noor. "Haji dan Umrah" Jurnal Humaniora Teknologi 4.1 (2018).

³⁵ Abu Yazid Adnan Quthny, "Akad Kerjasama dalam Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Haji Perspektif Hukum Islam." *Asy-Syari'ah: Jurnal Hukum Islam* 7.1 (2021): 1-18.

sekali seumur hidup. Setiap tahun, undang-undang mewajibkan seluruh umat Islam untuk melakukan kifayah. Secara umum, ibadah merupakan komitmen seumur hidup. Namun syarat ibadah haji dibatasi satu kali seumur hidup. Tujuan diprioritaskannya ibadah haji adalah untuk memenuhi perintah Allah SWT untuk mengenang rangkaian amal yang dilakukan oleh Nabi Ibrahim, pendiri syariat Islam. Allah mengabulkan permintaan Nabi Ibrahim dengan mengarahkan setiap orang untuk berziarah ke makamnya.

Mayoritas ulama, termasuk Abu Hanifah dalam salah satu pendapatnya yang paling kuat, Abu Yusuf, Malik, dan Ahmad, berpendapat bahwa seseorang yang telah memenuhi syarat-syarat kewajiban haji yang akan dijelaskan, dan mengetahui kewajiban tersebut, wajib segera melaksanakannya, dan menundanya adalah dosa.

d. Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Perencanaan Ibadah Haji dan Umroh merupakan suatu sistem kegiatan yang terdiri dari sub-sub sistem antara lain registrasi, bimbingan, kesehatan, imigrasi, transportasi, akomodasi, perencanaan ibadah haji unik, dan umrah. Penyelenggaraan haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan juga berkaitan dengan praktik pengelolaan yang ada saat ini, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.³⁶

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan nasehat dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem penyelenggaraan dan pengelolaan yang baik agar ibadah haji dapat terlaksana dengan lancar, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang

³⁶ Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda", *e-Journal Ilmu Pemerintahan*, vol.3 Nol. (Samarinda, 2015),h. 324.

Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sejalan dengan prinsip-prinsip Islam, ibadah haji aman, terorganisir dengan baik, lancar, dan menyenangkan. Wisatawan dapat menunaikan ibadah haji secara individu untuk menuntaskan haji Mambrur.³⁷

Semua jemaah haji berangkat ke Tanah Suci, menginap di Arafah, lalu kembali. Pemerintah memberikan ini sebagai kualitas pelayanan minimalnya. Perlindungan yang dimaksud di sini adalah menjaga keamanan dan kenyamanan jemaah haji tetap terjaga sejak berangkat dari tanah air menuju tanah suci hingga melingkupi seluruh persyaratan ibadah haji dan kemudian kembali ke tanah air dengan selamat dari segala gangguan. baik teror maupun keselamatan selama perjalanan.

e. Unsur-unsur penyelenggaraan haji dan umrah

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan kegiatan yang sangat mobile dan dinamis, dibatasi oleh tempat dan waktu serta memerlukan lima komponen yang harus dipenuhi agar dapat berfungsi: kehadiran calon jemaah, pembiayaan, fasilitas transportasi, hubungan internasional, dan organisasi pelaksana.³⁸

1) Calon jemaah

Seseorang yang berniat menunaikan ibadah dan mempunyai kemampuan finansial untuk itu. Jemaat yang mencari pelayanan mempunyai keleluasaan untuk memilih apa yang akan mereka capai berdasarkan bakat mereka dan jumlah kontribusi yang diinginkan. Semua itu tidak dapat dicapai sendirian

³⁷ Koeswinarno, "Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji", (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang Dan Diklat Kementerian Agama RI, 2014),h. 10.

³⁸ Maburi, Torik, and Meity Suryandari. "Analisis Peran Administrasi Dan Manajemen Dalam Lembaga Penyelenggara Haji Dan Umroh (Kbih) Terhadap Calon Jemaah Haji." *Relinesia: Jurnal Kajian Agama dan Multikulturalisme Indonesia* 1.2 (2022): 56-62.

karena bergantung pada hal-hal lain yang hanya dapat diberikan oleh lingkungan. Calon jamaah juga merupakan umat Islam yang telah mendaftar untuk salat di Departemen Agama dan Biro Swasta (Perjalanan Haji dan Umroh).

2) Pembiayaan ibadah haji dan umrah

Pendanaan haji dan umrah mengacu pada pengeluaran yang dikeluarkan oleh jamaah dalam melakukan pembayaran perjalanannya ke tanah suci. Sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diinginkan jamaah.

3) Sarana transportasi

Transportasi merupakan hal yang sangat penting dalam keberhasilan pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Jamaah haji memerlukan fasilitas transportasi yang memadai untuk perjalanan mereka dari tempat lahir ke Arab Saudi dan kembali.

4) Hubungan antar negara

Hubungan internasional yang baik menjadi salah satu kriteria utama dalam menyelenggarakan ibadah haji dan umrah. Kondisi jalan raya yang buruk akan menimbulkan tantangan bagi calon jamaah haji dan penyelenggara.

5) Organisasi pelaksana

Badan yang bertanggung jawab untuk memastikan ibadah haji dan umrah mengikuti pedoman agama dan berjalan dengan sukses, menyenangkan, dan halal.³⁹

³⁹ Mabruhi, Torik, and Meity Suryandari. "Relinesia: Jurnal Kajian Agama dan Multikulturalisme Indonesia 1.2." (2022).

D. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan modal konseptual yang menggambarkan bagaimana teori menghubungkan berbagai aspek yang diakui sebagai kesulitan yang signifikan. Ini mungkin berbentuk kerangka teoritis atau kerangka penalaran logis. Kerangka pemikiran memberikan ringkasan singkat tentang gagasan dan bagaimana gagasan tersebut dapat diterapkan pada permasalahan penelitian. Kerangka pemikiran bersifat praktis, dihasilkan dari satu atau lebih teori atau proposisi logis. Landasan penelitian ini dapat dicermati dari beberapa langkah di bawah ini:⁴⁰

1. Manajemen haji dan umrah

Pelayanan haji dan umrah diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga penasihat haji di tingkat nasional dan daerah. Dalam periode desentralisasi dan demokratisasi yang semakin meluas, kebutuhan akan akuntabilitas pelayanan publik dan peningkatan kinerja pengelolaan pelayanan publik semakin kuat dan transparan. Kinerja pengelolaan layanan haji dan umrah digunakan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah.⁴¹

Dalam skenario ini, perusahaan atau organisasi harus meningkatkan manajemen layanan bagi pelanggan atau jamaah haji dan umrah untuk memastikan bahwa mereka puas dengan layanan yang ditawarkan.

2. Pelayanan

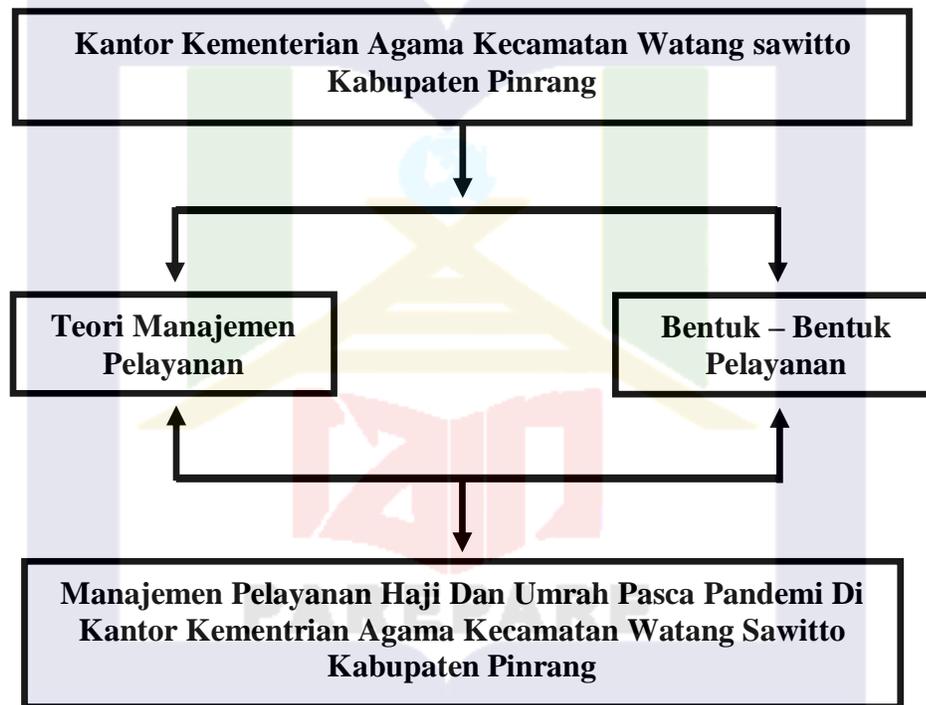
Haji dan umrah dilaksanakan di tanah air hingga sampai di tempat suci lalu kembali lagi. Mulai dari kuota, registrasi, pelunasan, administrasi dan kelengkapan

⁴⁰ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi", (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 60.

⁴¹ Farhan Sofian, "Aktivitas Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KbiHu) Aisyiyah Kota Yogyakarta Tahun 2023". Diss. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

dokumen, pembinaan dan tata cara haji, penyiapan petugas, pengelompokan dan penyediaan transportasi, perumahan, operasional pemberangkatan, pelaksanaan perjalanan haji, hingga kepulangan. Staf yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai, serta akuntabilitas kepada jemaah dari awal hingga akhir merupakan aspek pelayanan yang baik yang dapat memuaskan jemaah. Mampu melayani dengan cepat dan tepat, serta menanamkan rasa percaya pada jemaahnya, lembaga ini selalu siap membantu jemaah haji.⁴²

3. Skema Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

⁴² Simbolon, Nisya Nainita, and Imsar Imsar. "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5.3 (2021).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa yang sedang dibahas secara sistematis, faktual, dan benar, diikuti dengan analisis data untuk mencapai kesimpulan.⁴³ Penelitian ini menggunakan strategi deskriptif dengan harapan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang subjek dan objek penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat berlangsungnya proses penelitian untuk memberikan kejelasan mengenai penelitian yang dilakukan peneliti dan sejauh mana penelitian itu dilakukan, yang mempunyai batas wilayah tertentu. Objek penelitian ini dilakukan dilingkup wilayah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

2. Waktu penelitian

Adapun waktu penelitian dilaksanakan dalam waktu kurang lebih 2 bulan lamanya disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

C. Fokus Penelitian

Penelitian difokuskan pada Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi Di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang.

⁴³ Tohirin, "*Metode Penelitian Kualitatif*" (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 2.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang artinya datanya berupa kata-kata dan bukan statistik. Data kualitatif diperoleh dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data, antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber data Primer

Sumber data primer disebut juga data tangan pertama adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari informasi atau sumber-sumber yang berkaitan dengan permasalahan penelitian melalui penggunaan teknik pengukuran atau prosedur pengumpulan data secara langsung seperti wawancara informan.⁴⁴ Adapun pihak yang kiranya dapat diwawancarai oleh peneliti dalam yaitu ketua, staff bagian haji dan umrah kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dan jemaah.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang memberikan informasi tambahan yang tidak diperoleh secara langsung di lapangan. Sebaliknya, informasi tersebut diperoleh dari informasi yang diberikan kepada orang lain, seperti buku, dokumen, foto, dan statistik.

Sumber data sekunder dapat dimanfaatkan dalam penelitian sebagai sumber data tambahan atau primer apabila tidak tersedia sumber data primer. Data

⁴⁴ Djam'an Satori dan Aan Komariah, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 49.

sekunder pada dasarnya data yang menjelaskan data primer yang meliputi dokumen yang resmi, surat kabar, jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.⁴⁵

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tujuan utama dari proses penelitian, maka ini adalah fase yang paling penting. Data yang tidak sesuai dengan kriteria data yang telah ditentukan tidak akan diperoleh oleh peneliti yang tidak terbiasa dengan metodologi pengumpulan data. Berbagai sumber dan teknik dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam berbagai skenario.⁴⁶ Penelitian lapangan digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data, dan ini meliputi:

1. Observasi

Observasi yaitu pendekatan pengambilan data yang melibatkan penyelidikan yang sangat sistematis dan pencatatan yang teliti. Observasi adalah pembelajaran yang kita sengaja dalam mengamati fenomena dengan sistematis dan semua gejala yang didalamnya berhubungan dengan pengamatan dan semua pencatatan pada sesuatu yang akan kita teliti nantinya.⁴⁷ Teknik pengumpulan data ini dimana peneliti harus turun ke lapangan secara langsung dengan cara mengamati, memantau atau melihat dan secara langsung mendengarkan informasi yang ada di lapangan dimana peneliti melakukan observasi.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dalam rangka mendapatkan informasi dan data sebanyak-banyaknya dan sejelas mungkin terhadap pelaku atau subjek penelitian yang akan

⁴⁵ Farida Nugrahani and M Hum, "*Metode Penelitian Kualitatif*", Solo: Cakra Books, 1.1 (2014).h. 13

⁴⁶ Sugiyono, "*Metode Penelitian Manajemen*", (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 375.

⁴⁷ Imam Gunawan, "*Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*"(Bumi Aksara, 2022).h,143

dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, metode mendapatkan sumber data secara umum dilakukan yaitu dengan wawancara. Peneliti sering kali mengapa wawancara itu muda karna kesehariannya, peneliti melakukan percakapan dengan orang utntuk mendapatkan informasi yang penting.⁴⁸Wawancara yang di lakukan pada kali ini dengan ketua dan staff di bagian haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama kec. Watang Sawitto, kab. Pinrang.

3.Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah pencatatan tentang apa yang telah terjadi pada masa yang telah dilalui. Dokumen bisa berupa gambar atau foto, lukisan atau tulisan, atau karya raksasa yg telah dikerjakan seseorang.Namun perlu diingat bahwa tidak semua dokument dapat dipercaya. Dekomentasi adalah pencarian informasi terhadap objek atau variabel yang berupa pencatatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan yang serupa dengan itu.⁴⁹Dalam skenario ini, peneliti mengumpulkan dokumen dan foto serta merekam atau mencatat tindakan dalam penelitian ini.

F. Uji Keabsahan Data

Peneliti mengevaluasi reliabilitas pada saat prosedur pengumpulan data penelitian dengan menggunakan pendekatan penilaian keabsahan data.Triangulasi data merupakan salah satu metode untuk menentukan tingkat kepercayaan yang dapat digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian. Triangulasi data membandingkan apa pun di luar data, misalnya:⁵⁰

⁴⁸ Imam Gunawan, “*Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*”(Bumi Aksara, 2022). h,160.

⁴⁹ H Zuchri Abdussamad and M Si SIK, “*Metode Penelitian Kualitatif*”(CV. Syakir Media Press, 2021).h,149.

⁵⁰ Helaluddin & Hengki Wijaya, “*Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*”, (Makassar: Sekolah Theologiya Ekonomi Jaffar, 2019), h. 132.

1. Membandingkan data dari banyak sumber dengan menggunakan metodologi yang sama dan menggunakan teori tambahan untuk menganalisis data guna memberikan penjelasan komparatif.
2. Data kontras dari wawancara dengan sumber data observasi yang sama.
3. Untuk mengumpulkan data, bandingkan tindakan individu di depan umum dan pernyataan pribadi. Dapat menggunakan peneliti atau pengamat lain untuk mengoreksinya bila diperlukan.⁵¹

Sebagaimana ditunjukkan dari uraian di atas, prosedur pengujian keabsahan data memungkinkan peneliti mengukur tingkat kepercayaan partisipan terhadap proses pengumpulan data penelitian dengan membandingkan metode penelitian, sumber data, serta pernyataan publik dan pribadi yang dibuat oleh partisipan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan peneliti dapat diandalkan.

G. Teknik Analisis Data

Proses pengumpulan dan pengorganisasian data secara metodis dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi dikenal sebagai analisis data. Ini melibatkan pengklasifikasian data, memecahnya menjadi bagian-bagian yang dapat dikelola, mensintesisnya, mengorganisasikannya ke dalam pola, memilih apa yang akan diperiksa lebih lanjut, dan mengambil kesimpulan. sehingga orang lain dapat memahaminya dengan mudah.⁵²

Menurut Miles dan Huberman, pengoperasian analisis data kualitatif dan kuantitatif dilakukan secara interaktif dan berlanjut tanpa batas waktu hingga data

⁵¹ Zuhairi, "Penulisan Karya Ilmiah," (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h.40.

⁵² H Zuchri Abdussamad and M Si SIK, "Metode Penelitian Kualitatif" (CV. Syakir Media Press, 2021), h.159.

jenuh. Adapun aktifitas dalam analisis data di antara data reduction, data display dan conclusion drawing/ verification.

1. Reduksi data (Data Reduction)

Prosedur seleksi reduksi data akan digunakan oleh peneliti, yang akan memusatkan, mengefektifkan, dan mengabstraksi berbagai jenis informasi pendukung data penelitian yang dikumpulkan dan didokumentasikan selama proses pencarian data lapangan. Proses melakukan penelitian dimulai ketika peneliti memutuskan apa yang akan diselidiki dan berlangsung selama penelitian berlangsung.⁵³

Reduksi data yaitu data yang diperoleh dari lapangan yg jumlahnya begitu banyak sehingga membutuhkan pencatatan secara teliti dan rinci. Reduksi data berarti mrangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema polanya.⁵⁴

2. Penyajian Data (Display Data)

Penyajian data merupakan kumpulan fakta yang kiranya peneliti bisa mendapatkan atau mencapai kesimpulan dan mengambil sebuah tindakan. Dari data ini disajikan dalam bentuk kumpulan yang didapat dalam lembaga lembaga informasi dalam bentuk uraian dan narasi rinci, disusun yang berdasarkan hasil primer yang dimasukkan dalam reduksi, dan disajikan dalam bahasa peneliti yang sangat logis dan sistematis sehingga mudah dipahami.⁵⁵

⁵³ Farida Nugrahani and M Hum, "Metode Penelitian Kualitatif", Solo: Cakra Books, 1.1(2014).h,172

⁵⁴ H Zuchri Abdussamad and M Si SIK,"Metode Penelitian Kualitatif"(CV. Syakir Media Press, 2021). h. 161.

⁵⁵ Farida Nugrahani and M Hum,"Metode Penelitian Kualitatif", Solo: Cakra Books, 1.1(2014).h,175

3. Verifikasi Data

Langka selanjutnya dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Oleh karena itu, hasil pertama yang sifatnya masih sementara dan sepanjang waktu akan berubah apabila bukti pendukung yang kuat tidak diperoleh saat adanya pengumpulan data tahap berikutnya. Namun, jika temuan asli dikonfirmasi oleh bukti yang asli dan konsisten ketika peneliti kembali ke bidang pengumpulan data, maka kesimpulan awal dapat dipercaya.⁵⁶

Menarik kesimpulan hanyalah salah satu kegiatan dalam keseluruhan skema. Hal ini tidak sama dengan mengambil sebuah kesimpulan dalam penelitian kuantitatif yang telah dikaitkan dengan pengujian hipotesis. Proses verifikasi terhadap kesimpulan yang sementara kita dapat lakukan dengan mengulangi dengan beberapa langkah penelitian, yaitu dengan melakukan penelusuran kembali kepada seluruh Langkah-langkah penelitian yang telah kita lakukan, seperti menelaah data yg dikumpulkan dan diambil di lapangan, reduksi yang dilakukan harus sesuai dengan pencatatan yang telah dilakukan pada saat lapangan, dan kesimpulan sementara yang diperoleh yang telah dirumuskan.⁵⁷

⁵⁶ H Zuchri Abdussamad and M Si SIK, "Metode Penelitian Kualitatif" (CV. Syakir Media Press, 2021), h. 162.

⁵⁷ Farida Nugrahani and M Hum, "Metode Penelitian Kualitatif", Solo: Cakra Books, 1.1 (2014), h. 176-177

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah

Sebelum tahun 1962, Kabupaten Pinrang ditinjau dari segi urusan keagamaan masih berada di bawah naungan Kantor Departemen (Kementerian) Agama Kota Madya Pare-pare, karena penduduk semakin bertambah yang membutuhkan pelayanan yang optimal khususnya di bidang urusan keagamaan, maka pada tahun 1962, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang resmi berdiri sehingga dengan sendirinya berpisah dengan Kota Madya Pare-pare.

Sejak berdirinya dari tahun 1962 sampai sekarang, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang telah mengalami beberapa pergantian Kepala Kantor sebagai berikut :

No.	Nama Kepala Kantor	Tahun Menjabat
1.	K.H. Mustafa	1961 - 1965
2.	K.H.M. Zainul Abidin	1965 - 1977
3.	Drs.K.H.M. Tahir Syarkawi	1977 - 1987
4.	Drs.H.M. Arsyad Brahim	1987 - 1991
5.	Drs.H.M. Jafar	1991 - 1996
6.	Drs. H.M. Hasyim Kini	1996 - 2001
7.	Drs. H. Abd. Hakim	2001 - 2005
8.	Drs. H. Sulaeman T, M.Ag.	2005 - 2011
9.	Drs. H.M.Arsyad AT, M.Ag.	2011 - 2015

10.	Dr. H. Sudirman D, M. Ag.	2015 – 2019
11.	Dr. H. Irfan Daming, S.Ag., M.Pd	2020 – Sekarang

Tabel 4.1 Daftar Nama Yang Pernah Menjabat Sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang

Dengan keberadaan Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Pinrang yang membawahi 12 (Dua belas) Kantor Urusan Agama Kecamatan yang diharapkan memberikan pelayanan serta pembinaan terhadap kehidupan umat beragama dengan mengacu pada Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

2. Visi dan Misi

Pernyataan visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang 2020 - 2024 "Terwujudnya Masyarakat Pinrang Yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong". Upaya Untuk mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkan misi kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang yaitu:

1. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama.
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
3. Menyediakan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
5. mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akun tabel.
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri khas agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
7. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akun tabel, dan terpercaya.

Atas Visi dan Misi tersebut, kemudian ditetapkan tujuan dan sasan yang dijadikan sebagai indikator pencapaian tujuan dan sasaran sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas pemahaman dan pengalaman ajaran agama.
2. Pengukuhan suasana kerukunan hidup umat beragama yang harmonis.
3. Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kehidupan beragama yang berkualitas dan merata.
4. peningkatan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
5. Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
6. Peningkatan kualitas tata kelola pembangunan bidang agama.
7. Peningkatan akses pendidikan umum berciri khas agama dan pendidikan keagamaan.
8. Peningkatan mutu pendidikan umum berciri khas agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan.

Dalam upaya penyelarasan dan mempertajam tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, berdasarkan kebijakan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan, maka delapan tujuan tersebut diatas kemudian disederhanakan kedalam 5, sasaran dimaksud adalah:

1. Meningkatnya kualitas kehidupan umat beragama.
2. Meningkatnya harmoni sosial dan kerukunan antara umat beragama.
3. Meningkatnya kualitas pelayanan kehidupan beragama.
4. Meningkatnya akses pelayanan pendidikan.
5. Meningkatnya mutu pendidikan agama dan keagamaan.

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsinya. Struktur merupakan hal yang sangat penting dalam setiap organisasi, dengan struktur maka akan terjadi pembagian tugas yang seimbang dan objektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Lembaga atau organisasi pasti didalamnya terdapat struktur organisasi, seperti pula di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang kekuasaan tertinggi terletak pada kepala Kantor dengan membawahi pengelolaan kepala Subbag Tata Usaha dan beberapa Kasi Pendidikan Madrasah, Kasi Pendidikan Agama Islam, Kasi Penyelenggara haji dan Umroh, Kasi PD, PONTREN, Kasi Bima Islam, Kasi penyelenggara syariat dan 12 KUA kecamatan. Adapun nama-nama kepala di Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah yang pernah menjabat sebagai kepala kantor sebagai berikut:

No.	Nama Kepala PHU	Masa Jabatan
1.	Drs. A. M Yunus, M. A.	2004 – 2007
2.	Drs. H. Ansar, M.M.	2007- 2010
3.	H. M Syahril, S. Ag., M.A	2010 – 2012
4.	Drs. H. Munta, M.Pd.	2012 – 2015
5.	H. Muh Ihwan, S. Ag., M.Si	2015 – Sekarang

Tabel 4.2 Nama Yang Pernah Menjabat Sebagai Kepala diKASI PHU

Bagan Struktur Organisasi Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Pinrang



Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi

Bagan diatas menunjukkan struktur organisasi yang ada di Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah dan masing-masing memiliki fungsi dan tanggung jawab masing-masing. Bapak H. Muhammad Ihwan S.Ag M.Si sebagai kepala kantor di bagian Penyelenggara Haji dan umrah memiliki fungsi dan tanggung yaitu penyiapan perumusan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah serta evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah. Dibagian penyusunan bahan pendaftaran dan pembatalan Ibu Dra.Hj.Fatmawati dan Miskiyah S.Ag memiliki fungsi dan tanggung jawab yaitu melakukan penyiapan bahan pelaksana pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang penyusunan bahan pendaftaran dan pembatalan. Dan Penyusun dokumen haji yaitu bapak Akbar Arsyad S.Ag dan pengelola haji umrah yaitu ibu Hj. Umrah, S.Pd. I. Dan bagian operator Bapak Muh.Jabbar Umar S.E dan Khaerunnisa M. Ihwan, S.Kom memiliki

fungsi dan tanggung jawab yaitu menyimpan data-data yang penting seperti nama-nama jamaah haji, sidik jari, dan gambar calon jamaah haji.

4. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan wawancara kepada Ketua dan Staffbagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang. Jumlah Informan 5 orang, terdiri dari 1 orang ketua dan 2 orang staff bagian Haji dan Umrah dan 2 Jemaah, yang peneliti wawancara secara acak di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

Data yang di peroleh oleh peneliti melalui wawancara yang telah direkam dan diketik kembali dalam bentuk transkrip. Transkrip ini tidak sama sekali merubah semua pembicaraan dari informan dan peneliti, tahap lanjutan yaitu data di susun sistematis dengan memilih dan memfokuskan hasil wawancara.

1. Bentuk Pelayanan Haji dan Umrah dikantor Kementerian Agama kec. Watang sawitto kab. Pinrang.

Pelayanan dikantor Kementerian Agama Kabupaten pinrang meliputi pendaftaran dan pembatalan haji serta bimbingan manasik haji sebagaimana dari hasil wawancara dengan pegawai/staff yaitu Ibu Dra.Hj.Patmawati bagian Haji dan Umrah, hasil wawancara yang saya lakukan sebagai berikut:

“Untuk bentuk pelayanan yang ada dikantor ini yaitu dengan pelayanan administrasi, calon jemaah melengkapi dokumen yang sudah menjadi syarat seperti Kartu tanda penduduk, kartu keluaraga, akta lahir atau buku nikah dan membuka tabungan haji. Kemudian untuk Pelunasan dilakukan diBank setoran awal.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada di kantor kementerian agama kabupaten pinrang yaitu pengadminitrasian dengan

membawa Kartu tanda penduduk, Kartu keluarga, akta lahir atau buku nikah. Calon jamaah haji harus mengurus proses pembayaran dan pendataan, lalu memperoleh bimbingan manasik haji sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Patmawati:

“Pendaftaran haji setelah tabungan memenuhi nominal yang dipersyaratkan oleh Kementerian Agama RI untuk mendaftarkan haji dengan persetujuan maka nasabah penabung akan didaftarkan pada SISKOHAT (sistem komputerisasi haji terpadu) agar mendapat nomor porsi haji. Pendaftaran haji ini dilakukan di kantor kementerian agama kabupaten pinrang harus sesuai dengan KTP (kartu tanda penduduk). Pada saat pendaftaran nasabah yang bersangkutan harus melakukan pendaftaran sendiri guna untuk pengambilan foto dan sidik jari. Data-data yang dilengkapi yaitu buku tabungan haji, akte kelahiran/buku nikah/ijazah, foto copy Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku atau ketentuan lain yang di pesyaratkan kementerian agama khusus haji untuk mendapatkan validasi pendaftaran haji.”⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam melakukan pendaftaran calon jamaah haji ada persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jamaah haji, seperti membawa KTP (kartu tanda penduduk), KK (kartu keluarga), akte lahir/buku nikah/ijazah.

Bimbingan manasik haji merupakan bagian dari pelayanan yang di berikan oleh pemerintah pada calon jamaah haji. Bimbingan tersebut berupa pemberian pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji yang sesuai tuntunan agama.

Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Patmawati:

"Manasik dilakukan agar jemaah memahami rangkaian ibadah haji mulai dari tanah air hingga ketanah suci. Sebab, sebelum diberangkatkan ketanah suci harus dibekali pengetahuan yang cukup untuk pelaksanaan ibadah."

⁵⁸ Patmawati, Staff Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kab. Pinrang, *Wawancara di Kabupaten Pinrang*, 15 Januari 2024

Berdasarkan wawancara diatas maka, Bimbingan pelaksanaan ibadah haji/ manasik haji tujuannya untuk meningkatkan pengetahuan jamaah tentang tata cara / urutan pelaksanaan manasik haji.

Lanjutan wawancara yang dilakukan oleh Ibu Hj. Farida staff penyelenggara Haji dan Umrah sebagai berikut:

“Kalau untuk pelayanan pendaftaran haji bagian administrasinya sertakan Ktp, Kk, akta lahir atau buku nikah. Dan juga bisa langsung ke Bank penerimaan setor haji yang menerima nomor validasi Bank dan nomor itu akan dipakai mendaftar di Kantor Kementerian Agama. Dan untuk pemeriksaan kesehatan pasca pandemi pemeriksaan dilakukan dipuskesmas masing-masing kecamatan.”⁵⁹

Dari hasil wawancara diatas dengan ketentuan Menteri Agama No.13 tahun 2019 jemaah haji dilayani dengan mengajukan persyaratan administrasi dokumen yaitu Kartu penduduk, kartu keluarga, akta lahir atau buku nikah. Membuka tabungan haji dan pelunasan diBank setoran awal, dan untuk besaran biaya sesuai dengan peraturan Presiden ditahun berjalan.

Lanjut wawancaradengan Ibu Hj. Farida mengenai permasalahan yang muncul dalam pelayanan haji:

“Berbicara soal masalah menurut saya untuk calon jemaah biasanya terdapat nama diKTP jemaah tidak sesuai dengan diAkta lahir atau dibuku nikah sehingga itu menjadi kendala bagi karyawan bagian pelayanan haji. Dan untuk meningkatkan pelayanan agar semakin berkualitas, meningkatkan pelayanan adalah usaha untuk tercapainya suatu peningkatan mutu pelayanan yang biasanya diperlukan perencanaan yang baik. Dengan berbagai cara yaitu salah satunya adanya pelayanan yang cepat tanggap, sopan dan mampu berkomunikasi baik.”

⁵⁹ Farida, Staff Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kab. Pinrang, *Wawancara di Kabupaten Pinrang*, 15 Januari 2024

Maka disimpulkan permasalahan yang ada biasanya pada jemaah itu sendiri seperti nama diKTP jemaah tidak sesuai diAkta lahir atau buku nikah. Dan untuk meningkatnya suatu pelayanan yaitu adanya karyawan yang cepat tanggap, sopan dan mampu berkomunikasi baik.

Pelayanan yang baik adalah ditentukan oleh kemampuannya dalam memebrikan kepuasa kepada jemaah. Sebagaimana dijelaskan wawancara dengan salah satu jemaah haji yaitu kepada bapak Abbas:

“Alhamdulillah,saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada dikantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang di bidang PHU. Karyawannya juga murah senyum, ramah dan sopan.”⁶⁰

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama bagian haji sudah melayani dengan baik karena jemaah haji sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai diKantor Kementrian Agama. Pegawai murah senyum, ramah, dan sopan terhadap calon jemaah.

“Untuk pelayanan dikantor kementerian agama bidang haji itu bagus, pegawai juga ramah, kalo ada berkas yang belum lengkap langsung disuruh lengkapi, jadi puas ki karena baik orang disana, kepala kantor nya juga ramah.”⁶¹

Wawancara diatas juga menjadi penguat bahwa calon jemaah haji merasa puas dengan pelayanan yang ada karena selain karyawan, kepala kantor bagian haji juga ramah terhadap calon jemaah haji.

⁶⁰ Abbas, Jemaah Haji, *Wawancara di Kabupaten Pinrang*, 15 Juli 2024

⁶¹ Hasan, Calon Jemaah Haji, *Wawancara di Kabupaten Pinrang*, 15 Juli 2024

2.Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kec.Watang Sawitto kab.Pinrang.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Ketua dan staff bagian haji dan umrah. Persoalan yang terjadi pada pelayanan haji dan umrah bahwa titik layanan saat ini berbasis kemasyarakatan bersifat keseharian. Menurut penemuan wawancara yang dilakukan pada Bapak Ihwan sebagai ketua (haji dan umrah) mengenai Manajemen pelayanan haji dan umrah pasca pandemi dikantor Kementerian Agama kec. Watang sawitto kab.Pinrang sebagai berikut:

“Untuk perencanaan, saya menyampaikan informasi terkait persiapan yang harus dilakukan oleh calon jemaah haji. Salah satu poin penting yang diungkapkan adalah terkait pemeriksaan kesehatan yang akan dimulai pada tanggal 5 Januari 2024 di Puskesmas masing-masing kecamatan. Calon jemaah diharapkan membawafotocopyKTP,materai,foto 1 lembar,danfotocopysetoranawal.Untu kmudahkanpelaksanaanpemeriksaankesehatanbagijemaah.”

Lanjut wawancara yang dilakukan oleh bapak Ihwan sebagai berikut:

“Pengorganisasian dibagian penyelenggaraan haji itu ada macam"ada dikatakan mempunyai tugas bertugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan teknis, pelayanan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi. Susunan organisasinya yaitu ada seksi pendaftaran, seksi penyelenggaraan umrah dan haji khusus, seksi transportasi, perlengkapan dan akomodasi. Dan ada juga pelayanan operator disini berbasis aplikasi yang menyangkut pendaftaran Siskohat (sistem Komputer Haji terpadu). Sehingga pekerjaan yang awalnya membebani dan harus dilaksanakan oleh banyak orang, sekarang lebih efisien dan efektif secara maksimal.”

Sarana dan prasarana itu penting dalam hal pelayanan terhadap calon jamaah haji agar pelayanan tetap berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Ihwan:

“Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung. Adanya sarana dan prasarana di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dapat menunjang proses pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji, sarana dan prasarana disertai dengan gedung yang memadai dan cukup luas. Di kantor kementerian agama ini difasilitasi dokument-dokument penting, lemari untuk penyimpanan dokumen, operator, dan SISKOHAT.”

Kementerian Agama dalam melayani calon jamaah haji harus tetap stanby, baik Sumber Daya Manusia (SDM) nya maupun sarana dan prasarana pendukung seperti dalam melayani masyarakat atau calon jamaah haji, dimana sarana dan pendukung sangat berfungsi sekali seperti aplikasi dan database, dalam pengelolaan data jamaah haji untuk layanan haji diupayakan tetap dalam keadaan baik. Di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota menggunakan sistem SISKOHAT yang perlu diperhatikan oleh operator SISKOHAT bagi calon jamaah haji yang akan mendaftarkan diri adalah nama di SPPH dan buku tabungan harus sama, demikian juga dalam pengambilan gambar wajah harus benar-benar memperhatikan pencahayaan, posisi pengambilan gambar wajah dan sebagainya.

Bagi operator SISKOHAT yang ada di Kementerian Agama Kab/Kota diharapkan untuk dapat membuat laporan kegiatannya setiap hari dengan maksud agar dalam pengontrolannya dapat dilakukan diaman saja, dan setiap pendaftaran dihari tersebut dipindahkan ke excel dan disimpan ditempat yang mudah untuk ditemukan lebih cepat apabila data tersebut diperlukan.

Sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) adalah sistem aplikasi untuk mengelola seluruh data perhajian yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Siskohat ini juga sebagai alat bantu dalam kegiatan pengolahan data yang dilakukan secara manual. Data diolah dengan menggunakan komputer yang sudah diprogramkan sebelumnya, pengolahan data ini di mulai

dengan perekaman data hingga pada pencetakan laporan. Pengolahan data secara komputerisasi lebih menguntungkan dibandingkan dengan pengolahan data secara manual, keuntungan tersebut dapat ditinjau dari beberapa penyajian laporan yang lebih cepat dan akurat. Siskohat berawal dari kesadaran perubahan sosial dan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat membuat pelayanan haji juga harus lebih cepat dan mudah diakses oleh jamaah haji. Selain itu, Sistem Siskohat ini bertujuan untuk memudahkan jamaah haji dalam proses mengakses perjalanan ibadah haji. Jamaah haji dan masyarakat dapat mengakses baik langsung ataupun tidak langsung semua data dan informasi tentang perhajian.

Pelayanan SISKOHAT ini merupakan suatu wujud pengupayaan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada calon Jamaah Haji. Dengan pemanfaatan pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi ini dapat mempermudah pelayanan jamaah haji mulai dari pendaftaran, bimbingan di Tanah Air, Pelaksanaan Ibadah Haji di Arab Saudi sampai kembali ke Tanah Air. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Seksi PHU Muh. Ikhwan S. Ag :

“Jadi dalam rangka untuk meningkatkan layanan dalam hal perhajian pemerintah sekarang melalui kementerian agama itu melakukan pengembangan sistem. Pengembangan sistem adalah bagaimana aplikasi itu kemudian bisa didukung pelaksanaannya di wilayah yang aksesnya sulit dalam arti kata secara segi letak kewilayahan. Misalkan ada dua kecamatan yang berdekatan itu bisa dihimpun oleh penyelenggaraan aplikasi siskohat.”

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Langkah tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu SISKOHAT yang bertujuan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang berniat menunaikan ibadah haji. Ditengah upaya peningkatan pelayanan haji

yang prima dan berkualitas, keberadaan siskohat sebagai jantung informasi yang sangat membantu keberadaan KBIH-KBIH di seluruh Indonesia.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dibangun untuk mendukung proses pengambilan keputusan serta memberikan kemudahan dan kecepatan layanan, yang meliputi: pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pengendalian kuota haji nasional secara tersistem, kepastian pergi haji pada tahun berjalan, serta adil secara berurutan untuk memperoleh nomor porsi haji. Keberadaan SISKOHAT saat ini memberikan kontribusi yang besar dalam pelayanan ibadah Haji. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dibangun untuk memberikan kemudahan dan kecepatan layanan pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas biaya penyelenggara ibadah haji (BPIH) pengendalian kuota haji nasional secara tersistem, kepastian pergi haji pada tahun berjalan serta adil secara berurutan untuk memperoleh nomor porsi haji.

langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mengecek porsi haji melalui website Kementerian Agama sebagai berikut:

1. Jamaah haji dipastikan terlebih dahulu sudah membayar setoran awal BPIH. Pembayaran ini akan disertai bukti setoran awal yang dimana mencantumkan nomor porsi haji.
2. Buka website kemang di haji.kemenag.co.id.
3. Kemudian, Arahkan cursor ke tautan basis data dan akan muncul kolom perkiraan berangkat kemudia di klik.
4. Masukkan nomor di porsi haji di kolom yang tersedia. Nomor porsi haji tertera dalm bukti setoran awal BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) sebanyak 10 digit dan klik cari.

5. Selanjutnya Informasi seputar porsi haji akan tertera setelah laman terbuka.

Nomor porsi ini secara otomatis tersimpan di database sehingga bisa diakses melalui dua cara yaitu yang pertama bisa menggunakan Aplikasi haji pintar di Playstore di situs resmi yang disediakan oleh Kementerian Agama Haji.kemenag.go.id. Nomor porsi ini menjadi waiting list atau daftar tunggu yang menjadi acuan rencana keberangkatan haji termasuk kapan pelunasan dan kapan keberangkatan. Aplikasi haji pintar ini menampilkan informasi porsi haji dengan cukup detail. Setelah nomor porsi dimasukan, aplikasi ini akan menampilkan informasi dasar seperti nomor porsi, nama, tahun perkiraan keberangkatan, asal kota atau kabupaten, jumlah kota provinsi, dan posisi porsi pada kuota provinsi.

Kemudian lanjut wawancara dengan bapak ihwan:

“Sedangkan actualing atau pengerakkan, ada beberapa arahan yaitu dengan membawa dokumen penting tentunya dokumen tersebut tidak boleh ketinggalan. Yaitu membawa Kartu penduduk, Kartu keluarga, akta lahir atau buku nikah, paspor, visa beserta salinannya, ada juga foto sebagai identitas, kartu kesehatan juga sangat penting, buku istitha'ah, dan buku manasik haji. Adapun perlengkapan haji membawa pakaian ihram, pakaian sehari-hari, bahkan obat-obatan pribadi juga dibawa.”⁶²

Lanjut wawancara yang dilakukan oleh bapak Ihwan sebagai berikut:

“Kemudian untuk pengawasannya untuk pengawasan itu sendiri merupakan suatu unsur manajemen untuk melihat apakah segala kegiatan telah sesuai dengan rencana, dan saya melakukan giat monitoring langsung terhadap penyelenggaraan umrah. Saya menegaskan pentingnya transparansi dan kepatuhan penyelenggara umrah terhadap regulasi yang telah ditetapkan. Kemenag Pinrang berkomitmen untuk terus melakukan pengawasan secara rutin terhadap penyelenggara umrah di wilayahnya guna memastikan bahwa kegiatan ibadah umrah berjalan dengan lancar dan

⁶² Muhammad Ihwan, “Ketua Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Pinrang”, Wawancara Peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, 15 Januari 2024

sesuai dengan aturan yang berlaku. Maka controlling harus lebih maksimal agar aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.”

Maksud wawancara diatas Untuk Manajemen ada beberapa fungsi-fungsi manajemen yaitu Poac (Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling). Menurut kasi penyelenggaraan haji dan umrah, dimana dia mengatakan bahwa untuk Manajemen pelayanan pasca pandemi ada beberapa yang sangat penting yaitu Dokumen, perlengkapan haji, penyusunan bahan penyelenggaraan haji dan pelayanan Siskohat.

Kemudian dilanjutkan kembali wawancara kepada bapak Ihwan selaku Kasi Penyelenggaraan haji dan umrah:

“Layanan disini berbasis kemasyarakatan bersifat keseharian. Akan tetapi, saat pandemi kemarin, pelayanan tetap ada namun berbasis online dengan melakukan pendaftaran awal melalui telepon whatsapp. Animo masyarakat sangat menurun pada saat itu, sedangkan persyaratan haji itu istitaah yaitu masalah kemampuan ekonomi sementara pada pandemi aktivitas masyarakat terbatas. Namun setelah pandemi kondisinya dalam keadaan masa normal, pelayanan dan pendaftaran dilakukan secara langsung.”

Data Pemberangkatan Haji

Jumlah Jemaah Haji		Jumlah Jemaah Umrah	
Tahun	Jumlah Jemaah	Tahun	Jumlah Jemaah
2020	50	2022 – 2024	Kisaran 1.500 jemaah
2021	50		
2022	164		
2023	355		
2024	424		

Tabel 4.3 Data Haji dan Umrah

Dari hasil wawancara diatas layanan dikantor Kementrian Agama kab. Pinrang sebelum pandemi berbasis kemasyarakatan bersifat keseharian. Namun, datangnya pandemi membuat pelayanan dilakukan secara online. Dan untuk pendekatan istilah pasca pandemi kondisi menjadi normal maka, pelayanan tahun 2024 dilakukan secara langsung dikantor Kementrian Agama kab. Pinrang.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dilokasi penelitian, maka dapat dikemukakan pembahasan yang berdasarkan atas tujuan penelitian pada bab I, adalah sebagai berikut:

1. Bentuk Pelayanan Haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Dalam melakukan pendaftaran calon jamaah haji ada persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jamaah haji. Pendaftaran tersebut dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota dengan membawa persyaratan yang dipersyaratkan oleh Kantor Kementerian agama Kab/Kota. Adapun persyaratannya sebagai berikut:

1. Administrasi (Pendaftaran)

Calon jamaah haji membuka tabungan haji minimal Rp.25.000.00,- (dua puluh lima juta rupiah), sesuai dengan penetapan oleh menteri agama.

- a. Calon jamah haji wajib datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten degan tidak diwakilkan dan tidak melalui perantara dengan membawa persyaratan KTP dan foto copy KTP sebanyak lima lembar, KK (Kartu Keluarga) dan foto copy KK sebanyak dua lembar, Surat keterangan sehat dokter beserta foto copynya sebanyak satu lembar, Buku tabungan dan foto copynya sebanyak satu lembar, Akte kelahiran atau ijazah atau akta nikah

dan foto copynya sebanyak dua lembar, dan semua dokumen persyaratan haji itu di foto copy.

- b. Calon jamaah menerima bukti setoran BPIH awal yang tercantum nomor porsi.
- c. Calon jamaah haji melapor atau daftar ulang BPIH awal ke Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten paling lambat 7 (tujuh) hari kerja, dan calon jamaah haji menunggu sampai waktu berangkat sesuai dengan nomor urut porsi.

Calon jamaah haji melaksanakan pelunasan di Bank setoran BPIH awal, besaran biaya sesuai dengan Peraturan Presiden di tahun berjalan.

- a. Calon jamaah haji kembali melapor atau daftar ulang BPIH lunas ke Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten dengan membawa bukti setoran BPIH lunas, surat kesehatan yang dikeluarkan oleh Puskesmas kecamatan, dan foto copy KTP 3 lembar.
- b. Calon jamaah haji yang sudah tercantum keberangkatan haji di tahun keberangkatan harus memiliki paspor.
- c. Pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota, dengan syarat membawa foto copy KTP dan KK, dan foto copy Akte Kelahiran / Ijazah / Surat Nikah.



2. Bimbingan Manasik Haji

- a. Bimbingan manasik haji tingkat Kabupaten/Kota dengan jumlah pertemuan sebanyak 8 (delapan) kali dan materinya adalah sebagai berikut:
 - 1) Kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap kewajiban pemerintah dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan

terhadap jamaah. Sedangkan pokok bahasanya adalah tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan haji dan bentuk pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji di tanah air dan Arab Saudi.

- 2) Kebijakan teknis pelayanan kesehatan jamaah haji dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang kebijakan pemerintah tentang kesehatan jamaah haji. Sedangkan pokok bahasanya adalah pelayanan kesehatan terhadap jamaah haji sebelum keberangkatan dari Tanah air, pelayanan kesehatan terhadap jamaah haji selama di penerbangan dan pelayanan kesehatan di Arab Saudi.
- 3) Bimbingan perjalanan haji dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap proses perjalanan ibadah haji haji. Sedangkan pokok bahasanya adalah proses perjalanan menuju Asrama Haji/ transit, proses perjalanan dari Asrama Haji ke Embarkasi/Debarkasi, proses perjalanan haji sejak dari tanah air, selama di Arab Saudi hingga kembali ke daerah asal dan kegiatan shalat Arba'in dan ziarah.
- 4) Keselamatan penerbangan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap ketentuan dan larangan untuk keselamatan dalam penerbangan. Sedangkan pokok bahasanya adalah aturan dan tata tertib penerbangan, larangan dalam penerbangan, ketentuan tentang keselamatan penerbangan yaitu tas koper bagasi 32 kg, tas tentengan 7 kg dan tas paspor/dokumen.
- 5) Pembentukan ketua regu, ketua rombongan dan kloter dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap pentingnya organisasi kloter. Sedangkan pokok bahasanya adalah tugas dan fungsi karu/karom,

pembentukan ketua regu dan ketua rombongan, dan peran karu dan karom dalam kloter.

- 6) Hikmah haji dan pelestarian haji mabrur dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap hikmah dan upaya melestarikan kemabruran haji. Sedangkan pokok bahasannya adalah hikmah menunaikan ibadah haji, nilai dan ciri-ciri kemabruran ibadah haji dan haji mabrur dan pembentukan karakter bangsa.

Selain dari administrasi dan bimbingan manasik, adapun bentuk pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi jamaah haji pada kantor Kementerian Agama:

- a. Jamaah Haji asal Kabupaten Pinrang yang tergabung dalam Kelompok Terbang (Kloter) 6 Embarkasi Makassar akan segera memulai perjalanan mereka menuju Tanah Suci. Rombongan akan diberangkatkan menuju Asrama Haji Sudiang Makassar, dan diterima di Asrama Haji Sudiang.
- b. Prosesi pelepasan akan dilaksanakan di Masjid Agung Al Munawwir sebelum keberangkatan. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, menegaskan pentingnya kedisiplinan waktu kepada seluruh jamaah haji.
- c. Setelah proses penerimaan di Asrama Haji Sudiang, rombongan dijadwalkan berangkat ke Madinah melalui Bandar Udara Internasional. Seluruh persiapan telah dilakukan untuk memastikan perjalanan ibadah haji berjalan lancar dan aman.

Pelayanan transportasi jamaah haji di Arab Saudi di bawah koordinasi dan tanggung jawab Menteri Agama:

- a. Transportasi udara yakni dimulai dari Tanah Air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Mekkah dan Madinah).
- b. Transportasi darat yakni bus angkutan jamaah haji dari embarkasi ke Bandara Jakarta kemudian dari Arab Saudi ke Mekkah, dari Mekkah ke Armina, dari Armina ke Mekkah, dari Mekkah ke Madinah dan dari Madinah ke Bandara kemudian sampai ke Bandara Jakarta ke embarkasi di Tanah Air.

2. Pelayanan Akomodasi

Akomodasi haji yang umumnya diantaranya:

- a. Pengaturan penerimaan jamaah di asrama embarkasi berdasarkan penjadwalan kloter yang telah ditetapkan dan penempatannya disesuaikan dengan daya tampung di asrama haji tertib berdasarkan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).
- b. Persyaratan Masuk Asrama Haji
 - 1) Memiliki Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dilengkapi tanda setor lunas BPIH lembar keempat warna biru.
 - 2) Calon jamaah harus masuk asrama sesuai dengan jadwal (hari, tanggal dan jam) yang tercantum dalam Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).
 - 3) Petugas kloter diharuskan masuk ke asrama haji bersama dengan kloternya dan membawa SPMA serta melapor ke PPIH setempat:
 - a) Apabila petugas kloter berasal dari daerah yang sama dengan kloternya diharuskan berangkat bersama dengan kloternya dari Daerah Tingkat I.

b) Apabila petugas berasal tidak sama dengan kloternya, maka petugas tersebut harus menunggu kloternya di tempat penerimaan di embarkasi masing-masing pada hari dan jam yang sama.

3. Pelayanan Komsumsi

- a. Komsumsi di Tanah Air yakni di Asrama Haji.
- b. Komsumsi Arab Saudi yakni di Madinah ,Mekkah, Arafah, dan mina

4. Pelayanan Kesehatan

Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan oleh di puskesmaskecamatan sesuai dengan domisili calon jamaah. Pemeriksaan calon jamaah dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab, ronsen, dan sebagainya. calon jamaah haji pun rutin setiap hari jumat melaksanakan senam dan diharuskan untuk suntik meningitis terlebih dahulu sebelum keberangkatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas adalah hanya chek up secara keseluruhan, kecuali yang mempunyai penyakit khusus maka ditangani secara serius, dan semuanya berjalan dengan baik.

Adapun 3 Strategi Peningkatan Layanan Haji sebagai berikut:

1. Peningkatan upaya diplomasi dengan pemerintah Arab Saudi akan dilakukan dalam upaya meningkatkan jumlah jamaah haji yang dapat menunaikan ibadah haji serta akses mereka terhadap layanan dan perlindungan.
2. Untuk memperlancar dan meningkatkan pelayanan haji dan umrah di kabupaten dan kota, akan dibangun Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT)..
3. Manasik Untuk mempertebal pemahaman jamaah mengenai adat istiadat haji sepanjang tahun.

2. Manajemen pelayanan haji dan umrah pasca pandemi di kantor kementerian agama kecamatan watang sawitto kabupaten pinrang

Manajemen adalah suatu proses di mana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu atau kelompok. Manajemen perlu dilakukan guna mencapai tujuan atau target dari individu ataupun kelompok.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Maka, manajemen pelayanan adalah proses di mana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu atau kelompok. Dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Begitu pun dalam hal pelayanan haji pasti memerlukan sebuah perencanaan yang matang karena segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur serta prosesnya harus diikuti dengan baik agar semuanya berjalan dengan baik karena suatu pekerjaan tidak boleh dikerjakan secara asal- asalan. Maka dari itu penyelenggara haji dan umrah memerlukan manajemen pelayanan yang baik :

a. Perencanaan

Perencanaan adalah langkah awal dari suatu aktivitas manajemen dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait dengan kegiatan kedepannya agar dapat memperoleh hasil yang optimal. Sesuatu yang direncanakan terlebih dahulu akan berjalan baik sebagaimana yang diinginkan. Di kantor Kementerian Agama sebelum melaksanakan kegiatan memiliki perencanaan yang baik agar kegiatan

yang akan dilakukan berjalan sesuai dengan keinginan. Tanpa melakukan yang namanya perencanaan maka tidak akan dasar untuk melaksanakan suatu kegiatan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah pengelompokkan orang-orang, tugas, wewenang dan tanggung jawab. Dalam islam pengorganisasian diibaratkan sebuah bangunan yang paling menguatkan. Sehingga dalam pengorganisasian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji umrah adalah membagi tugas-tugas dan tanggung jawab bagi setiap pegawai yang ada disana sesuai dengan keahliannya masing-masing.

c. Penggerakkan

Penggerakkan atau biasa disebut juga pelaksanaan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan. Sehingga didalam kantor Kementrian Agama khususnya didalam penyelenggara haji dan umrah, ketika pemimpin ikut dalam sosialisasi untuk melaksanakan program kerja karyawan, memberikan support pada karyawan agar termotivasi, maka usaha akan mencapai tujuannya atas apa yang telah direncanakan dengan baik dan bisa terlaksana dengan sempurna.

d. Pengawasan

Pengawasan dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang baik. Pengawasan dibagi menjadi dua hal. Pertama, kontrol yang berasal dari diri sendiri yang mereka yakin bahwa Allah SWT pasti mengawasinya maka ia bertindak hati-hati. Kedua, sistem pengawasan yang

dilakukan dari luar diri sendiri maksudnya pengawasan yang dilakukan orang lain terhadap apa yang kita lakukan. Begitupun yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggaraan haji umrah, kepala kantor atau yang memimpin selalu mengawasi pegawainya agar didalam bekerja serius, jujur dan disiplin. Hal ini agar pekerjaan yang ada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggaraan haji dan umrah berjalan dengan baik dan lancar.

Pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah juga tidak terlepas dari faktor pegawai dalam melayani masyarakat meskipun manajemen pelayanan yang baik telah diterapkan seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan akan tetapi, juga membutuhkan faktor lain yang bergantung pada pegawai seperti berikut ini :

1. Kesopanan dan Keramahan (*al-Tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Seperti halnya yang telah dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah menerapkan sifat sopan dan ramahnya terhadap masyarakat atau calon jamaah haji yang mendaftar haji. Masyarakat atau calon jamaah haji akan merasa puas ketika pelayanannya sopan dan ramah.

2. Profesional (*Al-Fathanah*)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan, yaitu dengan menempatkan seseorang sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing, sehingga hasil dari suatu pekerjaan yang dikerjakan

dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Seperti halnya yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah yang menempatkan pegawainya sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing.

3. Tanggung Jawab (*Al-Amanah*)

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Seperti halnya yang telah dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah menerapkan sifat tanggung jawab ini dimana masing-masing pegawai sudah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing hingga selesai jam kantor. Mereka melakukan dengan ikhlas dan penuh semangat.

Masyarakat puas terhadap pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau calon jamaah haji sudah sesuai dengan kriteria ciri-ciri pelayanan yang dimana sebagai berikut :

1. Tersedia sarana dan Prasarana yang baik

Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan juga harus tenang dan tidak berisik. Seperti halnya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah tersedia sarana dan prasarana yang baik. Meja dan kursi yang nyaman sudah tersedia dengan baik, dokument dilemari juga sudah tersusun dengan baik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat calon jamaah haji betah untuk berurusan dengan kantor tersebut.

2. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan calon jamaah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap, pandai bicara dengan lembut. Karyawan juga harus mampu memikat sehingga calon jamaah haji semakin tertarik. Seperti halnya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah pegawai yang ada disana sudah menerapkan sikap ramah dan sopan terhadap masyarakat atau calon jamaah haji yang datang. Sehingga mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

3. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani calon jamaah haji diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan calon jamaah. Seperti halnya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah melayani dengan cepat dan tepat maksudnya karyawan melayani sesuai dengan prosedur yang ada jadi prosesnya lancar tidak terhambat dan maksud dari tepat yaitu karyawan melayani dengan cepat jadi semua selesai diwaktu yang tepat.

4. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap calon jamaah haji, karyawan mampu dengan cepat memahami keinginan calon jamaah haji. Maksudnya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Seperti halnya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah mampu berkomunikasi yang baik terhadap masyarakat atau calon jamaah haji.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang telah memberikan bentuk-bentuk pelayanan jamaah yaitu pelayanan administrasi seperti pendaftaran calon jamaah, bimbingan manasik haji, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan. Dan untuk pelayanan yang ada di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang yaitu masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji yang datang di kantor untuk mendaftar haji. Pegawai yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam melayani masyarakat juga ramah dan sopan dalam berbicara. Fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang sudah cukup baik.
2. Manajemen pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang telah dilaksanakan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yaitu melalui perencanaan, pengorganisasian, pengerakkan/pelaksanaan dan pengawasan.

B. Saran

1. Pelayanan yang sudah diberikan kepada calon jamaah haji sudah cukup baik serta sudah memenuhi standar pelayanan yang baik, namun pegawai tetap harus menjaga kualitas pelayanan seperti tetap menjaga keramahannya, tetap memberikan pelayanan yang baik dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang baik akan memberi kesan yang baik terhadap masyarakat atau calon jamaah haji yang datang.

2. Dan untuk fungsi-fungsi manajemen yaitu pengawasan harus terus ditingkatkan, tanpa adanya pengawasan dari pihak manajer atau atasan maka perencanaan yang telah ditetapkan akan sulit terwujud..



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

Abdussamad, H Zuchri, and M Si SIK. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV.Syakir Media Press.

Ali Yusni, Muhammad, “*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*”, *e-Journal Ilmu Pemerintahan*, vol.3 Nol. Samarinda, 2015.

Azizah, Kurnia, *Haji dan Umrah* 17 Februari 2022.

Az-Zuhaili, Wahbah, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 3*, Jakarta: Darul Fikri, 2011.

Barzelay, M. (2013). "Public Management as a Design-Oriented Professional Discipline." *Governance*, 26(3), 503-526.

Chaliq, Abdul, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011)

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim*. Jakarta Timur: LPMQ, 2022.

Erlangga, Ruri, *Menjadi Kaya Dengan Berbisnis Travel Umrah*. Jakarta: PT. Grasindo, 2015.

Faisal, Rifki dan Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016.

Fuji Sarah. (2021). *Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Furqon Mukminin. (2015). *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan haji dan Umroh (Studi kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*. Semarang: UIN Walisongo.

Gunawan, Imam. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Bumi Aksara.

- Helaluddin & Hengki Wijaya, *“Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik”*, (Makassar: Sekolah Theologiya Ekonomi Jaffar, 2019).
- Hum, Farida Nugrahani and M. Metode Penelitian Kualitatif. Solo: Cakra Books, 2014.
- Kartono, Ahmaddan Sarmidi Husnah, *Ibadah Haji Perempuan menurut Para Ulama Fikih*.Cet. I; Jakarta: Prenada Media Group, 2013.
- Koeswinarno, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang Dan Diklat Kementerian Agama RI, 2014).
- Mabruri, Torik, and Meity Suryandari. *“Analisis Peran Administrasi Dan Manajemen Dalam Lembaga Penyelenggara Haji Dan Umroh (Kbih) Terhadap Calon Jemaah Haji.”* Relinesia: Jurnal Kajian Agama dan Multikulturalisme Indonesia 1.2 (2022).
- Manullang, Laurence A, *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Megawati, Yaya Ruyat Nasih & Liya. *Pengantar Manajemen:Teori,Fungsi, dan Kasus*. Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2018.
- Munir, M, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Nerisfa, Reski. *Faktor Determinan Keberhasilan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018.
- Noor, Muhammad. *“Haji dan Umrah”* Jurnal Humaniora Teknologi 4.1. 2018.
- Nugrahani, Farida, and M Hum. 2014. “Metode Penelitian Kualitatif.”Solo: Cakra Books 1 (1): 3–4
- Quthny, Abu Yazid Adnan. *“Akad Kerjasama dalam Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Haji Perspektif Hukum Islam.”* Asy-Syari’ah: Jurnal Hukum Islam 7.1 (2021)
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010).

- Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017).
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Simbolon, Nisya Nainita, and Imsar Imsar. "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5.3 (2021).
- Sofian, Farhan. *Aktivitas Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KbiHu) Aisyiyah Kota Yogyakarta Tahun 2023*. Diss. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016).
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016).
- Supriatna, Eman, "Wabah Corona Virus Disease Covid-19 Dalam Pandangan Islam", *Sosial & Budaya Syari* 7, no. 6, 2020.
- Syaka, Annisa Khodista, and Agus Mulyanto. "Analisis Perbandingan Sensitivitas AHP dan WP dalam Pemilihan Biro Perjalanan Umrah di Yogyakarta." *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)* 3.3 (2019).
- Syamsudin, Amir, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam *artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik*, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, 04 Agustus 2017.
- Tania, Ajeng. (2014). *Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana*.
- Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).
- Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016).

- Yuli, Safrianti. *Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji*. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2023
- Zahro, Dinal Ala Zofi, *Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017).
- Zuhairi, *Penulisan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).





L

A

M

P

I

R

A

N

PAREPARE

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

	KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : NUR AISYAH

NIM : 19.3300.069

FAKULTAS : USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

PRODI : MANAJEMEN DAKWAH

JUDUL : MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH
PASCA PANDEMI DIKANTOR KEMENTRIAN
AGAMA KECAMATAN WATANG SAWITTO
KABUPATEN PINRANG

Instrumen Penelitian

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang ada dikantor Kementerian Agama Kec.Watang Sawitto Kab.Pinrang?
2. Bagaimana Manajemen pelayanan haji dan umrah pasca pandemi dikantor Kementerian Agama Kec.Watang sawitto Kab.pinrang?
3. Sebutkan syarat – syarat daftar haji?
4. Apa saja persiapan yang harus dilakukan oleh calon jemaah haji?
5. Apa saja permasalahan yang muncul dalam pelayanan haji?

6. Apa saja sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pelayanan pendaftaran jemaah haji?
7. Bagaimana menurut anda, tentang pelayanan yg diberikan pegawai bagian haji dalam mendaftar haji?
8. Menurut anda, bagaimana meningkatkan pelayanan agar semakin berkualitas?
9. Apa saja persiapan yang anda lakukan untuk melaksanakan ibadah haji?
10. Berapa biaya yang anda bayar saat melakukan pendaftaran haji?

Parepare, 7 Desember 2023
Mengetahui,

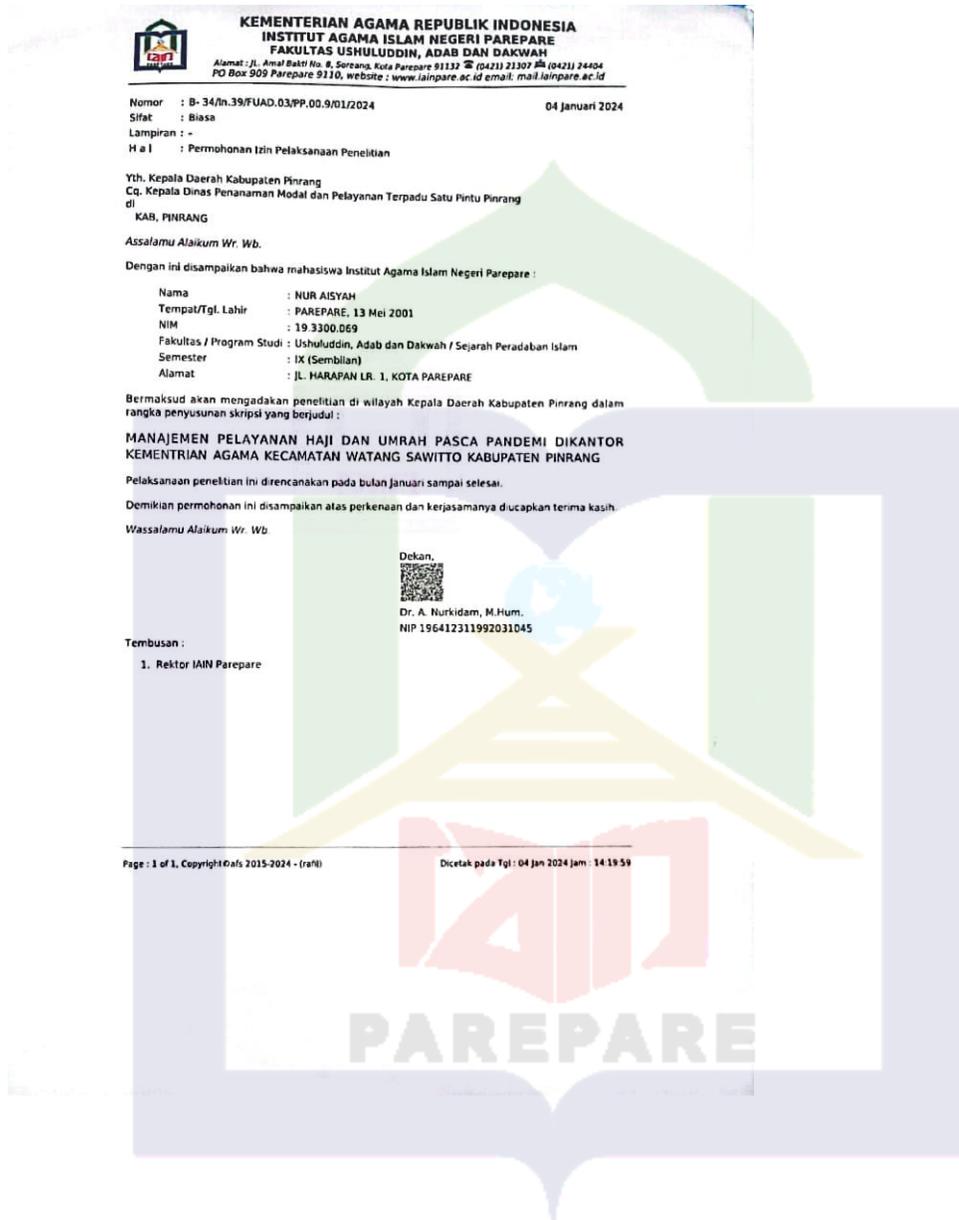
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I
NIP. 19761231 200901 1 047

Dr. Nurhikmah, M.Sos.I
NIP. 19810907 200901 2 005

Lampiran 2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Kampus



Lampiran 3. Surat Izin Meneliti dari PTSP



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jend. Sukawati Nomor 40, Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
 Nomor : 503/0037/PENELITIAN/DPMP/PTSP/01/2024

Tentang
SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 22-01-2024 atas nama NUR AISYAH, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.

Mengingat :

1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1958;
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan :

1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0063/RT.Teknis/DPMP/PTSP/01/2024, Tanggal : 22-01-2024
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0038/BAP/PENELITIAN/DPMP/PTSP/01/2024, Tanggal : 22-01-2024

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU :

Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 08 SOREANG, PAREPARE
3. Nama Peneliti : NUR AISYAH
4. Judul Penelitian : MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PASCA PANDEMI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KECAMATAN WATANG SAWITTO KABUPATEN PINRANG
5. Jangka waktu Penelitian : 1 Bulan
6. Sasaran/target Penelitian : KETUA DAN PARA STAFF BAGIAN HAJI DAN UMRAH
7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto

KEDUA : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 22-07-2024.

KETIGA : Peneliti wajib menaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditentukan di Pinrang Pada Tanggal 22 Januari 2024

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP.,M.Si
 NIP. 197406031993112001
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang



Biaya : Rp 0,-









Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSN

Lampiran 4. Surat Selesai Meneliti dari Kantor Kementerian Agama



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PINRANG
Jl. Bintang No. 02 Pinrang Telp. (0421) 921053 Fax. (0421) 923045
Website: www.kemenagpinrang.com

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
Nomor : B- 1524 /Kk.21.17/5/Hj.01/06/2024

Yang Bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. H. Muhammad Ihwan, S.Ag., M.Si
NIP : 196812202006041001
Jabatan : Kepala Seksi Peny. Haji dan Umrah

Menerangkan bahwa di bawah ini:

Nama Peneliti : Nur Aisyah
Judul Peneliti : Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.
Nama Lembaga : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Benar telah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam rangka pengumpulan data Skripsi sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S.1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

Pinrang, 06 Juni 2024

An. Kepala,
Kantor Peny. Haji dan Umrah

H. Muhammad Ihwan



Tembusan Yth :
- Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang (Sebagai Laporan) di Pinrang



Lampiran 5. Surat Keterangan Wawancara

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dr. H. MUHAMMAD IHWAN, S.H, M. Si
Alamat : JL. KANCIL KAB. PINRANG.
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pekerjaan : ASN KEMENDAG KAB. PINRANG
CASA PENYEBERGAN HAJI & UMRAH).

Menerangkan bahwa

Nama : Nur Aisyah
Nim : 19.3300.069
Perguruan tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare
Fakultas/Prodi : FUAD/Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 15 Januari 2024


Dr. H. MUHAMMAD IHWAN, S.H, M. Si

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dra. Hj. Paimawati
Alamat : Jl. Sawitto
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Staf PTH

Menerangkan bahwa

Nama : Nur Aisyah
Nim : 19.3300.069
Perguruan tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare
Fakultas/Prodi : FUAD/Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 15 Januari 2024



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : *Hj. Parola S. Ag*
Alamat : *BRT PIRANG ROTANDA*
Jenis Kelamin : *PATERNAL*
Pekerjaan : *STAF PENYELEKSIAN HAJI DAN UMRAH*

Menerangkan bahwa

Nama : Nur Aisyah
Nim : 19.3300.069
Perguruan tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare
Fakultas/Prodi : FUAD/Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 15 Juli 2024



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : *Hj. Abbas*
Alamat : *Kel. Sapaoko Ng*
Jenis Kelamin : *Laki-laki*
Pekerjaan : *Petani*

Menerangkan bahwa

Nama : Nur Aisyah
Nim : 19.3300.069
Perguruan tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare
Fakultas/Prodi : FUAD/Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Hj. Abbas
Pinrang, 15 Juli 2024

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Hasan
Alamat : Pinrang
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Mahasiswa Pinrang Cakro

Menerangkan bahwa

Nama : Nur Aisyah
Nim : 19.3300.069

Perguruan tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare
Fakultas/Prodi : FUAD/Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 15 Juli 2024



Lampiran 6. Dokumentasi Foto Wawancara Peneliti



Wawancara Bersama Bapak Dr. H. Muhammad Ihwan, S.Ag., M.Si Sebagai Ketua Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Pinrang. Senin,15 Januari 2024



Wawancara Bersama Ibu Dra. Hj. Patmawati Sebagai Staff Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Pinrang, Senin 15 Januari 2024



Wawancara Bersama Ibu Hj. Farida, S.Ag Sebagai Staff Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Pinrang, Senin 15 Januari 2024



Wawancara Bersama Bapak H. Abbas Jemaah Haji Kabupaten Pinrang, Senin, 15 Juli 2024



Wawancara Bersama Bapak Hasan Calon Jemaah Haji Kabupaten Pinrang, Senin, 15 Juli 2024

Lampiran 7. Hasil Turnitin dari Kampus



Similarity Report ID: oid:29615:62105914

PAPER NAME

Nur Aisyah Turnitin 2024 (3).pdf

WORD COUNT

13026 Words

CHARACTER COUNT

86326 Characters

PAGE COUNT

80 Pages

FILE SIZE

1.7MB

SUBMISSION DATE

Jun 28, 2024 3:22 PM GMT+8

REPORT DATE

Jun 28, 2024 3:23 PM GMT+8

● 18% Overall Similarity

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

- 18% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 10% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

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



BIODATA PENULIS



Nur Aisyah, lahir di Kota Parepare pada tanggal 13 Mei 2001. Anak pertama dari 5 bersaudara, anak dari pasangan suami istri yaitu, Alimin dan Fatimah. Penulis mengawali proses pendidikan formal di Tk Al Ihsan Parepare dan kemudian lanjut di SDN 29 Parepare pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPNegeri 10 Parepare dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 4 Parepare dan lulus pada tahun 2019. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMA, penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada Program Studi Manajemen Dakwah (MD) di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD). Selain ilmu yang didapatkan bangku kuliah, penulis juga mendapatkan ilmu dari berbagai pengalaman lapangan yang telah dilakukan yaitu Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Timusu Kec. Liliraja Kabupaten Soppeng dan melakukan Praktek Pengalaman Lapangan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang. Dan pada akhirnya penulis menyusun skripsi ini sebagai tugas akhir mahasiswa untuk memenuhi persyaratan dalam rangka meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan judul “ *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang* ”.