

SKRIPSI

**FUNGSI MANAJEMAN PADA PELAYANAN ADMINISTRASI
HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

**ENINDYA KHAYRISA PUTRI
NPM. 2103041010**



**Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1448 H / 2026 M**

**FUNGSI MANAJEMAN PADA PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI
DAN UMRAH DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

ENINDYA KHAYRISA PUTRI
NPM. 2103041010

Pembimbing : Ulul Azmi Mustofa, M.S.I

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1448 H / 2026 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website, www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Jurai Siwo Lampung
Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : ENINDYA KHAYRISA PUTRI
NPM : 2103041010
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : FUNGSI MANAJEMAN PADA PELAYANAN
Skripsi ADMINISTRASI HAJI DAN UMRAH DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR
LAMPUNG

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 15 Juni 2026
Dosen Pembimbing

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 198703192020121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : FUNGSI MANAJEMAN PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN
AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG

Nama : ENINDYA KHAYRISA PUTRI

NPM : 2103041010

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setuju untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo
Lampung.

Metro, 15 Juni 2026
Dosen Pembimbing



Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 198703192020121003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara No 118, Iringmulyo 13 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112

Telepon (0725) 47207, Faksimili (0725) 47206; www.uinjember.ac.id, humas@uinjember.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No : B-1609/11n.34.3/10/PP.00.9/07/2026.

Skrripsi dengan Judul: FUNGSI MANAJEMEN PADA PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH BANDAR LAMPUNG, disusun oleh: Enindya Khayrisa Putri, NPM: 2103041010, Prodi: Manajemen Haji dan Umrah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/24 Juni 2026.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	Ulul Azmi Mustofa. M.S.I.
Penguji I	Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I.
Penguji II	David Ahmad Yani, M.M.
Sekretaris	Primadatu Deswara, SKM.,M.PH.



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dri Santoso, M.H.

NIP. 19670316 199503 1 001

ABSTRAK

FUNGSI MANAJEMAN PADA PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh :

**Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010**

Penelitian ini membahas fungsi manajemen pada pelayanan administrasi haji dan umrah di Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi haji dilaksanakan serta menganalisis penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan cara berpikir induktif dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan peneliti adalah bagian dari beberapa tahap yaitu: reduksi data, display data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi fungsi manajemen pada pelayanan administrasi haji dan umrah sudah berjalan cukup baik dan terarah. Hal ini terlihat dari penerapan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dalam pelayanan SISKOHAT yang membantu proses pendaftaran, pendataan, serta penyampaian informasi kepada calon jamaah haji agar lebih efektif dan efisien.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kendala, terutama pada pemahaman masyarakat terhadap sistem pendaftaran online, khususnya jamaah lanjut usia, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Karena itu, peningkatan sosialisasi, edukasi digital, dan kualitas layanan masih diperlukan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci : *Fungsi Manajemen, Pelayanan Administrasi, Kementrian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Enindya Khayrisa Putri
NPM : 2103041010
Prodi : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 24 Juni 2026
Yang menyatakan



Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010

MOTTO

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِنَّمَا يُبَلِّغَنَّ عَنْكَ الْكِبَرَ
أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴿٢٣﴾

Artinya: Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan “ah” dan janganlah engkau membentak keduanya, dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik. (QS. Al-Isra’: 23)¹

¹ Lembaga Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lembaga Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019). 396

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, sehingga penulis berhasil menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung (UINJUSILA) dan menyelesaikan skripsi ini. Keberhasilan ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tersayang Bapak Muhyidin, dan Ibu Ari Kumala Sari terimakasih atas seluruh dukungan, kasih sayang, motivasi, didikan dan do'a yang telah diberikan sehingga menjadikanku wanita yang sabar, kuat dan mandiri. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan kasih sayang yang telah kalian berikan dengan kebaikan yang berlipat ganda.
2. Kepada adik tersayang Ahmad Fauzi Almuhyidi yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam perjalanan ini. Semoga adik juga dapat meraih segala cita-cita dan kebahagiaan yang diinginkan.
3. Kepada Dosen Pembimbing Bapak Ulul Azmi Mustofa, M.S.I yang dengan sabar membimbing saya dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, waktu, dan dedikasi yang telah diberikan. Semoga bimbingan dari Bapak dapat terus menginspirasi saya untuk terus berkembang.
4. Teman-teman seperjuangan angkatan 21, alumni, dan adik tingkat MHU terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu ada di setiap langkah perjalanan ini. Tetap semangat untuk kita semua dalam meraih cita-cita.
5. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. Semoga bantuan kalian diberikan balasan yang layak dari Allah SWT.
6. Almamater Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung (UINJUSILA)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur panjatkan kehadiran Allah atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis skripsi ini, penulisan skripsi ini Merupakan salah satu bagian untuk menyelesaikan pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Jurai Siwo Lampung guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, Peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karnanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Ulul Azmi Mustofa, M.S.I selaku Kepala Prodi Manajemn Haji dan Umrah. Dan Juga selaku Pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi.
4. kepada Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan UIN Jurai Siwo Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peeliti menempuh pendidikan.
5. Kepada Orang tua yang telah memberikan dukungan dan doanya kepada anaknya dalam penelitian ini.

Metro, 15 Juni 2026

Peneliti,



Enindya Khayrisa Putri

NPM. 2103041010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen	12
1. Manajemen	12
2. Fungsi Manajemen	14
3. Pelayanan	20
B. Administrasi	22
1. Pengertian Administrasi	22
2. Unsur Unsur Administrasi	24
3. Prinsip-Prinsip Administrasi	26
4. Manajemen Administrasi	28
5. Indikator Pelayanan Administrasi	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	32
B. Sumber Data.....	33

C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
D. Pengecekan Keabsahan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lembaga Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandar Lampung.....	39
1. Sejarah Berdirinya Lembaga Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandar Lampung	39
2. Visi, Misi, Tugas dan Fungsi Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung	40
3. Struktur Kepengurusan Di Bidang Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.....	42
B. Hasil Penelitian	44
1. Implementasi Pelayanan Administrasi Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Haji Dan Umrah	44
2. Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Administrasi Haji Di Kementerian Haji Bandar Lampung.....	54
C. Pembahasan	62
1. Implementasi Pelayanan Administrasi Haji di Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung.....	62
2. Implementasi Fungsi Manajemen pada pelayanan administrasi	66
D. Analisis Implementasi SSKOHAT Pada Pendaftaran Haji	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi (SK)
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data
4. Surat Reseach
5. Surat Balasan Izin Reseach
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Dokumentasi
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam menganjurkan kepada umatnya untuk memeluk Islam secara kaffah (menyeluruh). Termasuk dalam melaksanakan seluruh aturan syari'ah (perintah ataupun larangan Allah SWT.). Dalam ajaran Islam, seorang muslim memiliki pijakan yang sekaligus menjadi landasan hukum. Pondasi Islam terbangun dalam lima pilar utama yang kita kenal sebagai rukun Islam. Dan satu pilar paripurna dari kelima pilar itu adalah Hijjul Baiti Manistatho'a Ilaihi Sabila (Ibadah Haji).

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah- perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut. Telah dijelaskan pula dalam al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ
حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ
الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya *“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.”*¹

Secara keseluruhan, ayat ini menegaskan pentingnya ibadah haji dan kewajiban bagi umat Islam yang mampu untuk mengunjungi Baitullah (Ka'bah) di Mekah.

Berdasarkan regulasi yang ada, sebagaimana termaktub pada undang-undang RI No.08 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh diketahui bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayananan, memberi perlindungan dan turut memfasilitasi layanan administrasi mengenai manasik haji, mengkomodasi, layana kesehatan, menyediakan transportasi, jaminan keamanan dan berbagai keperluan lain yang menunjang pelaksanaan ritual ibadah haji.²

Digitalisasi perkembangan zaman menjadikan arus informasi menyebar dengan cepat ke berbagai lapisan masyarakat. Perkembangan digitalisasi juga turut dirasakan para pelaku usaha karena perkembangan digitalisasi masa kini itu dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efesien. Setiap cara yang digunakan oleh para usaha tidak bias memenuhi kedua kejadian tersebut, karna bakal mudah punah dengan kompetisi perkembangan masa kini.

¹ Departemen Agama RI, AL-Aliyy, Al-Qur'an dan terjemahnya, (Bandung: Diponegoro, 2005), 49.

²“Undang-Undang Republik Indonesia No.08 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji” (2019).

Mengingat saat ini perkara menunaikan ibadah haji bukan lagi menjadi masalah privasi bagi setiap calon jamaah haji, saat ini calon jamaah haji wajib mengikutsertakan peran negara untuk mengatur dan menyediakan kebutuhan muslimin yang ingin menunaikan ibadah haji. Maka dari itu disinilah peran Kementerian Haji memberikan apa yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji agar waktu perjalanan itu berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama dan menjadi haji yang mabrur.

Pada masa saat ini, masalah di aktivitas pelaksanaan haji yang ada di Negara Indonesia dilaksanakan oleh pemangku kebijakan dibawah Kementerian Haji Republik Indonesia secara berkelanjutan dengan pencapaian yang besarnya berbeda namun senantiasa terjadi berulang kali. Pada calon jamaah ibadah haji di Indonesia kejadian yang sering terjadi adalah kurang tersedianya pemahaman yang memadai mengenai penguasaan aturan menjalankan pendaftaran ibadah haji dengan proses sesuai dengan aturan yang ada.

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berpihak kepemilikan sesuatu.³ Pelayanan calon jamaah haji dalam hal ini adalah sebuah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh jamaah haji yang memenuhi kebutuhan praktis dan emosional dengan memperhatikan indikator utama kualitas jasa, pelayanan jamaah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi dan

³ Kolter Philip, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Erlangga. 2009), 83

lain-lain. Arti pelayanan disini mencakup bimbingan ibadah haji sehingga pelayanan yang diberikan berkesan kuat dan dapat dirasakan langsung oleh jamaah.

Menurut Moenir manajemen pelayanan merupakan suatu proses ataupun sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan layanan dengan tujuan agar mekanisme kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan tertib, lancar tepat pada sasaran serta memuaskan pihak yang dilayani⁴. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih manajemen pelayanan merupakan proses penerapan antara ilmu dan seni yang bersifat tidak kasat mata karena memberikan atau menyalurkan aktivitas-aktivitas pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Manajemen pelayanan haji adalah seluruh aktivitas dalam rangka kenaikan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun daerah.

Di Indonesia, salah satu komponen penting dalam pelayanan pemerintah adalah pengelolaan dan penyelenggaraan proses haji. Indonesia, negara dengan populasi Muslim yang besar, memberangkat sejumlah besar jamaah haji setiap tahunnya ke tanah suci. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab Kementerian Haji. Kementerian Haji telah

⁴ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* , (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 186.

menerapkan sistem komputerisasi yang disebut SISKOHAT atau Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu untuk mengelola ibadah haji. SISKOHAT dirancang untuk menyederhanakan proses pendaftaran haji, mengelola alokasi kuota haji, dan memberikan informasi *real-time* kepada jamaah haji dan keluarganya. Dalam hal ini, SISKOHAT dipandang sebagai pilihan yang inventif dan praktis untuk menjamin pengelolaan yang tepat dan sukses dari berbagai komponen administratif haji.⁵

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu atau SISKOHAT adalah sebuah platform teknologi informasi yang diperkenalkan untuk mengoptimalkan manajemen administrasi terkait ibadah haji. Manajemen administrasi SISKOHAT merupakan suatu proses penting dalam pengelolaan administrasi haji yang melibatkan penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dalam konteks manajemen administrasi SISKOHAT terdapat beberapa aspek kunci yang perlu diketahui, diantaranya adalah perencanaan sistem yang mencakup penetapan tujuan, pengidentifikasian kebutuhan pengguna, pemilihan teknologi yang tepat serta perencanaan anggaran dan sumber daya manusia yang diperlukan.

Manajemen administrasi SISKOHAT juga mencakup pelatihan pengguna. Pengguna termasuk staf di Kantor Kementerian Haji dan calon jamaah haji, perlu diberi pelatihan agar dapat menggunakan sistem ini secara efektif dan efisien. Penggunaan SISKOHAT dalam kantor Kementerian Haji

⁵ Ihda Zahrotustany, *Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Siskohat Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis*, *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 4 No. 3 2017.

dan Umrah Kota Bandar Lampung memiliki tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi, memastikan keakuratan data pribadi jamaah, serta memungkinkan koordinasi yang lancar antara berbagai unit terkait di wilayah tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kurang lancar pelayanan Kementerian haji Pendaftaran Haji di Bandar Lampung antara lain tingkat pendidikan calon jemaah haji adalah Sekolah Dasar (SD), dimana usia rata-rata jemaah haji 55 tahun ke atas, dan kurangnya potensi manusia SDM petugas haji.

Kantor Kementerian haji Dan Umrah Di Kota Bandar Lampung membentuk unit pelayanan khusus yang bersinggungan dengan masyarakat secara langsung. Pada metode registrasi ibadah haji memerlukan penyelenggara administrasi secara akurat serta system yang baik. Hal ini perlu dilakukan mengingat semakin efektif dan praktis administrasi yang ada mempengaruhi tingkat keberhasilan kegiatan administrasi yang dilakukan.

Sebagai suatu proses penyelenggara kerja administrasi bertujuan untuk mendapatkan atau meraih tujuan yang sebelumnya pernah diterapkan. Dengan demikian, administrasi akan menggambarkan cara untuk menggapai kepentingan manusia yang paling utama adalah memahami ruang lingkup dari perkantoran.

Berdasarkan Hasil Prasurvey peneliti di Kemenerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung dari penjelasan bapak Makmur bahwasanya realita pasca wabah covid-19 semua system administrasinya dilaksanakan secara

online dan yang ada dilapangan para calon jamaah haji ternyata banyak yang kurang memahami tentang administrasi secara online (pendaftaran haji). Dengan demikian, setiap orang yang hendak menunaikan ibadah haji harus memenuhi kelengkapan administrasi terlebih dahulu sebagai syarat mutlak untuk dapat dikatakan sah sebagai calon jamaah haji yang akan diberangkatkan oleh pihak penyelenggara.⁶

Sehingga pengelolaan ibadah haji berjalan dengan efektif dan praktis tanpa adanya gangguan apapun yang terutama dalam persoalan melaksanakan administrasi pendaftaran. Selanjutnya sangat dibutuhkan komitmen, kreatifitas, dan motivasi yang tinggi Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung dalam melaksanakan tugas manajemen administrasi pendaftaran ibadah haji.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang kegiatan menejemen admisnistrasi haji dan umroh yang ada di Kementerian Haji di Bandar Lampung, Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul “fungsi manajemen pada pelayanan haji dan umrah di kementerian Haji kota Bandar Lampung”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahan penelitian sebagai berikut :

⁶Makmur, Wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Bandar Lampung, 16 Oktober 2025

1. Bagaimana Implementasi pelayanan administrasi haji di kantor kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana implementasi Fungsi Manajemen pada pelayanan administrasi haji di kementerian haji Dan Umrah bandar lampung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian merupakan pijakan untuk merealisasikan aktivitas yang akan dilaksanakan sehingga perlu dirumuskan secara jelas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui implementasi pelayanan administrasi haji di kantor kementerian haji Dan Umrah bandar lampung.
- b. Untuk menganalisis penerapan fungsi manajemen pada pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan berguna bagi berbagai pihak.

a. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen pelayanan haji pada Kantor Kementerian Haji Dan Umrah.

b. Manfaat Praktis

Dapat memberikan masukan, evaluasi, dan pemikiran bagi pihak Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung. Lampung khususnya dalam hal yang berhubungan dengan manajemen pelayanan haji.

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan pernah dilakukan oleh :⁷

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Fira Afriani mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jemaah haji oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru 2019”. Penelitian ini menemukan bahwa implementasi pelayanan prima adalah pelaksanaan atau penerapan pelayanan yang baik dan yang terbaik dilakukan agar bisa membuat konsumen merasa nyaman dan terdapat tiga konsep pelayanan prima yaitu sikap atau attitude, perhatian atau attention dan tindakan atau action. Pelayanan prima sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Persamaan penelitian ini dengan meneliti Fira Arfiani adalah sama sama membahas tentang implementasinya, sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti lebih fokus pada pelayanan administrasi ibadah haji yang diberikan oleh penyelenggara Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Haji Kota Bandar

⁷ *Pedoman Penulisan Skripsi, Universitas Islam Negeri Jember, 2018, 30*

Lampung kepada calon jamaah Haji Dan Umrah.⁸

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Muzakkir Abid mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang berjudul “Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi 2020”. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil dan kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi sudah cukup baik dalam pelayanan bagi para Jemaah haji, yaitu sudah memenuhi syarat pelayanan berupa: kemudahan dalam pengurusan pelayanan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Namun dalam pelaksanaannya belum semuanya maksimal dan terpenuhi, hal ini terlihat dari adanya kendala yang didapati pada keterbatasan sarana dan prasarana seperti akses internet yang menghambat kelancaran pelayanan pendaftaran ibadah haji. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muzakkir Abid adalah sama sama membahas pelayanan haji dan umrah, sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah lebih memfokuskan pada pelayanan administrasi ibadah Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung.⁹

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Leli Martiyani mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang berjudul “Implementasi Fungsi Pelayanan Prima pada Nasabah di BMT Walisongo Semarang” pada tahun 2018. Dari penelitian ini, disimpulkan bahwasanya fungsi pelayanan

⁸ Fira Afriani, *Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jemaah haji oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru 2019*, Skripsi, (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019).

⁹ Muzakkir Abid, *Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi 2020*, Skripsi, (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).

prima di BMT Walisongo Semarang sudah terlaksana dengan baik, tentu saja pihak BMT Walisongo terus berupaya memaksimalkan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pelanggannya. Persamaan penelitian ini dengan ketiga penelitian di atas adalah membahas tentang pelayanan dan implementasinya. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti lebih memfokuskan pada pelayanan administrasi ibadah haji yang diberikan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Haji dan Umrah Bandar Lampung kepada calon jemaah haji. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi lembaga khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung. Persamaan Penelitian ini dengan penelitian Leli Martiyani adalah membahas pelayanan dan implementasinya, sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti lebih memfokuskan pada pelayanan administrasi ibadah haji yang diberikan oleh penyelenggara Haji Dan Umrah kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung.¹⁰

¹⁰ Leli Martiyani, *Implementasi Fungsi Pelayanan Prima pada Nasabah di BMT Walisongo Semarang, Skripsi*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Istilah manajemen berasal dari kata *tomanage* berarti control dalam bahasa Indonesia dapat diartikan, menangani, mengendalikan atau mengelola. Selanjutnya kata benda “manajemen” atau *management* dapat mempunyai arti . pertama sebagai pengelolaan, pengendalian atau penanganan (*managing*). Kedua perlakuan secara terampil untuk menangani sesuatu berupa *skillful treatment*. Ketiga gabungan dari dua pengertian tersebut yaitu berhubungan dengan pengelolaan suatu perusahaan rumah tangga atau suatu bentuk kerja sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu.¹

Seorang ahli bernama George. R.Terry mendefinisikan manajemen: *Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources.* (manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah

¹ Malayu SP Hasibuan, *Manajemen dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 1

ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain).²

Menurut Harold Koontz dan Cyirl O'Donnel manajemen adalah suatu usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktifitas orang lain yang meliputi Perencanaan, Pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian.³

John D. Miliet dalam buku *Management In the Public service*, Manajemen adalah proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan orang-orang yang terorganisasi dalam kelompok formil untuk mencapai suatu tujuan yang di kehendaki.⁴

George. R. Tarry mengatakan kalau menejemen adalah terdiri dari kegiatan untuk mencapai tujuan, di lakukan oleh individu yang memberikan yang terbaik melalui tindakan yang telah ditentukan. Ini melibatkan mengetahui apa yang harus mereka lakukan, menentukan bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya, dan mengukur efektivitas upaya mereka. Inti dari manajemen adalah mengelola sumber daya yang ada, khususnya sumber daya manusia untuk bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Maka dari itu, Kegiatan

²Mahmuddin, *Manajemen Da'wah* (Jawa timur: Wade Group, 2018)

³ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemn dasar pengertian dan masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 3

⁴ Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011), 2

berpengurusan memiliki makna saling mendukung dalam melaksanakan kegiatan yang akan dilaksanakan atau dimulai.

2. Fungsi Manajemen

Dalam menerapkan kepengurusan manajemen memiliki kewajiban yaitu : untuk menyelenggarakan, misi tertentu yang sering disebut sebagai fungsi manajemen. Tentang fungsi ini berikut yang akan disajikan beberapa pendapat ahli manajer : Adapun fungsi manajemen menurut George R. Terry ada empat, yaitu; *Planing* (perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Penggerakan), *Controlling* (Pengendalian) yang kemudian lebih dikenal dengan akronim POAC.⁵

1) Fungsi planing

Perencanaan atau planning merupakan kegiatan awal dari pekerjaan berupa memikirkan hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan agar dapat mencapai hasil yang optimal.⁶

Perencanaan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk membentuk apa yang akan dilakukan dimasa yang akan datang. Rencana ini biasanya dikembangkan setelah target yang ingin dicapai telah ditetapkan.⁷ Dalam rencana yang termasuk dalam , itu mencakup hal-hal yang harus dilakukan seperti apa yang harus dilakukan oleh, kapan, di mana, dan bagaimana melakukannya.

⁵ Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzi Media, 2017)

⁶ John Suprihanto, *Manajemen*, 2014

⁷ Indra Muchlis Adnan dan Sufian Hamim, *Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen* (Daerah Istimewa Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2013)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dikatakan bahwa perencanaan dapat berarti proses, tindakan, cara perencanaan atau perencanaan.⁸

Rencana dapat diartikan sebagai aksi menentukan dan menyatukan bukti, melakukan dan memanfaatkan anggapan tentang masa depan untuk membayangkan dan merumuskan kegiatan yang diusulkan dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan. Perencanaan berarti menentukan terlebih dahulu apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya. Untuk memiliki rencana yang baik, perlu mempertimbangkan beberapa jenis kegiatan, yaitu:⁹

- a) *Self-audit* (menentukan keadaan organisasi sekarang)
 - b) *Survey* terhadap lingkungan
 - c) Menentukan tujuan (objectives)
 - d) *Forecasting* (ramalan keadaan-keadaan yang akan datang)
 - e) Melakukan tindakan-tindakan dan sumber pengerahan
 - f) *Evaluate* (pertimbangan tindakan-tindakan yang diusulkan)
 - g) Ubah dan sesuaikan "revise and adjust" rencana-rencana sehubungan dengan hasil-hasil pengawasan dan keadaan-keadaan yang berubah-ubah.
 - h) *Communicate*, berhubungan terus selama proses perencanaan
- Rincian kegiatan perencanaan menggambarkan persiapan dan

⁸ Depdiknas, Kamus Besar Bahasa Indonesia (opcit, t.t.), 948.

⁹ Mahmuddin, *Manajemen Da'wah* (Jawa timur: Wade Group, 2018), 24

proyeksi masa depan terkait dengan kegiatan perencanaan yang akan dilakukan. Berdasarkan hal tersebut, maka perencanaan merupakan proses yang matang dan sistematis dalam memikirkan dan memutuskan apa yang akan dilakukan di waktu yang akan datang.¹⁰

Adapun perencanaan melibatkan perumusan tujuan atau sasaran organisasi, menetapkan strategi keseluruhan untuk mencapai tujuan, dan mengembangkan hierarki rencana yang lengkap untuk mengintegrasikannya, mengoordinasikan dan mengoordinasikan kegiatan.

Jadi perencanaan bisa berhasil jika dimulai dengan persiapan yang matang. Karena dengan pemikiran yang matang, kegiatan prioritas dan non-prioritas dapat dipertimbangkan. Oleh karena itu, kegiatan dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran pengeluarannya.

2) Fungsi organizing

Pengorganisasian merupakan proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penegasan kepada setiap kelompok dari seorang manajer. Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, termasuk manusia.

¹⁰ Yayat M. Herujito, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2001), 126

Adapun mengenai wujud dari pelaksanaan organizing adalah tampaknya kesatuan yang utuh, kekompakan, kesetiakawanan dan terciptanya mekanisme yang sehat, sehingga kegiatan lancar, stabil dan mudah mencapai tujuan yang ditetapkan.¹¹

Berdasarkan dari uraian di atas, maka terlihat adanya tiga unsur organizing yaitu:¹²

- a) Pengenalan dan pengelompokan kerja
- b) Penentuan dan pelimpahan wewenang serta tanggung jawab
- c) Pengaturan hubungan kerja Setelah adanya gambaran pengertian pengorganisasian sebagaimana telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan pengorganisasian sebagai rangkaian aktivitas dalam menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan usaha dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja di antara satuan-satuan organisasi.¹³

Pelaksanaan suatu kegiatan usaha dapat berjalan secara efisien dan efektif serta tepat sasaran, apabila diawali dengan perencanaan yang diikuti dengan pengorganisasian. Oleh karena itu, pengorganisasian memegang peranan penting bagi proses suatu kegiatan usaha. Sebab dengan pengorganisasian, rencana suatu

¹¹ Ali M. Hadar, *Pokok-pokok Manajemen* (Pontianak, 2017), 4.

¹² Mahmuddin, *Manajemen Da'wah*, 24.

¹³ Sukarna, *Dasar-dasar manajemen*, (Bandung: Cv .Mandar Maju, 2011), 38

kegiatan usaha akan lebih mudah pelaksanaannya, mudah pengaturannya bahkan pendistribusian tenaga kerja dapat lebih mudah pengaturannya. Hal ini didasarkan pada adanya pengamalan dan pengelompokan kerja, penentuan dan pelimpahan wewenang dan tanggungjawab ke dalam tugas-tugas yang lebih rinci serta pengaturan hubungan kerja kepada masing-masing pelaksana suatu kegiatan usaha.

3) Fungsi Actuating

Pengertian penggerakan adalah seluruh proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Setelah rencana ditetapkan, begitu pula setelah kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan itu dibagi-bagikan, tindakan berikutnya dari pimpinan adalah menggerakkan mereka untuk segera melaksanakan kegiatan-kegiatan itu, sehingga apa yang menjadi tujuan suatu kegiatan usaha benar-benar tercapai. Tindakan pimpinan menggerakkan itu disebut "penggerakan".

Pencapaian tujuan organisasi akan lebih terjamin apabila para anggota organisasi dengan sadar dan atas dasar keinsyafannya yang mendalam bahwa tujuan pribadi mereka akan tercapai melalui jalur pencapaian tujuan organisasi. Kesadaran merupakan tujuan dari seluruh kegiatan penggerakan yang metode atau caranya harus

berdasarkan norma-norma dan nilai-nilai sosial yang dapat diterima oleh masyarakat.¹⁴

Unsur yang sangat penting dalam kegiatan pergerakan setelah unsur manusia, sebab manusia terkait dengan pelaksanaan program. Oleh karena itu, di dalam memilih anggota suatu organisasi dan dalam meraih sukses besar, maka yang perlu dipikirkan adalah bagaimana mendapatkan orang-orang yang cakap.¹⁵

4) Fungsi Controlling

Pengendalian berarti proses, cara, perbuatan mengendalikan, pengekangan, pengawasan atas kemajuan (tugas) dengan membandingkan hasil dan sasaran secara teratur serta menyesuaikan usaha (kegiatan) dengan hasil pengawasan. Pengertian pengendalian menurut istilah adalah proses kegiatan untuk mengetahui hasil pelaksanaan, kesalahan, kegagalan untuk diperbaiki dan mencegah terulangnya kembali kesalahan itu, begitu pula mencegah sebagai pelaksanaan tidak berbeda dengan rencana yang telah ditetapkan.¹⁶

Pertama, control yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah SWT.

Seseorang yang yakin bahwa Allah pasti mengawasi hamba-Nya,

¹⁴ Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 40

¹⁵ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi aksara, 2017), 39–40.

¹⁶ Sarinah Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Cv. Budi utama, 207M), 99.

maka ia akan bertindak hati-hati.

Kedua, sebuah pengawasan akan lebih efektif jika sistem pengawasan tersebut juga dilakukan dari luar diri sendiri. Sistem pengawasan itu dapat terdiri atas mekanisme pengawasan dari pimpinan yang berkaitan dengan penyelesaian tugas yang telah didelegasikan, kesesuaian antara penyelesaian tugas dan perencanaan tugas, dan lain-lain.

3. Pelayanan

Pelayanan haji adalah pelayanan publik dibidang keagamaan yang berkenaan dengan *development service* (pelayanan pengembangan), dan *protective service* (perlindungan) bagi warga negara Indonesia yang beragama Islam dan menjalankan ibadah haji sebagai rukun Islam yang kelima. Menteri agama dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik- baiknya kepada jamaah haji. penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan di implementasikan dengan memberikan pelayanan sesuai hak

jamaah haji tanpa mengurangi sedikitpun.¹⁷

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan antara lain adalah faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang idigunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara imembandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau yang mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu lembaga pemerintahan tersebut. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Dan sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dasar yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam memenuhi harapan yang sesuai terhadap spesifikasi yang ada bergantung pada kemampuan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan.

¹⁷ Resti wildayati, dindin solahudin, Arif Rahman, Optimalisasi Pelayanan Jamaah Haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah. *Jurnal manajemen dakwah* 17.2 (2017), ISSN: 2550-1097 (Online),1410-5705 (print). H. 166

B. Administrasi

1. Pengertian Administrasi

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, pemerintahan, dan pengelolaan”. Di Italia disebut *amministrazione*, sedangkan di Perancis, Inggris, dan Amerika Serikat disebut *administration*. Pengertian tersebut kemudian berkembang mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan zaman.¹⁸

Menurut Siagian, kegiatan-kegiatan ketatausahaan merupakan bagian yang sangat penting dari kegiatan organisasi, terutama karena kegiatan-kegiatan tersebut menyangkut penanganan informasi organisasi. Penanganan informasi harus sedemikian rupa sehingga dalam organisasi terdapat informasi yang lengkap, mutakhir dan dapat diandalkan, terutama sebagai bahan untuk berbagai jenis keputusan. Agar berbagai persyaratan tersebut terpenuhi maka informasi perlu ditangani sebaik mungkin dengan beberapa ketentuan berikut :

- 1) Pengumpulannya dilakukan sedemikian rupa sehingga sesuai dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan.
- 2) Pengolahannya dilakukan sehingga data yang diolah menjadi informasi bermutu tinggi.
- 3) Penyimpanannya dilakukan sedemikian sistematisnya sehingga mudah

¹⁸ Sondang P. Siagian. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

ditelusuri.

- 4) Penggunaannya benar-benar menunjang berbagai kegiatan organisasi, baik dalam arti mendukung pelaksanaan tugas pokok maupun pelaksanaan tugas-tugas penunjang.

Administrasi juga diartikan dalam arti luas, yakni proses (rangkaian) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dengan demikian, dalam pengertian administrasi terkandung hal-hal berikut.¹⁹

- a. Kelompok orang (manusia), yakni berkumpulnya dua orang atau lebih dalam sebuah perkumpulan (organisasi), organisasi sipil atau militer, negeri atau swasta, organisasi besar atau kecil. Pengelompokan orang dalam suatu kerja sama tersebut terjadi dengan asumsi bahwa tujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri.
- b. Kegiatan, yakni berupa sejumlah aktivitas yang harus dikerjakan baik secara individual, namun masih terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun bersama-sama untuk mencapai tujuan yang ingindicapai. Kegiatan yang dilakukan dalam rangka administrasi merupakan kegiatan yang berangkaian satu dengan yang lain sehingga merupakan suatu proses yang sistematis.
- c. Kerja sama, yakni interaksi antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, karena pekerjaan itu tidak dapat dan juga tidak boleh diselesaikan (dituntaskan) seorang diri.

¹⁹ Ulbert. (2016:5). *Ilmu administrasi Negara*. Studi tentang Ilmu administrasi

- d. Tujuan, yakni sesuatu yang ingin didapatkan atau dicapai oleh sekelompok orang yang bekerja sama dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri.
- e. Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara masukan (input) dan keluaran (output).

Sebagai “proses”, administrasi menggambarkan berjalannya suatu kegiatan kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, administrasi sebagai proses merupakan suatu kegiatan yang berkesinambungan mengarah pada pencapaian tujuan yang ingin dicapai.

2. Unsur Unsur Administrasi

Menurut The Liang Gie dan Thoha yang diungkapkan oleh Prajudi Admosudidjo dalam Balai Pembinaan Administrasi Negara terdapat unsur umum, yaitu unsur yang terdapat dalam sistem kerjasama apa pun tujuan dan corak kerjasama itu, yang dilakukan masing-masing orang bagi terciptanya tujuan. Berikut unsur-unsur yang dimaksud.²⁰

a. Komunikasi

Komunikasi sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan berupa penyampaian berita dari seseorang kepada pihak lain dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Komunikasi merupakan urat nadi yang memungkinkan orang-orang saling mengetahui pikiran, kehendak, dan perasaan masing-masing. Tanpa komunikasi tidak

²⁰ The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

mungkin suatu kerjasama dapat berlangsung.

b. Informasi

Informasi sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan yang berupa penghimpunan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, dan pemusnahan informasi.

c. Personalia

Personalia sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan berupa pencarian, pelamaran, pengujian, penerimaan, pengangkatan, penempatan, kepangkatan pengembangan, kesejahteraan, pemutasian, dan pemberhentian tenaga kerja dalam kerjasama mencapai tujuan bersama.

d. Financial

Finansial sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan berupa penyusunan anggaran belanja, penentuan sumber biaya, cara pemakaian, pembukuan, dan pertanggungjawaban atas pembiayaan dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

e. Material

Material sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan berupa pengadaan, pencatatan, pengaturan pemakaian, pemeliharaan, dan penyingkiran benda dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

f. Relasi Publik

Relasi publik sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan berupa usaha pengenalan kegiatan organisasi kepada lingkungan dan penangkapan hasrat serta suasana lingkungan dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

3. Prinsip-Prinsip Administrasi

Henry Fayol “bapak administrasi” mengemukakan beberapa prinsip-prinsip administrasi. Prinsip-prinsip administrasi tersebut adalah sebagai berikut:²¹

- a. Pembagian kerja : untuk memusatkan kegiatan, pengkhususan orang dalam bidangnya (spesialisasi) agar memperoleh efisiensi yang tinggi.
- b. Wewenang dan tanggung jawab : hak administrator atau manajer untuk memberi perintah dan merupakan sesuatu yang melekat dalam jabatan manajer atau administrator. Konsekuensi dari pemilikan wewenang tersebut adalah tanggung jawab, baik bagi yang memberi maupun yang menerima perintah.
- c. Disiplin : hal yang mutlak dalam kegiatan kerja sama, dalam hal mana anggota organisasi tunduk dan menaati peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin mengikat semua tingkat kepemimpinan organisasi dan menuntut adanya sanksi.
- d. Kesatuan perintah : Pekerja menerima perintah hanya dari satu pimpinan.

²¹ Darmanto, Ayi Karyana, Eceng (2022). *Pengantar ilmu adminisrasi*. Tangerang selatan : Universitas terbuka

- e. Kesatuan arah atau tujuan : Bahwa kegiatan organisasi harus mempunyai tujuan yang sama dan langsung dari perencanaan yang dibuat seorang manajer.
- f. Mendahulukan atau mengutamakan atau menempatkan kepentingan umum (organisasi) di atas kepentingan pribadi, Dalam hal ini kepentingan organisasi sebagai kepentingan bersama harus didahulukan, bukan kepentingan pribadi.
- g. Pengupahan atau penggajian. Penggajian dan metode pembayarannya harus adil dan jujur sesuai dengan kompensasi pekerjaan dengan mengusahakan agar dapat memuaskan pimpinan dan bawahan.
- h. Sentralisasi : Wewenang perlu didelegasikan kepada bawahan, tetapi tanggung jawab akhir tetap dipegang oleh pimpinan puncak. Masalahnya seberapa besar wewenang didelegasikan dan disentralisasikan atau dipusatkan.
- i. Skala hirarki : Skala hirarki merupakan garis wewenang dan program yang diturunkan dari pimpinan puncak ke pimpinan terbawah dan pekerja.
- j. Tata tertib : Penempatan dan pendayagunaan sumber daya (orang dan barang) sesuai dengan tempatnya dalam suatu organisasi.
- k. Keadilan : Kesetiaan dan pengabdian anggota harus diimbangi dengan sikap keadilan dan kebaikan serta perlakuan dari manajer terhadapnya.
- l. Stabilitas jabatan : Memberikan waktu yang cukup sangat diperlukan pekerja untuk menjalankan fungsinya dengan efektif, sehingga perlu

mengurangi instansitas pergantian jabatan atau personal.

- m. Prakarsa atau inisiatif : Dalam semua tingkatan organisasi, semangat kerja didukung oleh berkembangnya prakarsa, dan karenanya kepada bawahan perlu diberikan kebebasan untuk memikirkan dan mengeluarkan pendapat tentang semua aktivitas, bahkan melihat dan menilai kesalahan-kesalahan yang terjadi.
- n. Solidaritas kelompok kerja : Prinsip ini menitikberatkan semangat persatuan dan kesatuan, perlunya kerja sama dan memelihara hubungan antar pekerja untuk menumbuhkan dan meningkatkan motivasi kerja.

4. Manajemen Administrasi

Manajemen merupakan salah satu unsur administrasi yang mendukung tercapainya suatu tujuan. Hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.²²

Administrasi adalah kulit luar dari manajemen atau dengan kata lain “manajemen adalah inti dari administrasi”. Administrasi adalah proses penyelenggaraan kerja untuk mendapat tujuan yang telah ditetapkan. Kerja dapat terselenggara dengan sebaik-baiknya sehingga tujuan yang

²² Muhammad. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Sulawesi: Unimall press, 2019.

dikehendaki dapat tercapai, bila ada yang menyelenggarakan. Dan masalah yang menyelenggarakan kerja untuk mencapai tujuan inilah yang menjadi problem manajemen. Jadi, administrasi adalah penyelenggaraannya dan manajemen adalah orang-orang yang menyelenggarakannya. Maka kombinasi keduanya adalah penyelenggaraan kerja yang dilakukan orang bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan kerja tidak akan berhasil tanpa mengadakan komunikasi di bidang manajemen itu sendiri, baik kontak atau hubungan kepada pegawai-pegawai maupun hubungan kepada massa atau publik.

Oleh karena itu, manajemen administrasi tidak lain adalah tentang efektivitas dan efisiensi kerja dalam kerja sama. Jika efektif berarti tujuan atau sasaran yang ditetapkan tercapai tepat pada waktunya, maka efisiensi berarti hasil atau output yang dicapai lebih besar dari sumber-sumber dan biaya atau output yang digunakan.²³

5. Indikator Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila sesuai dengan apa yang diharapkan jemaah. Jika sudah sesuai dengan harapan jemaah, berarti dapat dikategorikan memuaskan. Sedangkan jika melebihi harapan jemaah maka dapat dikatakan sangat memuaskan. Pada dasarnya kualitas pelayanan terdiri dari beberapa unsur sehingga kepuasan jemaah pada akhirnya memiliki dimensi tersendiri. Menurut Pararusman (dalam Tjiptono, terdapat 5 (lima) jenis dimensi dalam kualitas pelayanan

²³ Wirman Syafri. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga, 2012.

diantaranya sebagai berikut:²⁴

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini adalah kemampuan staf PHU dalam menunjukkan eksistensinya di hadapan jemaah haji. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan kondisi lingkungan sekitar bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan diberikan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) dan penampilan pegawai dalam melayani jemaah haji. Secara singkat dapat didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personal.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini adalah kemampuan staf PHU untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan dapat diandalkan. Kehandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik membantu para jemaah untuk menerima layanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari ketepatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat dalam proses melayani. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan memuaskan.

c. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi ini adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan jemaah, dengan

²⁴ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 20.

penyampaian informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pelayanan secara jelas. Membiarkan jemaah menunggu tanpa alasan yang jelas menimbulkan persepsi negatif dalam kualitas layanan. Secara ringkas dapat didefinisikan sebagai kemauan untuk membantu para jemaah dengan tepat dan cepat.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini adalah jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf PHU untuk meningkatkan kepercayaan jemaah kepada para pegawai. Terdiri dari berbagai komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Secara ringkas dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan pegawai untuk dapat diyakini.

e. *Emphaty* (Empati)

Dimensi ini memberi perhatian yang tulus dan individual atau pribadi yang diberikan kepada jemaah dengan berusaha memahami keinginan jemaah haji dimana para staf PHU diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan terkait pengguna layanan, memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi jemaah. Singkatnya dapat diartikan sebagai upaya untuk mengetahui dan memahami kebutuhan individu jemaah

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field Research*), yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data¹. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

2. Sifat Penelitian

Anthony Giddens menguraikan metodologi ilmu sosial ialah cara peneliti mencari jawaban atas gejala atau masalah melalui cara-cara yang ilmiah, diawali dengan penentuan objek penelitian, pengumpulan data, hingga pengolahan dan penyajian temuan. Suatu usaha diperuntukan mencari kebenaran berbagai macam fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat. Anthony Giddens juga menyatakan bahwa ilmu sosial sangat krusial dalam memahami dan mengkaji permasalahan di tengah masyarakat.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap dasar dari fenomena yang dalam hal ini objek kajiannya adalah fenomena Fungsi Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Dan Umrah Kementerian Haji

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 240.

dan umrah Kota Bandar Lampung. Penelitian Deskriptif tidak memerlukan administrasi dan pengontrolan terhadap perlakuan, tetapi hanya menggambarkan apa adanya, tentang suatu keadaan atau gejala. Memang adakalanya dalam penelitian ingin membuktikan dugaan tetapi tidak terlalu lazim. Penelitian deskriptif menggambarkan secara persis dan melaporkan kriteria-kriteria mengenai berbagai persoalan obyek penelitian.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh.² Data merupakan hasil pencatatan baik yang berupa fakta dan angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi. Jadi, dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan data primer dan data sekunder, hal ini dilakukan demi untuk mendapatkan sumber data yang mendukung.

1. Sumber data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung melalui sumber utamanya. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai sumber data ialah Kasi PLHUT Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung, Staff pengurus siskohat dan juga wawancara kepada 6 (enam) jama'ah pendaftar haji. Adapun menggunakan teknik Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel pertimbangan tertentu.³

² Suharsimi Ari Kunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek," 2019.

³ Sugiyono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D h85

Alasan dari peneliti menggunakan teknik purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti, maka dari itu peneliti memilih teknik purposive sampling. Adapun kriteria sampel yang dimaksud adalah :

- a. Merupakan pendaftar haji september 2024-2025
- b. Usia produktif 20 – 50 tahun.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan suatu sumber yang diperoleh melalui data berupa dokumen maupun data yang menjadi suatu pelengkap dari data primer.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa dari buku-buku, jurnal terkait Manajemen Administrasi Ibadah Haji serta hasil laporan dari penelitian, diantaranya : Ahmad Nidjam, Alatief Hanam, 2004, Manajemen haji, Drs.H. Noor Hamid, Hj. Mikhriani, Manajemen bimbingan Haji dan Umroh, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2020, Priyono, Pengantar Manajemen, 2007, Departemen Agama RI, al-qur'an dan terjemahannya (Bandung: CV penerbit DIPONEGORO, 2021). Mulyono, Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan (Yogyakarta, 2017), John Suprihanto, Manajemen, 2014, Dr. H. Indra Muchlis Adnan, Prof. Dr. Sufian Hamim, Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen (Trussmedia Grafika, Daerah Istimewa Yogyakarta, 2013), Depdiknas, Kamus Besar Bahasa Indonesia, 948.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian lapangan ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Antara lain:⁴

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu kaedah mengumpulkan data yang paling biasa digunakan dalam penelitian sosial. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan, keinginan, dan memenuhi tujuan penelitian.⁵

Jenis wawancara yang dilakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai pedoman wawancara dalam mendapatkan data penelitian. instrument penelitian tersebut berisi daftar pertanyaan tertulis disertai alternative jawaban.⁶ Artinya dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif dan jawabannya pun telah disiapkan. Dan setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya.

Perolehan data yang akurat dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara secara terstruktur dengan Kepala Kementerian Haji Dan Umrah yaitu Bapak Makmur dan Penyelenggara Haji dan Umrah yaitu Bapak Abdul Basid dan para staff lainnya di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung, dan calon jamaah haji Kota Bandar

⁴ Ari Kunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek," 128

⁵ Mita Rosaliza, "Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi dalam Penelitian Kualitatif," *Jurnal Ilmu Budaya* 11, no. 2 (2015), 71

Lampung mengenai dengan Implementasi fungsi manajemen pelayanan pada jamaah haji dan umrah kantor Kementrian Haji Kota Bandar Lampung.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual. Artinya dengan kata lain metode dokumentasi ini bertujuan untuk mencari data berupa buku, jurnal, bulletin, artikel, foto-foto, dan dokumentasi lainnya.⁷

Dalam hal ini peneliti memanfaatkan data-data yang ada di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung yang berkaitan dengan judul penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan aplikasi *camera handphone* sebagai alat bantu dalam mengambil dokumen berupa foto- foto.

D. Pengecekan Keabsahan Data

Terdapat beberapa jenis triangulasi yaitu triangulasi peneliti, di antaranya:⁸

1. Triangulasi Sumber merujuk pada pendekatan untuk memverifikasi keabsahan informasi dengan cara membandingkan berbagai referensi. Teknik ini melibatkan penggunaan satu metode pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, namun dengan melibatkan tiga pihak yang berbeda sebagai sumber informasi.

⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, 10.

⁸ Fiantika, Wasil M, Jumiyati, Honesti, Wahyuni, Jonata, *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2022,

2. Triangulasi Metode adalah pendekatan yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data, seperti observasi dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis secara menyeluruh. Data yang diperoleh dari metode ini selanjutnya diperiksa dan dibandingkan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, guna memastikan konsistensi dan validitas informasi yang diperoleh.
3. Triangulasi Waktu adalah elemen yang seringkali mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap informasi yang dikumpulkan. Untuk memperoleh data yang lebih akurat, penting untuk melakukan pengecekan dengan berbagai teknik, seperti wawancara dan observasi, pada waktu atau kondisi yang berbeda. Jika terdapat perbedaan informasi, maka perlu dilakukan verifikasi berulang hingga diperoleh kejelasan yang pasti. Salah satu cara yang digunakan dalam triangulasi waktu adalah dengan membandingkan hasil penelitian dari tim lain yang memiliki tugas serupa dalam mengumpulkan data.

E. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data yang dibutuhkan langkah selanjutnya yang dilakukan adalah mengolah data-data yang ada. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada

orang lain.⁹

Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dari masyarakat khususnya pelaku Kantor Kementrian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung akan diolah menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian, analisis yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan cara berfikir induktif (menarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta yang telah didapatkan atau mendapatkan hasil observasi data), sehingga peneliti mengetahui fungsi pelayanan pada jamaah haji dan umrah Di Kantor Kementrian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung.

⁹ Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2017), 113.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lembaga Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandar Lampung

1. Sejarah Berdirinya Lembaga Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandar Lampung

Lembaga Kementerian Agama di dirikan pada 3 Januari 1946 yang berdasarkan penetapan pemerintah No.1/S.D 1946. Pada tahun 1949 dibentuklah Acting Kepala Jabatan Agama Keresidenan Lampung RI, Berdasarkan PMA Nomor 10 tahun 1952 terbentuklah Susunan Organisasi Kementerian Agama Tingkat daerah dan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 21 tahun 1960 yang dilanjutkan dengan PMA Nomor 14 tahun 1964 ditetapkan Kementerian Agama berubah menjadi Departemen Agama.

Kementerian Haji Dan umrah Republik Indonesi (Kemenhaj RI) Secara nasional kini telah resmi dibentuk kembali sebagai kementerian tersendiri pada agustus 2025. Pembentukan ini berlandaskan UU Nomor 14 Tahun 2025 sebagai perubahan atas UU sebelumnya, dan diperkuat Peraturan Presiden Nomor 154 Tahun 2024. pada 8 September 2025 Jabatan Menteri Haji dan Umrah dibentuk kembali oleh Presiden kemudian disahkan DPR Agustus 2025. sehingga kantor wilayah di Lampung mulai beroperasi secara struktural di bawah Kementerian Haji dan Umrah pada pertengahan 2025 hingga Awal tahun 2026.

Berkembangnya sampai saat ini Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung itu tetap exis dengan memberikan pelayanan, tugas Kementerian Haji Dan Umrah itu adalah membantu presiden dalam hal pemerintahan di bidang agama. Di dalam Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung terdapat beberapa bidang yaitu:

- a) Pendaftaran Dokumen
- b) Bimbingan Manasik
- c) Pengelolaan Akomodasi
- d) Trasportasi, serta sistem informasi Haji

2. Visi, Misi, Tugas dan Fungsi Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung

a. Visi

Optimalnya Pelayanan dan penyelenggaraan Haji dan Umroh bagi masyarakat kota Bandar lampung yang rukun, moderat, taat, cerdas dan sejarah lahir batin.

b. Misi

- 1) Meningkatkan Pelayanan, Pembinaan, dan perlindungan serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan jamaah haji dan umroh.
- 2) Mewujudkan Petugas Haji yang handal dan professional
- 3) Meningkatkan Manajemen Terpadu Secara Profesional
- 4) Meningkatkan Kualitas Bimbingan dan layanan keagamaan bagi umat islam di kota Bandar lampung

- 5) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

c. Tugas

Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di seksi penyelenggaraan haji dan umroh berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor kementerian Haji Dan Umrah kota Bandar Lampung.

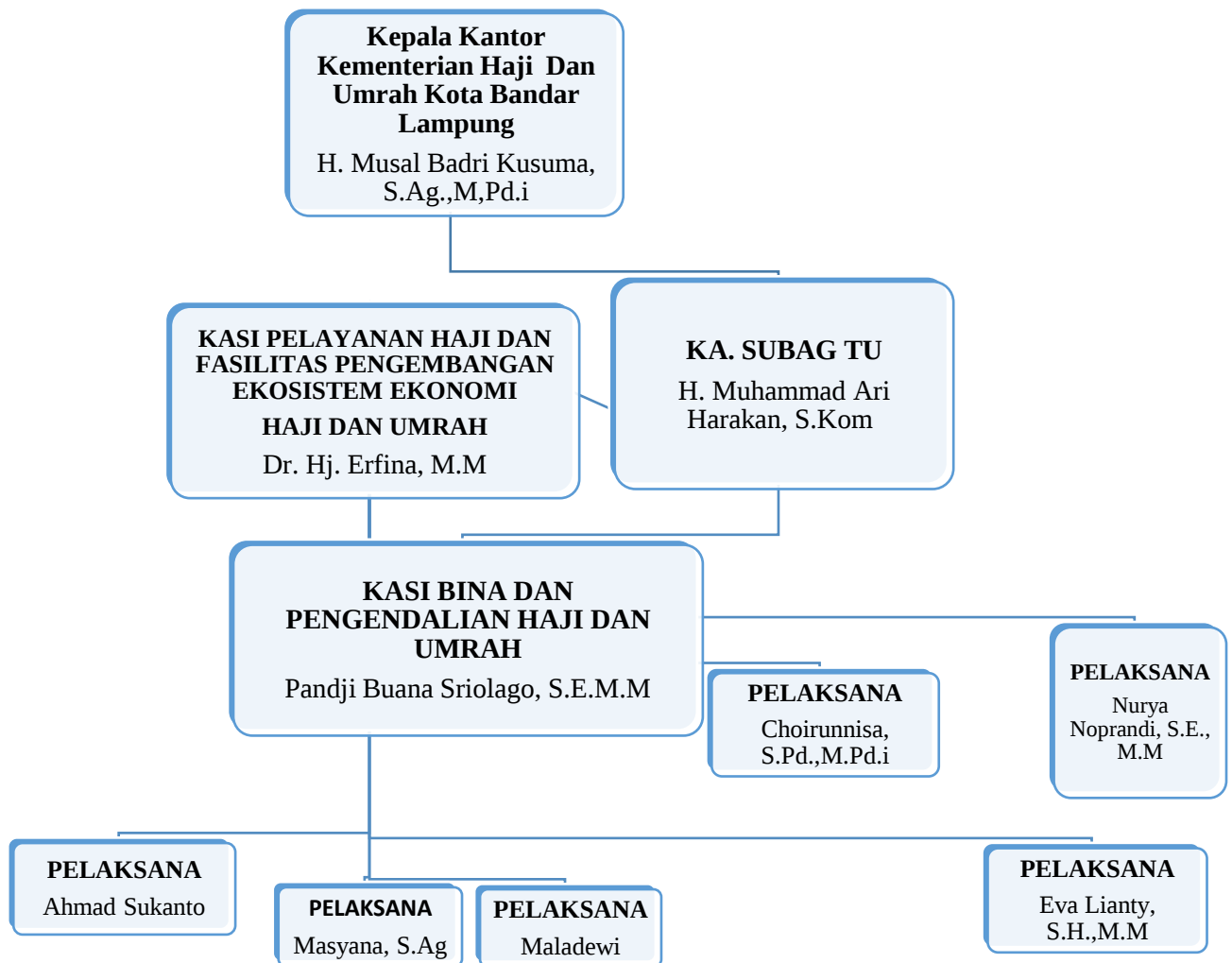
d. Fungsi

- 1) Penyiapan Bahan Perencanaan, Penyusunan Dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh
- 2) Pelayanan Dan Pemenuhan Standar Pelayanan Haji Dan Umroh
- 3) Bimbingan Teknis Dan Supervisi Dibidang Pendaftaran Dokumen Haji, Transportasi, Perlengkapan, Akomodasi Haji Regular, Bina Haji Regular, Advokasi Haji, Bina Penyelenggara Haji Dan Umroh Khusus, Administrasi Dana Haji Dan Sistem Informasi Haji.
- 4) Koordinasi Pelayanan Di Asrama Haji
- 5) Evaluasi dan penyusunan laporan di seksi haji dan umroh.

3. Struktur Kepengurusan Di Bidang Haji Dan Umroh Kementerian

Haji Kota Bandar Lampung

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung



Fungsi dan tugas pokok struktur organisasi kantor kementerian Haji dan umrah kota Bandar lampung peraturan menteri agama nomor 19 tahun 2019 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikasi kementerin agama sebagai berikut :

a. Kepala Kantor

Kepala kantor kementerian Haji Dan Umrah kota Bandar lampung diisi oleh Bapak H. Musal Badri Kesuma,S.Ag.M.Pd.I Kepala kantor merupakan seorang yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pekerjaan kantor. Kepala kantor merupakan mata rantai komando yang terakhir dari pimpinan yang tertinggi. Kepala kantor berkewajiban mengawasi bahwa pekerjaan kantor tetapkan benar-benar dilaksanakan.

b. Subbagian Tata Usaha

Kepala Subagian Tata Usaha kantor kementerian Haji Dan Umrah kota Bandar lampung disi oleh Bapak H. Muhammad Ari Harakan,S.Kom Ka. Subag TU bertugas melakukan penyiapan bahan koordinasi penjabaran kebijakan teknis dan kegiatan, pelayanan urusan persuratan, administrasi, dan lain sebagainya. Kasi Bina Dan Pengendalian Haji Dan Umrah.

c. Kasi Bina Dan Pengendalian Haji Dan Umrah

Kepala seksi Bina Dan Pengendalian Haji Dan Umrah kantor kementerian Haji Dan Umrah kota Bandar lampung diisi oleh bapak Pandji Buana Sriolago, S.E.M.M yang bertugas melakukan

pembinaan dan pengendalian dalam bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, dan bimbingan jamaah haji reguler serta pengawasan penyelenggara umrah dan haji khusus.

d. Kasi Pelayanan Haji Dan Fasilitas Pengembangan Ekosistem Ekonomi Haji Dan Umrah

Kepala Seksi Pelayanan Haji Dan Fasilitas Pengembangan Ekosistem Ekonomi Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung diisi Oleh ibuk Dr. Hj.Erfina,M.M yang bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, serta pengembangan sarana prasarana dan potensi ekonomi pendukung haji/umrah di tingkat kabupaten/kota.¹

B. Hasil Pembahasan

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Haji Dan Umrah

Untuk dapat memberikan pelayanan kepada calon jamaah ibadah haji baik dalam hal pembinaan, pelayanan dan perlindungan diperlukan manajemen yang baik. Manajemen administrasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu terhadap pelayanan calon jamaah haji sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Haji Dan Umrah kota Bandar Lampung karena mempunyai 7 fungsi yaitu pendaftaran ibadah haji, pengaturan jadwal dan logistik,

¹ Buku Profil Kementerian Agama Kota Bandar Lampung

pelayanan yang lebih terorganisir, pelayanan berkomitmen, menjamin perlindungan dan keamanan, bimbingan dan pendampingan selama ibadah haji, serta proses administrasi yang mudah.

Berikut ini adalah data dari hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai Manajemen Administrasi Dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Terhadap Calon Jama'ah Haji Di Kantor Di Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pendaftaran ibadah haji

1) Persyaratan pendaftaran

- a) Beragama Islam.
- b) Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar.
- c) Memiliki kartu identitas yang sah sesuai domisili.
- d) Memiliki Kartu Keluarga.
- e) Memiliki akta kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah.
- f) Memiliki tabungan atas nama calon jemaah yang bersangkutan pada BPS-BPIH.

2) Alur pendaftaran

- a) Calon jemaah haji membuka tabungan haji pada BPS-BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa Kartu Identitas dan setoran awal sebesar 25 juta.

- b) Calon jemaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Haji Republik Indonesia.
- c) Calon jemaah haji melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS-BPIH sesuai domisili.
- d) BPS – BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi nomor validasi.
- e) Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4 dan bermaterai.
- f) Calon jemaah haji mendatangi Kementerian Haji Kabupaten/Kota dengan membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH.
- g) Calon jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkannya kepada petugas Kantor Kementerian Haji Kabupaten/Kota.
- h) Calon jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Haji Kabupaten/Kota.
- i) Kantor Kementerian Haji Kabupaten/Kota menerbitkan bukti

cetak SPPH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya dicetak/ ditempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4.

Untuk mengetahui manajemen administrasi dalam sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, maka dapat dilihat dari pelayanan kantor kementerian Haji Kota Bandar Lampung terhadap calon jemaah haji. Menurut Bapak H. Musal Badri Kesuma, S.Ag.M.Pd.I selaku Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandar Lampung mengatakan bahwa:

“Manajemen administrasi sangat bermanfaat dalam memudahkan calon jemaah yang ingin mendaftar haji. Terutama saat manajemen administrasi ini sudah terintegrasi dengan siskohat atau sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, dimana semua proses pendaftaran sudah digital dan terorganisir sehingga calon jemaah sudah tidak lagi kebingungan jika ingin mencari mendaftar haji maupun mencari informasi haji.”²

Pernyataan di atas sebagaimana diungkapkan oleh salah satu calon jemaah haji yang mendaftar di kantor kementerian haji dan umrah kota bandar lampung dalam wawancara pada Evitri selaku calon jemaah haji yaitu:

“Sistem manajemen administrasi online sangat membantu saya dalam proses pendaftaran haji. Dalam menggunakan sistem administrasi online saya menemui kemudahan dari sebelumnya karena

² Wawancara dengan M.Musal Badri Kusuma, S.Ag.M.Pd.I selaku kepala Kantor Kementerian haji bandar lampung Pada Tanggal 9 juni 2026.

prosesnya yang sangat cepat dan sudah terstruktur dengan baik. Jadi sejauh ini saya belum menemukan kendala dalam menggunakan sistem administrasi online.”³

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan manajemen administrasi online di Kantor Kemenhaj bandar lampung sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari proses pendaftaran yang memudahkan para calon jamaah dan struktur organisasi yang sudah jelas dalam kantor kemenhaj bandar lampung.

b. Pelayanan Berkomitmen

Kantor kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada calon jamaah haji. Dengan tata kelola dan manajemen yang baik, kemenhaj bandar lampung akan memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta saran dan pelatihanyang diperlukan untuk jamaah haji mendatang.

Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung dalam wawancara yaitu:

“Karena kantor kementerian haji dan umrah sudah terintegrasi dengan aplikasi, maka seluruh informasi dapat dibaca di aplikasi tersebut. Tetapi tentu saja pegawai kantor kementerian haji dan umrah kota bandar lampung selalu siap jika calon jamaah ingin bertanya lebih rinci tentang proses pendaftaran, pelaksanaan, pelatihan dan fasilitas

³ Wawancara Dengan Ibu Evitri, calon jamaah Haji Pada Tanggal 11 Januari 2024

apa saja yang didapatkan. Bahkan kantor kementerian haji dan umrah kota bandar lampung Sudah sering melaksanakan sosialisasi ketika pembinaan haji, dan sosialisasi pada masyarakat, dan dalam dipa kita ada 3 kegiatan dalam satu tahun untuk melaksanakan sosialisasi. Tentu saja ini sebagai bentuk komitmen kami untuk terus memberikan informasi pelayanan haji kepada calon jamaah.⁴

Senada dengan pernyataan kepala kantor kementerian Haji dan umrah kota bandar lampung, Fahrurudi Selaku calon jamaah juga menyampaikan dalam wawancara berikut:

“Sejauh ini sistem manajemen administrasi online di kantor kemenhaj kota bandar lampung sangat membantu dalam memperoleh informasi tata tertib dan tata cara pelaksanaan haji. Bahkan saya sudah tidak perlu datang ke kantor kemenhaj langsung untuk memperoleh informasi karena semua sudah bisa di akses dalam aplikasi yang disediakan oleh kemenhaj.”⁵

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, maka manajemen pelayanan haji sudah terlaksana dengan baik, beberapa informasi yang dibutuhkan oleh calon jamaah dapat diakses dengan mudah. Hal ini tentu saja karena pelayanan berkomitmen yang diberikan oleh kemenhaj dalam manajemen administrasi online kepada calon

⁴ Wawancara dengan M.Musal Badri Kusuma, S.Ag.M.Pd.I selaku kepala Kantor Kementerian haji bandar lampung Pada Tanggal 9 juni 2026.

⁵ Wawancara Dengan Fahrurudi Selaku calon Jama'ah Haji Pada Tanggal 11 Januari 2026.

jamaah. Sehingga jamaah merasa puas dengan informasi yang didapatkan

c. Menjamin Keselamatan dan Keamanan

Melalui pengelolaan dan administrasi yang cermat, KBIH menjamin keselamatan dan keamanan calon jamaah selama menjalankan ibadah haji. Mereka akan menjaga jadwal penerbangan, transportasi, akomodasi, dan aspek logistik lainnya untuk mengurangi risiko dan memastikan perlindungan calon jamaah. Sesuai dengan wawancara dengan Kasi PHU Kantor Kementerian haji Dan Umrah kota bandar lampung yang menyatakan bahwa:

“Untuk menjamin keselamatan dan keamanan terhadap calon jamaah haji maka perlu dilakukan pengawasan kegiatan yang dilakukan langsung oleh kepala Haji dan Umroh. Dalam beberapa kegiatan seperti manasik haji saya juga memantau juga, namun dalam kegiatan seperti pendaftaran, pembagian jamaah haji manajemen pengawasan dilakukan oleh kepala Haji dan Umroh. Tentu pembagian tugas sudah dilakukan sehingga penjaminan keselamatan dan keamanan calon jamaah dilakukan oleh seluruh staff yang bertugas.”

Sama halnya dengan kepala kantor kementerian haji , Staff kementerian haji juga menyatakan:

“Pembagian tugas sudah dilakukan sehingga keamanan dan keselamatan calon jamaah dijamin oleh kantor kementerian haji dan

umrah kota bandar lampung. Bahkan setiap proses awal pendaftaran hingga pelaksanaan haji selalu ada pendampingan dari petugas haji.”⁶

Pernyataan-pernyataan di atas tentu memberikan gambaran kepada calon jamaah bahwa keselamatan dan keamanan mereka sudah dijamin oleh petugas haji yang sudah terpilih untuk mendampingi para calon jamaah. Sehingga calon jamaah tidak perlu takut akan semua fasilitas baik akomodasi, transportasi, kesehatan dan lain sebagainya.

d. Bimbingan dan Pendampingan Selama Ibadah Haji

Selama Ibadah Haji, Pengurus dan Administrasi kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung memberikan bimbingan dan pendampingan kepada calon jamaah haji. Melalui petugas terlatihnya, kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung akan memberikan pembinaan dan pendampingan agar calon jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan baik dan benar sesuai prosedur.⁷

Hal tersebut sesuai dengan wawancara dengan ketua kantor kementerian haji dan umrah bandar lampung yang menyatakan:

“Setiap calon jamaah akan diberikan satu orang yang akan membimbing dan mendampingi selama proses sebelum pelaksanaan haji, sehingga calon jamaah dapat fokus dengan seluruh rangkaian kegiatan haji di tanah suci. Karena itu, untuk menunjuk seorang

⁶ Wawancara dengan choirunnisa selaku staff bagian Siskohat, tanggal 11 Januari 2026, kementerian haji bandar Lampung.

⁷ Astuti, D "Analisis manajemen resiko penerbangan haji di kantor berita haji Indonesia (KBIH) Bandung,"jurnal Smartek 17, no.2 (2018):132

pendamping dan pembimbing maka kementerian haji dan umrah bandar lampung melakukan proses seleksi yang ketat.”

Pernyataan di atas didukung oleh wawancara yang dilakukan kepada bapak sumanto selaku calon jamaah haji yaitu:

“karena kemudahan dalam mengakses informasi, jadi saya bisa mengetahui setiap rangkaian kegiatan sebelum pelaksanaan haji salah satunya adalah pelatihan dan pembinaan yang diselenggarakan kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung. Bimbingan dan pendampingan yang disampaikan oleh petugas haji membuat saya paham setiap proses dan prosedur yang dilaksanakan selama pengurusan haji.”⁸

Bisa disimpulkan bimbingan dan pendampingan ibadah haji dilakukan oleh petugas haji yang sudah melakukan proses seleksi dari kementerian agama tulang bawang. Bimbingan dan pendampingan ini sangat bermanfaat untuk calon jamaah agar bisa melaksanakan haji dengan baik dan benar.

e. Proses Administrasi yang mudah

Kementerian haji Dan Umrah bandar lampung bertanggung jawab mengurus semua persyaratan administrasi dan birokrasi yang diperlukan untuk proses pemberangkatan haji. Sehingga calon jamaah tidak perlu repot dengan berbagai surat dan perizinan, karena kantor

⁸ Wawancara dengan Agus Misgianto Selaku Jama'ah Haji tanggal 11 Januari 2024.

kementerian haji bandar lampung yang akan mengurus semuanya.⁹

Ketua kementerian haji dan umrah bandar lampung menyatakan :

“Sebenarnya proses administrasi disini sudah cukup mudah karena sudah ada kantor PLHUT (Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu) sehingga jika calon jamaah haji ingin melakukan pembayaran maka mereka tidak harus pergi ke bank dulu karena disini mereka langsung bisa melakukan pembayaran. Kemudian jika sudah ada PLHUT fasilitasnya juga ditambah oleh pusat, ditambah alat-alatnya untuk mengupgrae sistem yang ada dan itu khusus hanya yang sudah ada PLHUT.”

Diyah Nurissalmah selaku salah satu calon jamaah saat wawancara yang menyatakan bahwa:

“Proses administrasi dikementerian haji dan umrah bandar lampung sudah sangat mudah, tetapi kendalanya hanya proses pengambilan foto menggunakan kamera yang sudah terpasang di depan kantor kemenhaj. Kendalanya ada di internet, misalnya ada yang sudah melakukan foto dan pendaftaran, tetapi kemudian tidak bisa mencetak nomor porsi (yaitu daftar tunggu keberangkatan haji). Tetapi untungnya kalau ada gangguan seperti itu langsung menghubungi pusat untuk melaporkan kendala tersebut.”¹⁰

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa proses administrasi di kementerian haji bandar lampung memudahkan

⁹ Mutamakim A. Dan Setiawan, I. "Implementasi akuntansi zakat dalam pelayanan haji di KBIH (Kantor berita haji Indonesia) malang," jurnal ar- rayah 1 (2020): 59

¹⁰ Wawancara dengan Diyah Nurissalmah Selaku calon Jama'ah Haji Pada tanggal 11 Januari 2026.

calon jamaah meskipun ada kendala tetapi itu bisa langsung diatasi oleh petugas kementerian haji bandar lampung.

2. Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Administrasi Haji Di Kementerian Haji Dan Umrah Bandar Lampung?

Dalam hal ini dibalik pelayanan administrasi ada kata penting yaitu manajemen, manajemen yang baik ialah manajemen yang dilaksanakan oleh sebuah organisasi sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen. Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung menerapkan manajemen pelayanan administrasi dengan memperhatikan tahapan-tahapan sesuai dengan fungsifungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pergerakan atau pelaksanaan, dan pengawasan. yaitu sebagai berikut :

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah tahap pertama dalam manajemen, Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung dalam perencanaan ini, Bapak Musal Badri Kusuma, S.Ag.M.Pd.I pada saat wawancara menjelaskan bahwa menyusun sebuah perencanaan dengan menetapkan tujuan Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung melalui visi dan misi serta penyusunan SOP (standar operasional prosedur) dimasa akan mendatang sesuai dengan yang telah dirancang. Undang-Undang Nomor 08 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah disusun dalam bidang-bidang pelayanan administrasi mulai dari pendaftaran sampai pemulangan

jemaah haji yang dijalankan oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah. Perencanaan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung, antara lain: perencanaan pendaftaran, perencanaan pembatalan, perencanaan pelimpahan nomor porsi, pelunasan BPIH, perencanaan dokumen kelengkapan-kelengkapan ibadah haji.¹¹

Menurut peneliti dalam perencanaan keseluruhan program program pelayanan administrasi yang telah dilakukan di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung secara umum sudah sesuai dengan teori perencanaan yaitu menentukan tujuan, visi, misi dan langkah-langkah untuk mencapai tujuan. dan menyusun bidang-bidang pelayanan administrasi yang dilakukan untuk mencapai hasil maksimal seperti yang diinginkan oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah tahap kedua dalam manajemen. Setelah bidang-bidang yang sudah terencana maka selanjutnya dilakukan pengorganisasian. Menurut ibu Eva Lianty selaku Staf Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung pada penyelenggara ibadah haji dan umrah yang sesuai dengan teori fungsi manajemen pengorganisasian yaitu penempatan pegawai terhadap

¹¹ Wawancara kepada Bapak Musal Badri Kusuma, S.Ag.M.Pd.I

pembagian tugas kerja sesuai dengan keahlian dalam bidangnya yang menjadi tanggung jawab masing-masing.¹²

Menurut peneliti dalam pengorganisasian di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung sudah sesuai dengan teori fungsi manajemen yaitu membuat pembagian struktur organisasi, memiliki tugas yang jelas dan bertanggung jawab atas jabatan dan tugas yang sudah ditetapkan.

c. Penggerakan atau Pelaksanaan (*Actuating*)

Penggerakan adalah tahap ketiga dalam manajemen. Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka selanjutnya dilakukan penggerakan yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi yang diarahkan dan dilaksanakan sesuai dengan tahap perencanaan sebelumnya. Pelayanan administrasi ibadah haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung pada penyelenggara ibadah haji dan umrah. Berdasarkan prosedur pelayanan administrasi ibadah haji yang di dasarkan pada Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Adapun pelayanan administrasi yang di berikan oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampug pada penyelenggara ibadah haji dan umrah antara lain: pelayanan administrasi pendaftaran, pelayanan pembatalan, pelayanan

¹² Wawancara Kepada Ibuk Eva Lianty Selaku Staf penyelenggara haji

pelimpahan nomor porsi, penyusunan dokumen kelengkapan kelengkapan perjalanan ibadah haji.

Dilihat dari bentuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung memberikan bentuk pelayanan administrasi yang sesuai dengan teori bentuk layanan, yaitu pelayanan lisan, pelayanan perbuatan, dan pelayanan tulisan. Pelayanan lisan yang diberikan kepada jemaah haji atau masyarakat tertentu yang berkepentingan dengan tatap muka secara langsung di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung. Pelayanan lisan secara tidak langsung seperti melalui media telepon yang juga di terapkan di Kantor Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung. Jemaah haji yang berkepentingan bisa tanya jawab dengan staf penyelenggara ibadah haji dan umrah dengan melewati media telepon saat jam kerja sehingga jemaah haji tidak harus datang langsung ke Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung¹³. Staf penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung dituntut harus memahami permasalahan ibadah haji atau keluhan oleh jemaah haji seputar ibadah haji, seperti yang menyangkut persyaratan kelengkapan ibadah haji, prosedur ataupun pelaksanaan ibadah haji. Bentuk pelayanan lisan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung yaitu memberikan penjelasan atau

¹³ Wawancara kepada bapak Pandji Buana Sriolago, S.E.M.M

keterangan kepada jemaah haji seputar ibadah haji seperti persyaratan ibadah haji, prosedur pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, dan pelunasan secara langsung kepada jemaah haji dengan menggunakan kata-kata.

Pelayanan tulisan yaitu pelayanan yang melalui tulisan atau gambar seperti brosur/pamflet dan banner sebagai petunjuk dan informasi pelayanan administrasi kepada jemaah haji yang meliputi pemberitahuan persyaratan, prosedur pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi serta alur dalam melakukan pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan nomor porsi yang terdapat dalam ruangan Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung. Dengan adanya website oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung untuk bisa di akses masyarakat Bandar Lampung yang merupakan salah satu pelayanan tertulis, yang bertujuan untuk mengetahui berita-berita terbaru dari Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung. Adapun pelayanan keluhan berupa tulisan seperti kotak saran oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung, hal ini menjadi penting untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan administrasi yang diberikan dan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung.

Menurut Ibuk Choirunnisa selaku staf bagian SISKOHAT Pelayanan perbuatan yaitu merupakan pelayanan dengan tindakan atas suatu pekerjaan. Pelayanan perbuatan di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung pada penyelenggara ibadah haji dan umrah bisa dilihat dari staf dalam mengoperasikan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Dalam hal pendaftaran seperti update data jemaah haji, pelayanan pembatalan, pelayanan pelimpahan nomor porsi, pelayanan dokumen paspor haji, pelayanan pelunasan.¹⁴

Menurut peneliti dalam penggerakan sudah sesuai dengan teori fungsi manajemen yaitu menggerakkan staf-staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah untuk menjalankan tugas yang sudah diberikan sesuai dengan tujuan Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung dan sesuai dengan teori bentuk layanan seperti pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan perbuatan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah tahap terakhir dalam manajemen. Pengawasan merupakan proses setelah semua aktivitas kerja dalam kegiatan pelayanan administrasi ibadah haji sudah sesuai dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pengawasan yang sesuai dengan tugas dan bidangnya masing-masing.

¹⁴ Wawancara kepada ibuk choirunnisa selaku staf siskohat

Menurut Bapak Ari selaku kepala Tu Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung Proses pengawasan yang diterapkan di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung setiap sebulan sekali dan dikontrol setiap harinya oleh kepala Kementerian Haji Dan Umrah Di Kota Bandar Lampung, setiap sebulan sekali dengan melakukan rapat evaluasi diantara staf-staf penyelenggara ibadah haji dan umrah, dan kepala Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung. Hal yang dibahas dalam evaluasi mengenai kendala yang dialami yaitu tentang pelayanan administrasi yang di berikan di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung. Maksud dari rapat evaluasi tersendiri yaitu untuk menilai kinerja staf-staf di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung dalam pelaksanaan memberikan pelayanan administrasi ibadah haji kepada jemaah haji untuk dibuat perbaikan apabila terdapat kekurangan dalam pelayanan, sesuai dengan teori pengawasan bahwa kegiatan dalam pengawasan adalah menilai pelaksanaan yang perlu dilakukannya perbaikan agar pelaksanaan sesuai dengan rencana awal yaitu tujuan Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung.¹⁵

Menurut peneliti pengawasan di Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung sudah sesuai dengan teori fungsi manajemen, yaitu memastikan aktifitas yang terlaksana sudah sesuai

¹⁵ Wawancara Kepada Bapak Ari Selaku Kusubag TU

dengan apa yang telah direncanakan oleh Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung. Jadi, manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung dalam aktivitas yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, dan pengawasan dalam memberikan pelayanan administrasi untuk jemaah haji yang menurut peneliti sudah terlaksana dan dapat dikatakan sudah baik, berdasarkan indikator ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

- 1) Mendapatkan pelayanan administrasi yang baik dan nyaman, jemaah haji mendapatkan pelayanan ibadah haji dengan baik dan nyaman seperti tersedianya tempat duduk tunggu untuk jemaah haji, staf staf yang cepat dan tanggap dalam melayani berbagai pertanyaan dari jemaah haji mengenai seputar ibadah haji yang kurang dipahami oleh jemaah haji.
- 2) Mendapatkan perlakuan sama tanpa pilih kasih, yaitu semua masyarakat siapapun itu, pegawai, buruh, atau pedagang dan lainlain semuanya diperlakukan sama oleh staf Kantor Kementrian Haji Dan Umroh Kota Bandar Lampung dalam pemberian pelayanan administrasi ibadah haji.
- 3) Mendapatkan kemudahan dalam mengurus kepentingan jemaah haji, seperti tersedia layanan secara tidak langsung melalui media telepon sehingga jemaah haji tidak harus ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk menanyakan sesuatu.

- 4) Jemaah haji mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang dalam informasi mengenai biaya penyelenggaraan ibadah haji, serta pembuatan paspor yang ditanggung jemaah haji ketika di kantor imigrasi, yang dibimbing oleh Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung.

C. Pembahasan

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Haji Dan Umrah di Kantor Kementerian Kota Bandar Lampung?

Pembahasan pada penelitian ini membahas Implementasi pelayanan administrasi penerapan manajemen administrasi di kantor kementerian haji dan umrah kota bandar lampung. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak terkait, terdapat beberapa aspek yang dapat dibahas sebagai berikut:

- a) Pendaftaran Ibadah Haji. Proses pendaftaran haji dengan menggunakan sistem manajemen administrasi siskohat berjalan secara efektif dan efisien sehingga para pendaftar merasa puas ketika melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian haji dan umrah kota Bandar Lampung Di Bagian PLHUT.
- b) Pelayanan yang Lebih Terorganisir. Penerapan sistem manajemen administrasi siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung memberikan dampak positif terhadap terorganisirnya

pelayanan bagi calon jamaah haji. Hal ini terlihat dari kemudahan dalam proses pendaftaran haji dan struktur organisasi yang jelas. Sistem ini memungkinkan para calon jamaah untuk mengakses informasi dengan cepat dan mudah, serta membantu memastikan kelancaran seluruh proses pemberangkatan haji.

- c) Pelayanan Berkomitmen. Komitmen dari Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap calon jamaah haji tercermin dalam upaya menyediakan informasi yang jelas dan akurat, serta sosialisasi yang rutin dilakukan. Melalui integrasi dengan aplikasi dan pelayanan yang responsif, calon jamaah merasa puas dengan akses informasi yang diberikan.
- d) Menjamin Keselamatan dan Keamanan. Pengelolaan dan administrasi yang cermat oleh KBIH di Kantor Kementerian haji dan umrah kota bandar lampung memberikan jaminan keselamatan dan keamanan bagi calon jamaah haji. Proses pengawasan yang dilakukan oleh petugas haji, serta pendampingan selama proses pelaksanaan haji, memberikan rasa aman bagi calon jamaah.
- e) Bimbingan dan Pendampingan Selama Ibadah Haji. Penerapan bimbingan dan pendampingan selama ibadah haji oleh petugas terlatih memberikan manfaat besar bagi calon jamaah. Melalui proses seleksi yang ketat, Kantor Kementerian haji dan umrah kota bandar

lampung memastikan bahwa calon jamaah mendapatkan bimbingan yang tepat guna untuk menjalankan ibadah haji dengan baik dan benar.

- f) Proses Administrasi yang Mudah. Kantor Kementerian haji dan umrah kota bandar lampung berhasil memberikan kemudahan dalam proses administrasi bagi calon jamaah haji meskipun menghadapi beberapa kendala. Dengan adanya kantor PLHUT dan sistem komputerisasi yang terintegrasi, calon jamaah dapat mengurus semua persyaratan administrasi dengan lebih efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 calon jamaah haji, terdapat hasil sebagai berikut:

- a) Hasil wawancara bersama Evitri S.Pd selaku calon jamaah haji menyatakan bahwasanya pelayanan yang dilakukan petugas Kantor Kementerian haji dan umrah kota bandar lampung sangat cepat dan tanggap apapun yang tidak dipahami bisa dijawab langsung oleh petugas kantor kementrian haji dan umrah kota bandar lampung dan sistem manajemen administrasi online sangat membantu saya dalam proses pendaftaran haji. Dalam menggunakan sistem administrasi online saya menemui kemudahan dari sebelumnya karena prosesnya yang sangat cepat dan sudah terstruktur dengan baik. Jadi sejauh ini saya belum menemukan kendala dalam menggunakan sistem administrasi siskohat.
- b) Hasil wawancara bersama Fahrurudi selaku calon jamaah haji

menyatakan sejauh ini sistem manajemen administrasi online di kantor kemenhaj bandar lampung sangat membantu dalam memperoleh informasi tata tertib dan tata cara pelaksanaan haji. Bahkan saya sudah tidak perlu datang ke kantor kemenhaj langsung untuk memperoleh informasi karena semua sudah bisa di akses dalam aplikasi yang disediakan oleh kemenhaj. Selain itu pelayanan yang dilakukan oleh petugas sangat cepat dan tanggap ketika bertanya petugas bisa tanggap dalam menjawab pertanyaan saya ketika melakukan pendaftaran juga sangat cepat tidak butuh waktu lama.

- c) Hasil wawancara bersama Agus misgianto sebagai calon jamaah haji menyatakan karena kemudahan dalam mengakses informasi, jadi saya bisa mengetahui setiap rangkaian kegiatan sebelum pelaksanaan haji salah satunya adalah pelatihan dan pembinaan yang diselenggarakan kementerian haji dan umrah kota bandar lampung. Bimbingan dan pendampingan yang disampaikan oleh petugas haji membuat saya paham setiap proses dan prosedur yang dilaksanakan selama haji berlangsung.
- d) Hasil wawancara bersama Diah Nurissalmah selaku calon jamaah haji menyatakan proses administrasi dikementerian haji dan umrah kota bandar lampung sudah sangat mudah, tetapi kendalanya hanya proses pengambilan foto menggunakan kamera yang sudah terpasang di depan kantor kemenhaj. Kendalanya ada di internet, misalnya ada yang sudah melakukan dan pendaftaran, tetapi kemudian tidak bisa

mencetak nomor porsi (yaitu daftar tunggu keberangkatan haji). Tetapi untungnya kalau ada gangguan seperti itu langsung menghubungi pusat untuk melaporkan kendala tersebut.

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa manajemen administrasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu di Kantor Kementerian haji dan umrah kota bandar lampung cenderung positif dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi calon jamaah haji. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diatasi, dan diperbaiki terutama terkait dengan pemahaman dan adaptasi terhadap teknologi digital, khususnya bagi kalangan lanjut usia. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya lebih lanjut dalam memberikan edukasi dan pelatihan yang tepat guna agar semua calon jamaah dapat memanfaatkan sistem ini secara optimal.

2. Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Administrasi Haji Di Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung?

Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung menerapkan manajemen pelayanan administrasi dengan memperhatikan tahapan-tahapan sesuai dengan fungsi fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung, antara lain:

a) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah tahap pertama dalam manajemen,

menyusun sebuah perencanaan dengan menetapkan tujuan Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung melalui visi dan misi serta penyusunan SOP (standar operasional prosedur) dimasa akan mendatang sesuai dengan yang telah dirancang. Perencanaan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung, antara lain: perencanaan pendaftaran, perencanaan pembatalan, perencanaan pelimpahan nomor pors, pelunasan BPIH, perencanaan dokumen kelengkapan-kelengkapan ibadah haji.

- b) Pengorganisasian adalah tahap kedua dalam manajemen. Setelah bidang-bidang yang sudah terencana maka selanjutnya dilakukan pengorganisasian Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung pada penyelenggara ibadah haji dan umrah yang sesuai dengan teori fungsi manajemen pengorganisasian yaitu penempatan pegawai terhadap pembagian tugas kerja sesuai dengan keahlian dalam bidangnya yang menjadi tanggung jawab masing-masing.
- c) Penggerakan adalah tahap ketiga dalam manajemen. Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka selanjutnya dilakukan penggerakan yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi yang diarahkan dan dilaksanakan sesuai dengan tahap perencanaan sebelumnya. Dilihat dari bentuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung memberikan bentuk pelayanan administrasi yang sesuai dengan teori

bentuk layanan, yaitu pelayanan lisan, pelayanan perbuatan, dan pelayanan tulisan. Pelayanan lisan yang diberikan kepada jemaah haji atau masyarakat tertentu yang berkepentingan dengan tatap muka secara langsung di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung. Pelayanan lisan secara tidak langsung seperti melalui media telepon yang juga di terapkan di Kantor Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung. Menurut Ibuk Choirunnisa selaku staf bagian SISKOHAT Pelayanan perbuatan yaitu merupakan pelayanan dengan tindakan atas suatu pekerjaan. Pelayanan perbuatan di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung pada penyelenggara ibadah haji dan umrah bisa dilihat dari staf dalam mengoperasikan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Dalam hal pendaftaran seperti update data jemaah haji, pelayanan pembatalan, pelayanan pelimpahan nomor porsi, pelayanan dokumen paspor haji, pelayanan pelunasan.

1) Jumlah Jama'ah Haji Di Kota Bandar Lampung Periode Tahun 2023-2026

Tabel 4.1

No.	Tahun	Tempat	Jumlah	Keterangan
1.	2023	Kota Bandar Lampung	1.348	-
2.	2024	Kota Bandar Lampung	1.549	-
3.	2025	Kota Bandar Lampung	1.500	-
4.	2026	Kota Bandar Lampung	1.154	-

- 2) Data Jumlah Pendaftar Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2026 Per Bulan

Tabel 4.2

No.	Bulan	Jumlah
1.	Januari	228
2.	Februari	143
3.	Maret	154
4.	April	93
5.	Mei	237
6.	Juni	265
7.	Juli	290
8.	Agustus	253
9.	September	199
10.	Oktober	219

- 3) Data Jumlah Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2026 Menurut Kecamatan

Tabel 4.3

No.	Kecamatan	Jumlah
1.	Kedaton	34
2.	Sukarame	94
3.	Tanjung Karang Barat	75
4.	Tanjung Karang Timur	22
5.	Tanjung Karang Pusat	16
6.	Tanjung Karang Selatan	13
7.	Tanjung Karang Utara	25
8.	Rajabasa	84
9.	Panjang	17
10.	Tanjung Senang	56
11.	Sukabumi	52
12.	Kemiling	55
13.	Labuhan Ratu	53
14.	Way Halim	60

No.	Kecamatan	Jumlah
15.	Langkapura	43
16.	Enggal	14
17.	Kedamaian	32
18.	Bumi Waras	4

- 4) Data Jumlah Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2026
Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.4

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Wanita	645
2.	Pria	514

- 5) Data Jumlah Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2026
Menurut Riwayat Pendidikan

Tabel 4.5

No.	Riwayat Pendidikan	Jumlah
1.	SD	148
2.	SLTP/SMP	145
3.	SLTA/SMA	465
4.	D1/D2/D3	173
5.	S1/S2/S3	170
6.	LAIN-LAIN	45

- 6) Data Jumlah Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2026
Menurut Pekerjaan

Tabel 4.6

No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	BUMN/BUMD	100
2.	DAGANG	140
3.	IRT	368
4.	TANI/NELAYAN	79
5.	PNS	450
6.	TNI/POLRI	61

7.	MAHASISWA/PELAJAR	242
8.	PENSIUNAN	54
9.	SWASTA	445
10.	LAIN-LAIN	142

- 7) Data Jumlah Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2026
Menurut Usia

Tabel 4.7

No.	Usia	Jumlah
1.	12 s.d 18 TAHUN	140
2.	19 s.d 74 TAHUN	1130
3.	>75 TAHUN>	6

- 8) Data Nama- Nama Calon Jamaah Haji Kota Bandar Lampung
Tahun 2026

No.	Nama
1.	Amnun
2.	Indar Hariri
3.	Amzar Rozi
4.	Surtiyah
5.	Sutin
6.	Ali Husain
7.	Nanang Suhendi
8.	Sudarto
9.	Netty Herawati
10.	Siti Rohayati
11.	Siti Fatonah
12.	Eti erliani
13.	Sucipto
14.	Endang Maryati
15.	Maksum

D. Analisis Implementasi SISKOHAT Pada Pendaftaran Haji

SISKOHAT ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkecil kemungkinan kesalahan dalam pengisian data maupun kecurangan dalam penetapan nomor porsi calon jamaah haji. Pendaftaran haji di Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung dilakukan setiap hari kerja yakni dari hari Senin sampai hari Jumat dimulai dari pukul 07.30-16.00 WIB. SISKOHAT menginput data jamaah yang mendaftar haji hingga mendapatkan nomor porsi. Adapun prosedur pendaftaran haji di Kantor Kementean Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), sebagai berikut:

Calon jamaah haji membuka tabungan haji di salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS-BPIH) yang telah bekerja sama dengan Badan Pengawas Keuangan Haji (BPKH) untuk mendapatkan dengan membawa biaya setoran awal sebesar Rp. 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) dan persyaratannya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Ari yakni sebagai berikut:

“Sebelum ke kemenhaj calon diwajibkan untuk para calon jamaah mebuca buku tabungan haji terus calon jama’ah langsung datang ke bank untuk setoran yang sering disebut BPS, untuk membuka rekening tabungan haji dengan minimal 25juta/orang, kemudian membawa data identitas pribadi,minta untuk diterbitkan nomor validasi oleh bank, setelah selesai dari bank calon jama’ah yang bersangkutan langsung datang ke kementerian Haji dan umrah sesuai dengan domisilinya, kemudian nanti akan diterima oleh

petugas dibagian pendaftaran haji untuk dilakukan verifikasi terhadap kelengkapan berkas pendaftarannya”.¹⁶

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Ari bahwasannya “terdapat beberapa BPS-BPIH yang dapat membuka rekening haji atau bank yang dapat menerima setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji yaitu Bank Muamalat, Bank Syari’ah Indonesia dan bank syari’ah lainnya”.

“BPS BPIH sudah diberikan akses oleh Kementerian Haji Pusat untuk mengakses SISKOHAT dengan output lembar validasi setoran awal BPIH untuk diberikan kepada calon jamaah haji dan akan diteruskan di Kantor Kementerian Haji dan umrah tingkat kabupaten.

1. Calon Jama’ah haji membawa berkas persyaratan pendaftaran haji ke penyelenggara bidang haji dan umroh di kemenhaj domisili masing-masing. Berikut diantaranya :
 - a. Fotocopy KTP
 - b. Fotocopy KK
 - c. Fotocopy Keterangan Sehat
 - d. Fotocopy Akte Kelahiran
 - e. Fotocopy Buku Nikah
 - f. Fotocopy Ijazah
 - g. Fotocopy Buku Tabungan Haji
2. Calon Jamaah Haji Mengisi blangko SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) yang sudah disediakan oleh bagian penyelenggara haji. Setelah itu calon jamaah haji menyerahkan blangko SPPH yang sudah diisi beserta

¹⁶ Wawancara kepada bapak ari selaku kusubag Tu

kelengkapan berkas lainnya ke petugas pendaftaran haji untuk mendapatkan nomor antrian pada ruang siskohat online, setelah itu data dimasukan ke web siskohat atau aplikasi siskohat online sekaligus rekam wahaj dan sidik jari calon jamaah haji.

3. Calon jamaah haji mendapatkan cetak SPPH SSKOHAT online , kemudian petugas melakukan scan persyaratan pendaftaran haji oleh calon jamaah.
4. Calon jamaah haji menuju bank bps untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji.
5. Setelah mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji , calon jamaah menyerahkan bukti setor dan nomor porsian ke kementerian Haji pada bagian penyelenggara haji.” Ujar Ibu Eva Lianty sebagai Staff PHU Pelaksana.¹⁷

Berdasarkan Hasil Wawancara Kepada Bapak Mukhayan Calon Jamaah Haji asal dari Kota Bandar Lampung mengatakan Bahwasannya “Saya kurang paham mbak manajemen administrasi itu seperti apa,alur pendaftarannya itu bagaimana, apalagi jaman sekarang kan jaman canggih apa saja itu lewat media digital jadi bagi saya cukup rumit untuk orang tua seperti saya. Jadi, saya daftar haji itu di bantu tetangga saya yang kerja di bagian haji dan kinerja di kementerian Haji dan umrah kota Bandar lampung ini cukup baik dan cekatan pegawainya mbak, Harapan saya semoga Kementerian

¹⁷ Wawancara Kepada Ibu Eva Lianty selaku Staff PHU pelaksana

Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung ini melakukan Sosialisasi Pendaftaran Haji melalui media digital kepada masyarakat di Kota Bandar Lampung”.¹⁸

Berikut yang diatas adalah hasil wawancara dengan calon jamaah haji yang bernama bapak Mukhayan dengan umur 62 tahun. Dan ada lagi calon jamaah haji yang peneliti wawancarai yaitu bapak Ahyani Idris berusia 54 tahun berasal dari Tanjung Kaarang Barat mengatakan bahwasanya “Jadi begini mbak jaman saya dulu kan tidak ada hp dan yang saya pahami tentang itu adalah cara mengatur administrasi pendaftaran haji Dan untuk alur pendaftarannya cukup mudah dan dapat dipahami, nah untuk yang siskohat menurut saya itu sistem elektronik untuk mendaftar haji melalui aplikasi ataupun web” ujar Bapak Ahyani Idris. Untuk pemahaman terhadap calon Jamah Haji beliau mengatakan bahwasanya “Waktu itu dari pihak kementerian agama memberi pemahaman dan setelah mengikuti kegiatan tersebut saya sedikit paham mbak, kinerja yang ada dikemenhaj ini pun sangat cekatan para staf-stafnya, yah... semoga saja kementerian Haji ini tambah maju lagi dan memperbanyak kegiatan pemahaman kepada calon jamaah haji yang usianya sudah lansia”.¹⁹

¹⁸ Wawancara Kepada Bapak Mukhayan selaku Calon Jamaah Haji

¹⁹ Wawancara Kepada Bapak Ahyani Idris selaku Calon Jamaah Haji

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dan dokumentasi serta peneliti menganalisis pokok permasalahan yang bersangkutan dengan skripsi peneliti yang berjudul fungsi manajemen pada pelayanan administrasi haji dan umrah di kementerian haji dan umrah bandar lampung. Maka kesimpulan yang di pahami oleh peneliti sebagai berikut :

1. Implementasi pelayanan administrasi haji di kantor kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung

Implementasi fungsi manajemen pada pelayanan administrasi haji dan umrah di Kementerian Haji Kota Bandar Lampung sudah berjalan dengan cukup baik dan terarah, karena dalam pelaksanaannya telah menerapkan Manajemen administrasi dalam SSKOHAT di Kantor Kementerian Haji dan umrah Kota Bandar Lampung sudah berjalan cukup baik dan membantu calon jamaah haji dalam proses pendaftaran, pelayanan informasi, pembinaan, perlindungan, dan pendampingan. Sistem ini membuat pelayanan menjadi lebih teratur, mudah diakses, dan lebih efisien, meskipun masih ada kendala seperti gangguan internet dan sebagian jamaah yang belum sepenuhnya memahami layanan digital.

2. Implementasi Fungsi Manajemen pada pelayanan administrasi?

Unsur perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan secara berurutan. Hal ini terlihat dari adanya penggunaan

sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu atau SISKOHAT yang membantu proses pendaftaran, pendataan, serta penyampaian informasi kepada calon jamaah haji agar lebih efektif dan efisien. Dengan sistem ini, pelayanan administrasi menjadi lebih tertib, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem pendaftaran online, terutama pada jamaah yang berusia lanjut, serta masih adanya hambatan pada sarana dan prasarana pendukung. Oleh karena itu, penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan ini perlu terus ditingkatkan agar tujuan pelayanan publik yang maksimal benar-benar dapat tercapai.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu sistem pengolahan data dan informasi penyelenggaraan haji terpadu yang ada di Kantor Haji dan umrah Kota Bandar Lampung. Hasil dari penelitian ini adalah adanya sistem ini guna membantu untuk mengakses pendaftaran jamaah haji dengan mudah hingga dapat mencapai tujuan dan kelancaran proses penyelenggaraan haji. Untuk menunjang Implementasi SISKOHAT pada pendaftaran haji. Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di seksi penyelenggaraan haji dan umroh berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor kementerian Haji dan umrah kota Bandar Lampung.

B. Saran

Pelaksanaan suatu kegiatan usaha dapat berjalan secara efisien dan efektif serta tepat sasaran, apabila diawali dengan perencanaan yang diikuti dengan pengorganisasian.

1. Meningkatkan Pelayanan, Pembinaan, dan perlindungan serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan jamaah haji dan umroh.
2. Mewujudkan Petugas Haji yang handal dan professional. Meningkatkan Manajemen Terpadu Secara Profesional.
3. Meningkatkan Kualitas Bimbingan dan layanan keagamaan bagi umat islam di kota Bandar lampung. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2017)
- Ali M. Hadar, *Pokok-pokok Manajemen* (Pontianak, 2017)
- Astuti, D "Analisis manajemen resiko penerbangan haji di kantor berita haji Indonesia (KBIH) Bandung,"jurnal Smartek 17, no.2 (2018)
- Buku Profil Kementerian Agama Kota Bandar Lampung
- Darmanto, ayi karyana, enceng(2022). *Pengantar ilmu administrasi*. Tangerang selatan : Universitas terbuka
- Departemen Agama RI, AL-Aliyy, Al-Qur'an dan terjemahnya, (Bandung: Diponegoro, 2005)
- Depdiknas, Kamus Besar Bahasa Indonesia (opcit, t.t.)
- Fira Afriani, *Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jemaah haji oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru 2019*, Skripsi, (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019).
- H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* , (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)
- Ihda Zahrotutsany, *Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Siskohat Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis*, Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 4 No. 3 2017.
- Indra Muchlis Adnan dan Sufian Hamim, *Administrasi, Organisasi,Dan Manajemen* (Daerah Istimewa Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2013)
- Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019)
- Juliansyah Noor,*Penelitian Ilmu manajemen*,(Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2013)
- Kolter Philip, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Erlangga. 2009)

- Leli Martiyani, *Implementasi Fungsi Pelayanan Prima pada Nasabah di BMT Walisongo Semarang, Skripsi*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018).
- Lembaga Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lembaga Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019)
- Lukito, *Kualitas Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro 2019*. JIAN (Jurnal Ilmiah Administrasi Negara) 2019
- Mahmuddin, *Manajemen Da'wah* (Jawa timur: Wade Group, 2018)
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi aksara, 2017)
- Muhammad. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Sulawesi: Unimall press, 2019.
- Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzi Media, 2017)
- Mutamakim A. Dan Setiawan, I. "Implementasi akuntansi zakat dalam pelayanan haji di KBIH (Kantor berita haji Indonesia) malang," jurnal ar- rayah 1 (2020)
- Muzakkir Abid, *Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi 2020*, Skripsi, (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).
- Resti wildayati, dindin solahudin, Arif Rahman, Optimalisasi Pelayanan Jamaah Haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah. *Jurnal manajemen dakwah* 17.2 (2017), ISSN: 2550-1097 (Online),1410-5705 (print)
- Sarinah Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Cv. Budi utama, 207M)
- Sondang P. Siagian. (2014). *Teori Administrasi Publik*. bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Suharsimi Ari Kunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek," 2019.
- Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011)
- The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ulbert. (2016:5). *Ilmu administrasi Negara*. Studi tentang Ilmu administrasi

Undang-Undang Republik Indonesia No.08 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji” (2019).

Wirman Syafri. *Studi Tentang Administrasi Publik*. jakarta: Erlangga, 2012.

Yayat M.Herujito,*Dasar-dasar Manajemen*,(Jakarta: PT Grasindo,2001)

Zuhairi, kuryani, dedi irwansyah, wahyu setiawan, yuyun yunarti, imam mustofa, *pedoman penulisan skripsi*. Universitas Islam Negeri Jurai Siwo, 2018

LAMPIRAN-LAMPIRAN

OUTLINE

FUNGSI MANAJEMAN PADA PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN HAJI KOTA BANDAR LAMPUNG

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Manajemen
 - 1. Manajemen
 - 2. Fungsi Manajemen
 - 3. Pelayanan
- B. Administrasi
 - 1. Pengertian Administrasi
 - 2. Unsur Unsur Administrasi
 - 3. Prinsip Prinsip Administrasi
 - 4. Manajemen Administrasi
 - 5. Indikator Pelayanan Administrasi

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis Dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Pengecekan Keabsahan Data
- E. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Lembaga Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung
 - 1. Sejarah Berdirinya Lembaga Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandar Lampung
 - 2. Visi, Misi, Tugas dan fungsi Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung
 - 3. struktur kepengurusan di bidang haji dan umrahKementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung

- B. Hasil Penelitian
 - 1. Implementasi pelayanan Administrasi Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung
 - 2. Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Adminidtrasi Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung
- C. Pembahasa
 - 1. Implementasi pelayanan Administrasi Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung
 - 2. Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Adminidtrasi Haji Dan Umrah Kota Bandar Lampung
- D. Analisis Implementasi Siskohat Pada Pendaftaran Haji

BAB V KESIMPULAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

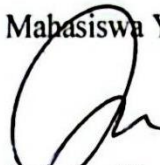
DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-AMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui,
Pembimbing



Ulul Azni Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319202012 1 003

Mahasiswa Ysb



Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

FUNGSI MANAJEMEN PADA PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN HAJI KOTA BANDAR LAMPUNG

Wawancara

A. Wawancara Dengan Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung Haji Umroh Terpadu

1. Apa tujuan dan manfaat manajemen administrasi di Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana peran manajemen administrasi di Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung?
3. Siapa saja yang mengelola manajemen administrasi di Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung?
4. Apa fungsi SISKOHAT untuk calon jamaah haji dan Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung?
5. Bagaimana kualitas SISKOHAT di Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung?
6. Bagaimana pengelolaan SISKOHAT Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung?
7. Bagaimana prosedur pelayanan manajemen administrasi SISKOHAT Kota Bandar Lampung?
8. Apa saja sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pelayanan manajemen administrasi SISKOHAT?
9. Apakah manajemen administrasi SISKOHAT sudah disosialisasikan oleh Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung kepada calon jamaah haji yang sudah mendaftar?
10. Apakah Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung memiliki tempat dan ruangan yang nyaman untuk pelayanan bimbingan haji untuk calon jamaah haji?
11. Apakah penampilan pegawai Kantor Kementerian Haji Kota Bandar

Lampung sudah rapi dan sopan saat memberikan pelayanan?

12. Apakah petugas atau pegawai Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung selalu melayani jamaah dengan cepat dan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh jamaah?
13. Bagaimana petugas Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung menjelaskan informasi kepada jamaah haji? (Apakah sudah detail dan jelas atau belum)
14. Apakah Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung memiliki prosedur pendaftaran yang mudah?
15. Apakah petugas dan pegawai Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung selalu memberikan perhatian penuh terhadap setiap jamaah?
16. Apakah petugas dan pegawai Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung selalu melayani jamaah haji dengan cepat dan tanggap?
17. Bagaimana petugas Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung melayani jamaah haji yang sudah lanjut usia?

B. Wawancara dengan Calon Jamaah Haji

1. Sejauh mana Anda merasa sistem administrasi siskohat membantu dalam memudahkan proses pendaftaran dan administrasi terkait ibadah haji?
2. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan sistem administrasi siskohat, apakah Anda menghadapi tantangan atau menemui kemudahan dalam penggunaannya?
3. Apakah Anda merasa bahwa sistem administrasi siskohat memberikan transparansi yang cukup terkait informasi dan proses terkini terkait pelaksanaan ibadah haji?
4. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap respons dan dukungan yang diberikan oleh penyelenggara haji terkait sistem administrasi siskohat?
5. Apakah Anda memiliki saran atau usulan untuk meningkatkan efisiensi atau kualitas sistem administrasi siskohat guna memberikan pengalaman yang lebih baik bagi jamaah haji di masa mendatang?
6. Bagaimana persepsi Anda terkait keamanan data pribadi yang disimpan dan diproses melalui sistem administrasi siskohat selama proses pendaftaran dan

pelaksanaan ibadah haji?

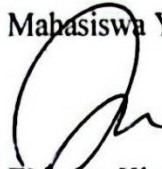
7. Sejauh mana sistem administrasi siskohat membantu dalam memberikan informasi terkait tata cara dan tata tertib selama pelaksanaan ibadah haji?
8. Apakah fasilitas dan peralatan Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung sudah sesuai dengan kebutuhan calon jamaah haji?
9. Apakah Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung sudah mampu melayani calon jamaah haji secara benar dari awal sampai akhir?
10. Apakah calon jamaah haji sudah diberikan bimbingan tanpa membedakan antar jamaah lainnya?
11. Bagaimana sambutan yang diterima calon jamaah haji ketika datang?
12. Bagaimana layanan keamanan dan kenyamanan yang diterima oleh calon jamaah haji?
13. Bagaimana hubungan antara calon jamaah haji dengan petugas dan pegawai Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung?
14. Apakah calon jamaah haji dijelaskan secara jelas dan rinci harga yang ditetapkan oleh Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung?
15. Apakah petugas atau pegawai Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung sudah melayani jamaah dengan sopan?
16. Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh petugas dan pegawai Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung? (Sudah memberikan rasa nyaman atau belum)
17. Bagaimana fasilitas yang diberikan Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung? (Sudah baik atau belum)
18. Apakah petugas dan pegawai Kantor Kementerian Haji Kota Bandar Lampung? cepat tanggap dalam melayani calon jamaah haji?

Mengetahui,
Pembimbing



Ulul Azni Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319202012 1 003

Mahasiswa Ysb



Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG
Jalan Pangeran Emir M. Noor Nomor 81 Kelurahan Sumur Putri, Teluk Betung Selatan
Telepon (0721) 486922 - 487312 Faximili (0721) 481694 - 487312
Website : www.bandarlampungkota.kemenag.go.id

Nomor : B - 1295/Kk.08.9/1c/HM.03/11/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Prasurvey

11 ~~Agustus~~ 2025
Maret

Yth, Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri ~~Raden Intan~~ Lampung
di- Jurai Siwo
Bandar Lampung

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor : B-0096/In.28/J/TL.01/02/2025 tanggal 5 Februari 2025 tentang Izin Prasurvey, maka dengan ini kami menyetujui untuk melaksanakan prasurvey di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung sesuai dengan aturan yang berlaku bagi :

Nama : ENINDYA KHAYRISA PUTRI
NPM : 2103041010
Jurusan : Manajemen Haji Dan Umroh
Semester : 8 (Delapan)
Judul Penelitian : IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PADA PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG

Demikian yang dapat kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Kepala,
Kasi RHU

Musa Badri Kesuma



KEMENTERIAN HAJI REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN HAJI KOTA BANDAR LAMPUNG
Jalan Pangeran Emir M. Noor Nomor 81 Kelurahan Sumur Putri, Teluk Betung Selatan
Telepon (0721) 486922-487321 Faximili (0721) 481694-487312
Website: www.bandarlampungkota.kemeneg.go.id

Nomor : B-1374/In.28/D.1/TL.00/06/2026

Lampiran :-

Hal : **Balasan Research**

Yth,

Dekan Fakultas Manajemen Haji dan Umrah
Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Berdasarkan surat Permohonan Izin Research dari Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Nomor: B-1375/In.28/D.1/TL.01/06/2026, tanggal 15 Juni 2026 tentang Izin Research di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung, maka nama di bawah ini:

Nama : ENINDYA KHAYRISA PUTRI

NIM : 2103041010

Semester : X (Sepuluh)

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Judul : FUNGSI MANAJEMEN PADA PELAYANAN ADMINISTRASI
HAJI DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR
LAMPUNG

Diizinkan untuk melakukan penelitian di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung,
Demikian Surat Balasan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



a.n. Kepala,
Kasi PHU

(Musa) Badri Kesuma



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Enindya Khayrisa Putri
NPM : 2103041010
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Administrasi Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Bandar Lampung** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 19%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 21 Juni 2026
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I
NIP.198703192020121003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PENUNJANG AKADEMIK PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297, 42775, Faksimili (0725) 47296,
Website www.metrouniv.ac.id, e-mail iaimetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-263/Un.36/S/U.1/OT.01/04/2026**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ENINDYA KHAYRISA PUTRI
NPM : 2103041010
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2103041010.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 20 April 2026
Kepala Perpustakaan,



Aan Guffoni, S.I.Pust.
NIP.19920428 201903 1 009/



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. K1 Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id E-mail : iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Enindya Khayrisa Putri
NPM : 2103041010

Prodi : MHU / FEBI
Semester/TA : IX / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	14 oktober 2025	Pengantar ubah penulisan hari Administrasi Pendaftaran	

Dosen Pembimbing Skripsi

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NPM. 10870319 202012 1 003

Mahasiswa Ybs,

Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBAR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id E-mail : iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Enindya Khayrisa Putri Prodi : MHU / FEBI
NPM : 2103041010 Semester/TA : IX / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	1 Juni 2025	Perbaiki Pertanyaan Penelitian Tujuan masalah Manfaat Penelitian POAC	

Dosen Pembimbing Skripsi

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319 202012 1 003

Mahasiswa Ybs,

Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. KH. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id E-mail : iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Enindya Khayrisa Putri
NPM : 2103041010

Prodi : MHU / FEBI
Semester/TA : IX / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	14 Juli 2025.	Latar belakang masalah. Pelayanan.. Hasil Prasurvey Po Ac	

Dosen Pembimbing Skripsi

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319 202012 1 003

Mahasiswa Ybs,

Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBAR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id E-mail : iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Enindya Khayrisa Putri Prodi : MHU / FEBI
NPM : 2103041010 Semester/TA : IX / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	9 Agustus 2025	Perbaikan Pelayaran Haji Pelayanan akomodasi - Pendaftaran - Kesehatan - Pemberangkatan - Pemulangan - Transportasi	

Dosen Pembimbing Skripsi

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319 202012 1 003

Mahasiswa Ybs,

Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. KH Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id E-mail : iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Enindya Khayrisa Putri Prodi : MHU / FEBI
NPM : 2103041010 Semester/TA : IX / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	6 November 2025	ACC	

Dosen Pembimbing Skripsi

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319 202012 1 003

Mahasiswa Ybs,

Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Enindya Khayrisa Putri
NPM : 2103041010

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester : X

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	senin 11 Mei 2026	Perbaiki isi Pembahasan Sesuaikan pertanyaan Penelitian	

Dosen Pembimbing,

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa Ybs,

Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Enindya Khayrisa Putri
NPM : 2103041010

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester : X

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	senin 13 April 2021	Perbaiki Abstrak Bab 4 sesuaikan Footnote /otero/mendele Judikan 1-5	

Dosen Pembimbing,

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa Ybs,

Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47290 Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Enindya Khayrisa Putri
NPM : 2103041010

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester : X

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	4 Mei 2026	Abstrak disesuaikan Kesimpulan disesuaikan. Bab 4 disesuaikan dengan Pertanyaan Penelitian.	

Dosen Pembimbing,

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa Ybs,

Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Enindya Khayrisa Putri
NPM : 2103041010

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester : X

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 11-juni 2026	Jadikn bab 1-5	

Dosen Pembimbing,



Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa Ybs,



Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Inggomulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Enindya Khayrisa Putri
NPM : 2103041010

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester : X

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		acc skripsi untuk ditandatangani	

Dosen Pembimbing,

Ulul Azmi Mastofa, M.S.I
NIP. 198705192020121003

Mahasiswa Ybs,

Enindya Khayrisa Putri
NPM. 2103041010

DOKUMENTASI



Wawancara dengan ibuk evitri selaku calon jamaah haji Bandar lampung



Wawancara dengan Bapak Mukhayan selaku Calon Jamaah Haji Bandar Lampung



Wawancara dengan bapak Ari selaku Kasubag TU Kementerin Haji Bandarlampung



Wawancara dengan Ibuk Choirunnisa Selaku Staff bagian Siskohat
Kementerian Haji Bandar Lampung



Wawancara kepada Ibuk Eva Lianty selaku Staff penyelenggara Haji
Kementerian Haji dan Umrah Bandar Lampung



Wawancara kepada Bapak Pandji Buana Sriolago selaku Staff Kementerian Haji dan Umrah di Bandarlampung





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah Enindya khayrisa putri lahir di Rukti Sediyo Kec. Raman Utara Selatan pada tanggal 17 Maret 2003, Merupakan anak kesatu dari pasangan suami istri, Bapak Muhyidin dan Ibu Ari Kumala sari Peneliti Menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 02 Rukti Sediyo pada tahun 2015, lalu melanjutkan di Mts gunung terang lehan Sukadana lulus pada tahun 2018, dan melanjutkan ke jenjang MAN 1 Lampung Timur lulus pada tahun 2021 Setelah Lulus SMA peneliti melanjutkan Pendidikan pada program S1 Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam negeri Jurai Siwo Lampung