

SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN PADA CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO TAHUN 2020

Oleh :

**ABIDAH KHAIRUNNISA
NPM. 1704010002**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M**

**MANAJEMEN PELAYAN PADA CALON JAMAAH HAJI DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO TAHUN 2020**

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

Oleh:

ABIDAH KHAIRUNNISA

NPM. 1704010002

Pembimbing : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1443 H / 2021 M

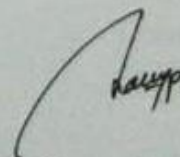
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Manajemen Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Di Kementerian
Agama Kota Metro Tahun 2020
Nama : Abidah Khairunnisa
NPM : 1704010002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Telah disetujui untuk di munaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 10 Desember 2021
Dosen Pembimbing



Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIP. 2016068401

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Disidangkan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di -
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Abidah Khairunnisa
NPM : 1704010002
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **Manajemen Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Di
Kementerian Agama Kota Metro Tahun 2020**

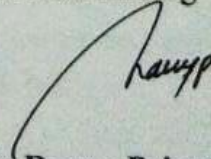
Telah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk disidangkan.

Demikianlah harapan saya dan atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Metro, 10 Desember 2021

Dosen Pembimbing



Aulia Ranny Priyatna, M. E. Sy

NIP. 2016068401



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B-4482 / 10.28.3 / P / PP.00.3 / 12 / 2021

Skripsi dengan judul: **“MANAJEMEN PELAYANAN PADA CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO TAHUN 2020”**, disusun oleh **ABIDAH KHAIRUNNISA**, NPM: 1704010002, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal: **Jumat/ 17 Desember 2021**.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua/Moderator : **Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy**

(.....
Ranny.....)

Penguji I : **Hermanita, M.M**

(.....
Hermanita.....)

Penguji II : **Liana Dewi Susanti, S.H.I.,M.E.Sy**

(.....
Liana Dewi Susanti.....)

Sekretaris : **Aisyah Sunarwan, M.Pd**

(.....
Aisyah Sunarwan.....)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jafli, M. Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

MANAJEMEN PELAYANAN PADA CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO TAHUN 2020

**OLEH:
ABIDAH KHAIRUNNISA
1704010002**

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Selama pelaksanaannya tidak pernah lepas dari pelayanan, sesuai dengan Undang Undang No 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jamaah haji melalui manajemen pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar perjalanan ibadah haji berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama agar menjadi haji yang mabrur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Metro.

Kementerian Agama Kota Metro memiliki jamaah yang cukup banyak, dengan latar belakang calon jamaah haji dengan berbagai macam perbedaan umur, tingkat pendidikan, pengetahuan agama, dan kualitas kesehatan jamaah. Staf diharuskan memberikan pelayanan yang ekstra terhadap calon jamaah haji, karena tidak bisa disamakan dengan pemberian layanan pada setiap calon jamaah haji. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kota Metro antara lain: pelayanan pendaftaran haji, pelunasan, pembatalan haji dan bimbingan manasik haji.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research*. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen pelayanan pada calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro dimulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Namun, masih ditemukan kendala dalam pelayanan yang dilakukan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah.

Kata kunci: *manajemen, pelayanan, calon jamaah haji*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abidah Khairunnisa

NPM : 1704010002

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyebutkan bahwa Tugas Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian Saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka

Metro, 10 Desember 2021

Yang menyatakan



Abidah Khairunnisa
NPM. 1704010002

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧) وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب (٨)

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”. (QS. Al-Insyirah: 7-8)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung: CV Penerbit Dipenogoro, 2005), 315.

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti mempersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Apriyanto dan Ibu Nanik Erna Wati yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada henti untuk saya.
2. Adik-adik saya yang senantiasa memberikan semangat dan doanya untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan bantuan dari kalian.
4. Sahabat-sahabat baik saya, terimakasih telah memberikan dukungan dan doa dari kalian.
5. Almater Institut Agama Islam (IAIN) Metro.

Terima kasih diucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya. Terima kasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian penelitian ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah.
4. Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada penulis.
5. Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Manajemen Haji dan Umrah.

Metro, 10 Desember 2021
Peneliti



Abidah Khairunnisa
NPM. 1704010002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Penelitian Relevan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen.....	9
1. Pengertian Manajemen.....	9
2. Unsur-Unsur Manajemen.....	10
3. Fungsi Manajemen.....	11
B. Pelayanan.....	13
1. Pengertian Pelayanan.....	13
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	14

3. Kualitas Pelayanan	16
C. Haji	18
1. Pengertian Haji	18
2. Hukum Haji	19
3. Syarat dan Rukun Haji	20
D. Undang-Undang Dasar	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	26
B. Sumber Data.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data.....	29
D. Teknik Analisis Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
1. Sejarah Berdirinya Kementrian Agama Kota Metro	32
2. Visi dan Misi	33
3. Struktur Organisasi	33
B. Manajemen Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji	35
C. Analisis Manajemen Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Metro	41

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	45
B. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jamaah Pendaftar di Kementerian Agama Kota Metro	5
-----------	--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Metro	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Metro	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pembimbing Skripsi
Lampiran 2	APD
Lampiran 3	Surat Tugas
Lampiran 4	Surat Izin Research
Lampiran 5	Surat Balasan Izin Research
Lampiran 6	Surat Bebas Pustaka
Lampiran 7	Blanko Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah perjalanan ke rumah Allah atau Baitullah untuk memenuhi panggilan-Nya. Dalam agama Islam terdapat rukun Islam, salah satunya yaitu pergi haji bila mampu. Tidak ada kewajiban dalam menjalankan ibadah haji, ibadah haji hanya dilaksanakan bagi umat Islam yang telah memenuhi syarat untuk berhaji yaitu, beragama Islam, baligh, berakal, dan mampu (fisik dan finansial).² Sebagaimana firman Allah:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)

Artinya:

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan(diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”. (Q.S. Ali Imran [3] : 97).³

Ayat di atas dapat dipahami bahwa kewajiban haji biasanya seumur hidup, tetapi terutama haji hanya dilakukan sekali seumur hidup. Jika melakukan ibadah haji dua kali, maka ibadah haji berikutnya akan menjadi sunnah. Bagi jemaah yang menunaikan ibadah haji dengan ikhlas dan sempurna, merekalah yang beriman dan mendapat pahala dari surga. Untuk

² Irwan Hamadi, “Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia”, *Tesis Syariah dan Hukum*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018, 1.

³ Departemen Agama RI, “*Al Qur’an dan Terjemahnya*” (Bandung: CV. Penerbit Dipenogoro, 2005), 38.

sebagian umat yang tidak melaksanakan pergi haji padahal ia mampu, sungguh Allah tidak membutuhkan apapun dari dunia ini. Oleh karena itu, calon jamaah haji memang perlu dipersiapkan dan serius dalam pelaksanaannya agar menjadi mabrur.⁴

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yang diselenggarakan oleh Menteri dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum. Pemerintah berkewajiban bekerjasama dengan instansi terkait untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang terbaik agar jamaah dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ajaran Islam.⁵

Calon jamaah haji yaitu seseorang yang telah mendaftarkan dirinya untuk pergi haji di Kementerian Agama sampai dengan pelaksanaan manasik. Dalam setiap proses mulai dari pendaftaran sampai manasik tidak lepas dari pelayanan. Kementerian Agama memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan pembinaan dan pelayanan kepada calon jamaah haji, serta berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik supaya jamaah dapat melaksanakan ibadah haji dengan tertib, lancar aman dan sempurna.⁶

Manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan

⁴ Rezqi Awaliyah, "Manajemen Pembinaan Jamaah Haji Pada Kementrian Agama Kabupaten Sinjai." UIN Alauddin Maksassar, 2018, 4.

⁵ *Undang-Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Pasal 1 Ayat 1.

⁶ Imran, "Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba" *Skripsi*, UIN Alaudin Makassar, 2016, 4.

manusia. Pelayanan juga merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, layanan bisa berupa lisan, tulisan, bahkan perbuatan.⁷ Tujuan dari adanya pelayanan yaitu menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap jasa yang diberikan, serta mempertahankan jamaah agar merasa diperhatikan segala kebutuhannya.⁸

Kementerian Agama Kota Metro merupakan penyelenggaran ibadah haji yang ada di Kota Metro, dalam pelaksanaannya tentu telah berusaha memberikan pelayanan terbaik pada jamaah, agar dapat mensukseskan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia. Pada hari dan jam kerja Kementerian Agama Kota Metro selalu bersedia memberikan pelayanan pada calon jamaah haji yang ingin mendaftar haji atau berkonsultasi tentang masalah haji. Pelayanan yang diberikan pada calon jamaah haji yaitu dimulai dari Pendaftaran, bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, dan konsumsi.⁹ Sampai saat ini semua pelayanan tetap berjalan, dan tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan dan kendala yang dihadapi pada saat memberikan pelayanan.

Setiap tahun calon jamaah tentu berbeda, dengan adanya perbedaan ini akan berpengaruh pada sistem pelayanan yang diberikan, begitu pula dengan pelaksanaan manasik di Kementerian Agama. Karena semua calon jamaah pasti menginginkan pelayanan yang memuaskan, maka dari itu pelaksanaan

⁷ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi* (Jakarta: Deepublish, 2020), 83.

⁸ *Ibid*, 22.

⁹ Wawancara dengan Ibu Rusmi selaku JP Penyusun Dokumen Haji Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pada tanggal 16 April 2021, Pukul 09.00 WIB.

ibadah haji sesuai yang dengan harapan jemaah.¹⁰ Pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Metro secara umum dilakukan oleh seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah), pada saat penyusunan rencana untuk melaksanakan tugasnya dalam melayani calon jemaah, seksi penyelenggara haji dan umrah telah bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.¹¹

Manajemen pelayanan sangat diperlukan pada hal ini, yang merupakan suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengaplikasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan kegiatan-kegiatan pelayanan demi mencapai tujuan pelayanan.¹² Petugas yang ada di Kementerian Agama sangat membantu dan memberikan pelayanan yang sesuai. Dalam memberikan pelayanan pada jemaah sesuai dengan misinya yaitu melayani dengan ramah, mudah, cepat dan cermat. Pada saat pelaksanaan manasik haji, panitia penyelenggara ibadah haji pun membimbing dan membina calon jemaah haji dengan semaksimal mungkin, serta mempermudah jarak tempat pelaksanaan manasik haji dengan domisili calon jemaah haji.¹³

Oleh karena itu, pentingnya manajemen pelayanan dalam hal ini perlu diperhatikan. Sebagaimana telah diketahui bahwa setiap organisasi pasti memiliki visi, misi, serta tujuan. Dalam hal ini dengan adanya manajemen

¹⁰ Murdiansyah Herman, "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pad Kantor Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah", *Jurnal As Syiyasah*, Vol. 3, No. 1/Mei 2018, 2.

¹¹ Fahlin Najmi, "Pengaruh Keandalan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, No. 2, Vo.3/Juli 2017, 253.

¹² Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2005), 2-4.

¹³ Wawancara dengan Bapak Giyono Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 15 Juni 2021, Pukul 17.00 WIB.

pelayanan dapat membantu sebuah proses terwujud. Tujuan manajemen pelayanan publik adalah mengelola pelayanan publik agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang lebih berkualitas seperti pelayanan yang efisien, efektif, cepat dan tepat, adil, transparan, akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan maksud lain, manajemen pelayanan publik utamanya ditujukan agar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik sesuai dengan harapan jamaah.¹⁴

Tabel 1.1
Jamaah Pendaftar di Kementerian Agama Kota Metro

No	Tahun	Jamaah
1	2018	886
2	2019	1.011
3	2020	642

Daftar tabel diatas diambil 3 tahun terakhir, bahwa di tahun 2018 hingga 2019 jamaah yang mendaftar meningkat pesat. Sedangkan di tahun 2020 mengalami penurunan jamaah karena adanya virus Covid-19 sehingga ibadah haji di Indonesia sementara tidak dilaksanakan terlebih dahulu.

Tabel diatas bisa dinyatakan bahwa Kementerian Agama Kota Metro memiliki jamaah yang cukup banyak, dengan latar belakang jamaah haji yang memiliki macam perbedaan umur, tingkat pendidikan, pengetahuan agama, dan kualitas kesehatan jamaah mengharuskan staff memberikan pelayanan yang ekstra terhadap calon jamaah haji. Karena tidak bisa disamakan dengan pemberian pelayanan pada setiap calon jamaah haji.

¹⁴ Erika Revida, dkk, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yayasan Kita Menulis, 2021), 6.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat dalam sebuah penelitian dengan judul *“Manajemen Pelayanan Pada Calon Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kota Metro”*.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang pernyataan diatas, dapat dikemukakan pertanyaan penelitian sebagai berikut: “Bagaimana impelemntasi fungsi manajemen dalam pelayanan pada calon jemaah haji di Kementerian Agama Kota Metro?”.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan pada calon jemaah haji di Kementerian Agama Kota Metro.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai khasanah keilmuan dalam lingkup manajemen haji dan umrah dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam berbagai penulisan karya ilmiah bagi para penulis lain.

b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan yang khususnya bergerak dibidang jasa dan pelayanan pada sektor haji dan umrah, sebagai bahan evaluasi kinerja kerja serta peningkatan pelayanan.

D. Penelitian Relevan

Berdasarkan penelitian sebelumnya guna menghindari terjadinya pengulangan pembahasan karangan orang lain, maka peneliti mencoba memaparkan mengenai penelitian-penelitian sejenis yang sudah diteliti sebelumnya, antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Haras, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT. Global Inspira Indonesia”. Penelitian ini membahas penerapan fungsi manajemen pelayanan pada jamaah haji dan umroh dan pengaplikasian pelayanan bimbingan manasik. Persamaan pada penelitian ini yaitu membahas tentang manajemen pelayanan, perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya membahas pelayanan umroh, sedangkan pada penelitian ini tidak.¹⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Tria Wulani, berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”. Persamaan pada penelitian yaitu sama-sama membahas manajemen pelayanan terhadap jamaah haji. Namun, terdapat perbedaan yaitu penelitian sebelumnya telah membahas faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis ini hanya terfokuskan pada manajemen pelayanan calon jamaah haji.¹⁶

¹⁵ Haras, “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT. Global Inspira Indonesia”, *Skripsi*, UIN Alauddin Makassar, 2017.

¹⁶ Tria Wulani, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Parag Alam Provinsi Sumatera Selatan”, *Skripsi*, IAIN Bengkulu, 2019.

Penelitian yang dilakukan Joko Sulak Suwarno, berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015”. Fokus penelitian ini memahami manajemen pelayanan jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015. Persamaan pada penelitian ini yaitu pada pembahasan tentang manajemen pelayanan, namun terdapat pula perbedaan yaitu lokasi penelitian dan narasi fokus.¹⁷

¹⁷ Joko Sulak Suwarno, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian agama Kabupaten Kendal Tahun 2015”, *Skripsi*, UIN Walisongo Semarang, 2016.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata bahasa Inggris “*manage*”, yang berarti “mengendalikan atau mengelola”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pengendalian atau pengelolaan merupakan inti dari manajemen. Secara luas, manajemen dapat digambarkan sebagai suatu metode yang digunakan untuk kegiatan atau perilaku seseorang guna mencapai suatu hasil yang diinginkan.¹

George. R Terry menyatakan bahwa manajemen adalah proses khas yang terjadi dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber-sumber lainnya.²

Stephen menyatakan bahwa manajemen melibatkan koordinasi dan pengawasan pekerjaan yang dilakukan orang lain agar dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Selain itu, manajemen juga melibatkan tanggungjawab. Manajemen memiliki serangkaian tahapan fungsional

¹ Muliana, dkk, *Pengantar Manajemen* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 38.

² Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen* (Malang: AE Publishing, 2020), 2.

yang terkait, mulai dari menetapkan hingga mengakhiri tujuan yang diinginkan.³

2. Unsur-unsur Manajemen

Agar manajemen dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan maka diperlukannya adanya unsur-unsur manajemen. Adapun unsur-unsur manajemen terdiri dari⁴:

a. *Man* (Manusia)

Manusia merupakan faktor yang paling menentukan dalam manajemen, manusia melakukan proses fungsi manajemen dalam menetapkan tujuan, dan manusia juga melakukan proses kerja dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan mereka.

b. *Money* (Uang)

Dana diperlukan untuk menutupi kebutuhan keuangan yang berkaitan dengan pelaksanaan manajemen. Pengelolaan uang yang baik memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan atau kegagalan dalam manajemen.

c. *Material* (Bahan)

Material dalam manajemen dapat diartikan sebagai bahan atau data dan informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan digunakan sebagai pelaksana fungsi-fungsi dari manajemen serta dalam mengambil keputusan oleh pimpinan.

³ Rezha Pratama, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 7.

⁴ Yayat M. Herujito, *Dasar Dasar Manajemen* (Jakarta: Grasindo 2004), 6.

d. *Machines* (Mesin)

Mesin yang digunakan untuk mengubah bahan mentah menjadi barang setengah jadi dan barang jadi. Kehadiran mesin dapat meningkatkan proses kerja, mempermudah tugas yang sebelumnya sulit menjadi efektif dan efisien, serta meningkatkan hasil dan keuntungan.

e. *Methods* (Metode)

Sebuah metode yang digunakan untuk menentukan bagaimana proses pekerja berjalan. Tetapkan prosedur dan urutan yang mempertimbangkan tujuan, uang, waktu, dan aktivitas perusahaan. Kebutuhan untuk menghasilkan lebih banyak sumber daya dan masukan serta menetapkan standar kinerja agar berfungsi secara efektif dan efisien.

f. *Market* (Pasar)

Pasar merupakan salah satu sarana manajemen penting lainnya, khusus bagi perusahaan-perusahaan atau badan yang bertujuan untuk mencari laba atau keuntungan. Karena pasar dipergunakan sebagai tempat pendistribusian barang-barang yang sudah dihasilkan.

3. Fungsi Manajemen

Suatu usaha agar tujuannya dapat terwujud sesuai dengan yang diinginkan, tentunya dibutuhkan manajemen yang baik. Manajemen yang baik tentunya mengacu pada fungsi-fungsi manajemen itu sendiri.

Manajemen harus diterapkan dalam upaya penyelenggaraan kegiatan agar berjalan maksimal, dengan menerapkannya maka kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan terencana, sistematis, dan mencapai tujuan yang telah diinginkan. Berikut fungsi-fungsi manajemen⁵:

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah memikirkan apa yang harus dilakukan dengan sumber daya yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan keseluruhan bisnis dengan cara terbaik demi mencapai tujuannya.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian dirancang untuk membagi perusahaan besar menjadi yang lebih kecil. Pengorganisasian memungkinkan manajer dengan mudah memantau dan mengidentifikasi orang-orang yang diperlukan untuk melakukan tugas yang diberikan.

c. *Actuating* (Pergerakan)

Pergerakan merupakan pengarahan yang dimana seorang pemimpin memberikan pengarahan kepada bawahannya agar dapat bekerja secara efektif dan efisien supaya mendapatkan hasil yang maksimal. *Actuating* ini diberikan agar pegawainya dapat bekerja penuh dengan tanggungjawab tanpa adanya paksaan dari siapapun.

⁵ Sukamadi, *Dasar-Dasar Manajemen*, cet. ke-3 (Bandung: Humaniora Utama Press, 2017), 51.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Proses pengawasan dan pengendalian performa perusahaan untuk memastikan bahwa jalannya perusahaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Seorang manajer dituntut untuk menemukan masalah yang ada dalam operasional perusahaan, kemudian memecahkannya sebelum masalah itu semakin besar.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat diartikan sebagai pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi (Kementerian Agama) itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁶

Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan public akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.⁷ Tujuan dari pelayanan adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar

⁶ Erika Revida, dkk, *Manajemen Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 80.

⁷ Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 2.

dapat mencapai target maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintah.⁸

2. Prinsip – Prinsip Pelayanan

Pelayanan publik harus dilaksanakan dan dioperasikan sesuai dengan peraturan dan prinsip pelayanan yang berlaku. Prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:⁹

a. Kesederhanaan

Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lincer, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan .

b. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dalam pelaksanaan public ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, prosedur dan tata cara pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik.

⁸ *Ibid.*, 3.

⁹ Kamaruddin Sellang, dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Qiara Media Partner), 25.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk dari hasil pelaksanaan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

e. Keamanan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parkir, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain .

3. Kualitas Pelayanan

Manajemen pelayanan publik yang baik pasti akan mempengaruhi dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, jika kualitas jasa yang diberikan buruk, maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan konsumen terhadap penyedia pelayanan. Yang utama pada manajemen pelayanan publik adalah manajemen pada pelayanannya, agar mekanisme kegiatan pelayanan bisa berjalan dengan

tertib, lancar, tepat sasaran, dan efektif.¹⁰ Kualitas manajemen pelayanan yang baik, yaitu¹¹:

a. Sarana Pelayanan

Pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintahan melakukan berbagai kegiatan, baik yang tergolong kegiatan rutinitas maupun kegiatan pembangunan. Jelas seluruh kegiatan itu memerlukan sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Artinya, sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dengan mutu hasil yang tinggi.

b. Keandalan

Aktivitas pelayanan publik perlu adanya keandalan, yaitu mampu menyediakan pelayanan yang terpercaya. Memberikan tingkat kepercayaan kepada konsumen, professional saat menangani jika ada keluhan pada konsumen, serta memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

c. Bukti Langsung

Bukti langsung yang dimaksudkan yaitu perusahaan mampu dalam memberikan pelayanan yang baik. Artinya, kualitas dari pelayanan yang diberikan dapat dirasakan secara langsung oleh jamaah.

¹⁰ Ida Yunari Ristiani, "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat", *Ilmiah Manajemen*, No.2/Juli 2020, 167.

¹¹ Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan* (Zifatama Jawa, 2021), 56.

d. Daya Tanggap

Pemberikan pelayanan, setiap pegawai harus mengutamakan aspek pada pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku pada konsumen. Maka dari itu perlu diperlukan kemampuan daya tanggap dari penyedia pelayanan untuk melayani konsumen.

e. Jaminan

Jaminan dalam hal ini merupakan keterkaitan dengan sebuah kepastian, maksudnya adalah kepastian yang diberikan perusahaan pada konsumen. Jaminan yang didapat berupa komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, sampai sikap sopan santun pada pelanggan. Dengan adanya jaminan yang diberikan, maka kepercayaan pun akan meningkat.

f. Empati

Empati sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan, dengan memberikan perhatian yang tulus pada pelanggan serta berupaya memahami keinginan pelanggan.

C. Haji

1. Pengertian Haji

Haji secara bahasa berasal dari kata *al-hajj* yang artinya sengaja melakukan hal-hal besar. Sedangkan secara istilah adalah bentuk ibadah yang dilaksanakan untuk memenuhi panggilan Allah, dan pergi ke Baitullah pada waktu dan tempat yang ditentukan untuk melaksanakan

thawaf, sai, wukuf dan semua perbuatan yang berhubungan dengan pelaksanaan manasik.¹²

Pengertian haji dalam Undang Undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah rukun Islam kelima bagi orang yang mampu melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu dan syarat tertentu.¹³

2. Hukum Haji

Ibadah haji diwajibkan dalam Islam sebagaimana firman Allah

SWT:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ
(٩٧)

Artinya:

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”. (Q.S. Ali Imran [3] : 97)¹⁴.

Menunaikan ibadah haji harus sesuai dengan apa yang nabi lakukan. Oleh karena itu kondisi, rukun dan hadits harus dijadikan pedoman dalam melakukan ritual haji

¹² Abdul Hamid, “Kemungkinan Berhaji Di Luar Zulhijjah Perspektif Qathi dan Zhanni”, *Jurnal Penelitian* No. 1/Mei 2014, 24.

¹³ *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah* BAB I Pasal 1 point 1.

¹⁴ Departemen Agama RI, “*Al Qur’an dan Terjemahnya*” (Bandung: CV Penerbit Dipenogoro, 2005), 38.

3. Syarat dan Rukun Haji

Pelaksanaan ibadah haji harus ada syarat-syarat yang dipenuhi, adapun syaratnya terhitung sebagai haji Islam (haji fardu) adalah:¹⁵

- a. Islam
- b. Baligh (dewasa)
- c. Berakal sehat
- d. Merdeka (bukan budak)
- e. Istithaah (mampu) artinya mampu melaksanakan ibadah haji ditinjau dari segi jasmani dan rohani, ekonomi serta keamanan.

Rukun haji adalah hal-hal yang wajib dilaksanakan dalam manasik haji namun apabila tidak dilaksanakan akan mendapatkan hukuman berupa membayar dam. Sebagai berikut¹⁶:

- a. Ihram dari *miqat*. Barang siapa tidak melakukan ihram melewati *miqat*, maka wajib baginya membayar dam dengan menyembelih seekor kambing.
- b. Melempar Jumrah.
- c. Wukuf di Arafah, hingga terbenam matahari
- d. *Mabit* (bermalam) di Muzdalifah.
- e. *Mabit* di Mina, malam tanggal 11,12,13 dzulhijah bagi jamaah yang melaksanakan Nafar Tsani.

¹⁵ Imam al-Ghazali, *Rahasia Haji & Umroh*, I (Jakarta Selatan: Maktabah al'Asriyah, Beirut, 2017), 55–57.

¹⁶ *Ibid*, 61-62.

- f. Tawaf wada'. Tawaf perpisahan, tawaf yang menandakan jamaah sudah menyelesaikan seluruh rukun haji.

D. Undang Undang

UNDANG UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 2019
TENTANG
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH
BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Undang Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu dan syarat tertentu.
2. Ibadah Umrah adalah berkunjung ke Baitullah di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sai, dan tahalul.
3. Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah.
4. Jemaah Haji adalah warga negara yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

5. Jemaah Haji Reguler adalah Jemaah Haji yang menjalankan Ibadah Haji yang diselenggarakan oleh Menteri.
6. Jemaah Haji Khusus adalah Jemaah Haji yang menjalankan Ibadah Haji yang diselenggarakan oleh penyelenggara Ibadah Haji Khusus.
7. Jemaah Umrah adalah seseorang yang melaksanakan Ibadah Umrah.
8. Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh Menteri dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum.
9. Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat PPIH adalah petugas yang diangkat dan/atau ditetapkan oleh Menteri yang bertugas melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan, serta pengendalian dan pengoordinasian pelaksanaan operasional Ibadah Haji di dalam negeri dan/atau di Arab Saudi.
10. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh penyelenggara Ibadah Haji khusus dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus.
11. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disingkat PIHK adalah badan hukum yang memiliki izin dari Menteri untuk melaksanakan Ibadah Haji Khusus.
12. Biaya Perjalanan Ibadah Haji yang selanjutnya disebut BPIH adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh warga negara yang akan menunaikan Ibadah Haji.

13. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat BPIH adalah sejumlah dana yang digunakan untuk operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji.
14. Nilai manfaat adalah dana yang diperoleh dari hasil pengembangan keuangan haji yang dilakukan melalui penempatan dan/atau investasi.
15. Dana Efisiensi adalah dana yang diperoleh dari hasil efisiensi biaya operasional penyelenggaraan Ibadah Haji.
16. Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disebut Bpih Khusus adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh Jemaah Haji yang akan menunaikan Ibadah Haji Khusus.
17. Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat BPS Bpih adalah bank umum syariah dan/atau unit usaha syariah yang ditunjuk oleh Badan Pengelola Keuangan Haji.
18. Setoran Jemaah adalah sejumlah yang yang diserahkan oleh Jemaah Haji melalui BPS Bpih.
19. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari menteri untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah.
20. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang selanjutnya disingkat KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah yang telah mendapatkan izin dari Menteri.

21. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang selanjutnya disebut Siskohat adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan Ibadah Haji secara terpadu.
22. Kelompok terbang yang selanjutnya disebut Kloter adalah pengelompokan rombongan jemaah haji reguler berdasarkan jadwal keberangkatan penerbangan ke Arab Saudi.
23. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat DPR RI adalah Dewan Perwakilan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
24. Pemerintah Pusat yang selanjutnya disebut Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintah negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
25. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
26. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
27. Hari adalah hari kerja.
28. Setiap orang adalah orang perseorangan dan/atau badan hukum.

Pasal 2

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah berdasarkan:

- a. Syariat;
- b. Amanah;
- c. Keadilan;
- d. Kemaslahatan;
- e. Kemanfaatan;
- f. Keselamatan;
- g. Keamanan;
- h. Profesionalitas;
- i. Transparansi; dan
- j. Akuntabilitas;

Pasal 3

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bertujuan:

- a. Memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jemaah Haji dan Jemaah Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat; dan
- b. Mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penelitian lapangan (*field research*), penelitian yang dilakukan dengan menggunakan informasi yang terdapat di lapangan. Dimana untuk memperoleh hasil dari penelitian ini, penulis memperoleh informasi yang dibutuhkan melalui penemuan data dilapangan dengan mencari informasi yang ada. Tidak hanya itu, peneliti juga melakukan penelitian dengan menguraikan fakta-fakta yang terjadi secara alami dengan menggambarannya secara keseluruhan aktivitas yang dilakukan melalui pendekatan lapangan.¹

Peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yakni mengetahui dan menggambarkan pelaksanaan manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro Kecamatan Metro Pusat, Provinsi Lampung.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dan penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang mencoba menggambarkan objek. Penelitian deskriptif bertujuan untuk

¹ Tria wulani, "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan". *Skrripsi*. IAIN Bengkulu, 2019, 37.

menggambarkan secara sistematis, jujur dan akurat tentang fakta dan karakteristik suatu populasi atau wilayah tertentu.² Penelitian kualitatif yakni proses menguasai dan mengeksplorasi objek dan topik penelitian. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam tentang permasalahan yang diteliti.³

Inti dari penelitian kualitatif adalah mengumpulkan data selama proses penelitian. Objek penelitian adalah individu yang memberikan informasi dan data tentang masalah penelitian.⁴

B. Sumber Data

Sumber data adalah segala informasi tentang segala sesuatu mengenai tujuan penelitian. Data tersebut merupakan hasil yang terdokumentasi dengan baik berupa fakta, gambar dan kata sebagai bahan informasi. Berdasarkan pemahaman tersebut maka topik penelitian akan diambil datanya, lalu dikumpulkan untuk dipelajari. Peneliti menggunakan berbagai sumber data dalam penelitian ini, yaitu menggunakan sumber data primer dan sekunder.⁵

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diolah dan dikumpulkan sendiri oleh perusahaan atau organisasi yang menggunakan ataupun menerbitkan informasi tersebut. Data primer yang juga disebut sebagai

² Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Jejak, 2018), 11.

³ Asfi Manzilati, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma, Metode, Dan Aplikasi* (Malang: CV UB Media), 84.

⁴ *Ibid*, 84

⁵ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 28.

data baru atau data asli bersifat *up to date*.⁶ Metode yang dapat penulis gunakan untuk mengumpulkan data mentah adalah wawancara, diskusi, terkonsentrasi, observasi, dan membagikan angket.⁷ Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan *teknik insidental*.

Teknik insidental adalah metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan penulis secara kebetulan dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang kebetulan bertemu cocok sebagai sumber informasi.⁸

Dalam penelitian ini, respondennya adalah Ketua Penyelenggara Haji dan Umrah, Staff Penyelenggaraan Haji dan Umrah, alumni jamaah haji Kementerian Agama Kota Metro, dan calon jamaah haji Kementerian Agama Kota Metro.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah informasi yang sudah tersedia, sejak peneliti belum melakukan penelitian lapangan. Data tersebut baik berupa kepustakaan, dokumen-dokumen atau foto-foto.⁹

Data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku, undang-undang atau peraturan pemerintah, jurnal, dan internet, yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pada calon jamaah haji untuk menambah pemahaman ibadah haji pada jamaah. Berikut buku-buku dan undang-undang yang digunakan penelitian:

⁶ *Ibid.*, 67.

⁷ *Ibid.*, 68.

⁸ *Ibid.*, 66.

⁹ *Ibid.*, 242.

1. Erika Revida, *Manajemen Pelayanan Publik*, Medan : Yayasan Kita Menulis, 2021.
2. Mudriyansyah, *Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Hulu Sungai Tengah*, Jurnal As Syiyasah, Vol. 3, No. 1/Mei 2018.
3. Undang Undang No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah dari mana data bisa di dapatkan. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data dari lapangan sehingga data yang di peroleh dapat di percaya dan di pertanggung jawabkan.¹⁰ Beberapa teknik yang peneliti antara lain:

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan lisan antara dua orang ataupun lebih secara langsung atau perbincangan dengan maksud tertentu. Perbincangan yang dilakukan oleh kedua belah pihak antara pewawancara mengemukakan pertanyaan kepada responden kemudian ia memberikan jawaban atas pertanyaan pewawancara¹¹.

Tujuan dari wawancara ini ialah untuk mendapatkan permasalahan yang sangat luas dan bebas di mana responden

¹⁰ *Ibid*, 75.

¹¹ Asfi Manzilati. *Op. Cit* , 71.

memberikan pendapatnya dan peneliti memperhatikan dengan seksama dan mencatat data yang ada dari responden.¹²

Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai Ibu Nuryanah selaku Kasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Ibu Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji, Ibu Rusmi selaku JP. Penyusun Dokumen Haji, Bapak Giyono, Ibu Rus sebagai alumni jamaah. Serta Bapak Akbar, Ibu Nanik, dan Ibu Ria sebagai calon jamaah haji.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi dapat didefinisikan sebagai pencatatan secara sistematis gejala-gejala yang diteliti yang terdapat pada dokumen. Data dokumen dapat berupa tulisan atau gambar, dapat pula berupa benda-benda.¹³

Metode dokumentasi dalam penelitian ini untuk mempertajam analisis penelitian dengan cara mengumpulkan data-data dengan jalan mencatat data penelitian yang terdapat dalam buku-buku catatan, arsip dan lain sebagainya. Dokumentasi penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang ada seperti sejarah singkat, sktruktur organisasi, foto-foto tentang kegiatan jamaah haji di Kementrian Agama Kota Metro.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pemilihan terstruktur dan penyajian informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lokasi penelitian, dan

¹² Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Op. Cit*, 77.

¹³ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Ibid*, 145.

lain-lain, agar mudah dipahami, dan menginformasikan kepada orang lain tentang data yang diperoleh. Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data, menginterpretasikannya ke dalam satuan-satuan, menyisipkan sketsa, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan menarik kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁴

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengkaji data. Penelitian ini mengadopsi analisis deskriptif kualitatif pada data wawancara, yaitu deskriptif yang komprehensif dari data wawancara. Data wawancara yang diperoleh dalam penelitian merupakan sumber data untuk menjawab pertanyaan penelitian.¹⁵

Dengan menggunakan analisis secara deskriptif ini, dapat memudahkan dilakukannya penerapannya teknik ini untuk menganalisis beberapa fakta tentang manajemen pelayanan pada calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Metro ke depan.

¹⁴ *Ibid*, 236.

¹⁵ *Ibid*, 11

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kota Metro

Kementerian Agama Kota Metro yang dahulunya bernama Departemen Agama Kota Metro dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 30 tahun 2000 Tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Dumai, Metro, Cilegon, Depok, Banjarbaru, Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Way Kanan.

Kementerian Agama Kota Metro diresmikan pada tanggal 5 Agustus tahun 2000 oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung Bapak Drs. H. Azom Romly sekaligus melantik Bapak Drs. H. Azhari sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kota Metro berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor: Wh/1.b/Kp.07.6/20/2000 tanggal 19 Juni 2000.

Beberapa nama pejabat yang pernah menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro sampai saat ini antara lain:

1. Drs. H. Azahari Muchtar, periode tahun 2000 s.d tahun 2005
2. Drs. H. M. Sholeh, periode tahun 2005 s.d tahun 2011
3. Drs. H. Luqmanul Hakim, M.M. periode tahun 2011 s.d Desember 2013
4. Drs. H. Qomaru Zaman, M.A. Periode 2013 s.d Juni 2017

5. H. Johan Yusuf, S.Ag, M.Pd.I. periode Juni 2017 s.d Januari 2021
6. Drs. H. Muhammad Yusuf, M.M.Pd periode Januari 2021 s.d sekarang.

2. Visi dan Misi

a. Visi

“Kementerian Agama yang professional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”.

b. Misi

1. Misi meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
2. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
4. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
5. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
6. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

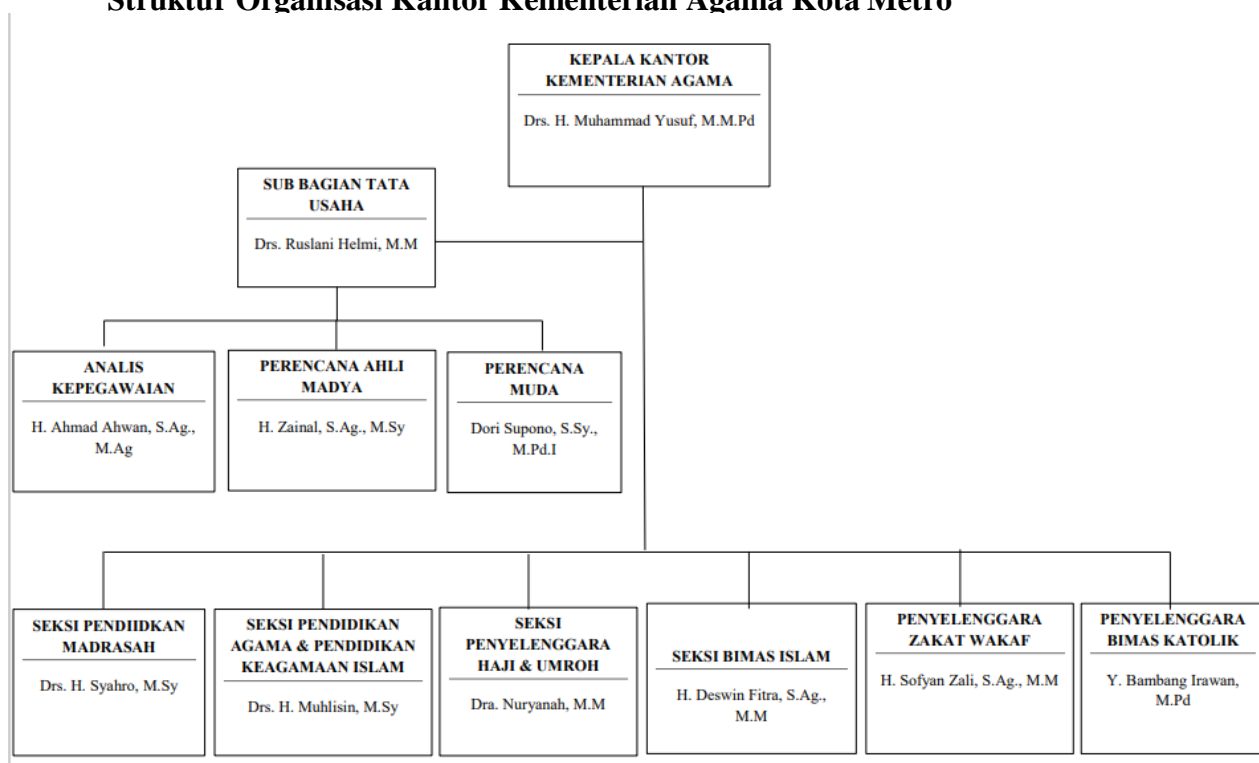
3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling

berbenturan. Selain itu, struktur organisasi merupakan cara yang tepat bagi perusahaan dalam melakukan pembagian tugas yang seimbang dan obyektif yaitu dengan memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.¹

Struktur organisasi yang baik perusahaan harus menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya. Semua ini dilakukan agar seluruh kegiatan akan berjalan dengan teratur dan terarah, serta jika terjadi masalah dalam perusahaan dapat diselesaikan sedini mungkin. Adapun struktur organisasi pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro adalah sebagai berikut:

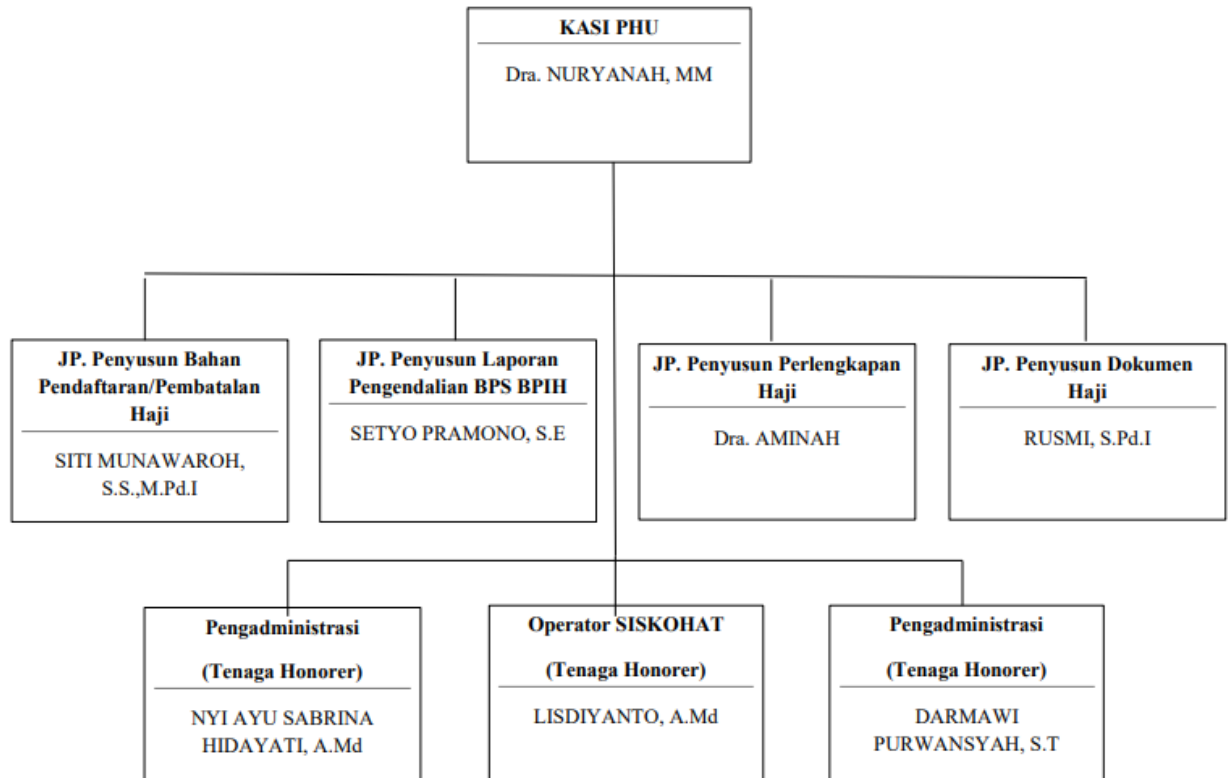
Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro²



¹ Tatiek Nurhayati dan Ahmad Darwansyah, "Peran Struktur Organisasi dan Sistem Remunerasi Dalam Meningkatkan Kinerja", *EKOBIS* 14, No. 2/2013, 4.

² Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

Gambar 4.2
**Struktur Organisasi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)
 Kantor Kementerian Agama Kota Metro**



B. Manajemen Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

Pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada calon jamaah haji. Ketiga unsur tersebut menjadi pilar keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yang aman, tertib, lancar. Agar dapat mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji dalam hal ini pelayanan kepada jamaah haji, Kementerian Agama Kota Metro telah menerapkan manajemen untuk mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan berjalan tertib, lancar, dan tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi calon jamaah haji yang

dilayani. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian merupakan empat fungsi manajemen yang diterapkan dalam rangka pencapaian tujuan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Metro.

Perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Metro sebagai penentu serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan yaitu terlaksananya ibadah haji yang tertib, lancar, dan aman. Perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Metro meliputi perencanaan pendaftaran, pelunasan, pembatalan calon jamaah haji dan perencanaan bimbingan manasik haji.³ Adapun jumlah calon jamaah haji yang mendaftar di Kementerian Agama Kota Metro hampir di angka 500-an untuk setiap tahunnya.⁴ Dalam pelaksanaannya antrian jamaah haji dapat menunggu sampai 30 tahun lamanya, sedangkan untuk di Lampung masa tunggu selama 22 tahun.⁵

Setelah penetapan rencana yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Metro pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah, selanjutnya diperlukan kegiatan pengorganisasian. Setiap organisasi memiliki staff pengurus pelaksana kegiatan organisasi, begitupun dengan Kementerian Agama Kota Metro pada seksi penyelenggara haji dan umrah memiliki staff pengurus kegiatan atau *team work* guna untuk memberikan pelayanan kepada

³ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh selaku JP Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji pada tanggal 29 November 2021 pukul 10.00 WIB.

⁴ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh selaku JP Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji pada tanggal 29 November 2021 pukul 10.00 WIB.

⁵ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh selaku JP Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji pada tanggal 29 November 2021 pukul 10.00 WIB.

calon jamaah haji sesuai bidang pekerjaan masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.⁶ Adapun penyelenggara ibadah haji di Kementerian Agama Kota Metro dikoordinir langsung oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dengan dewan pengurus yakni Dra. Nuryanah, M.M (sebagai Kasi PHU), Siti Munawaroh, S.S.M.Pd.I (sebagai JP. Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji), Setyo Pramono, S.E (sebagai JP. Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH), Dra. Aminah (sebagai JP Penyusun Perlengkapan Haji), Rusmi, S.Pd.I (sebagai JP. Penyusun Dokumen Haji), Nyi Ayu Sabrina (sebagai Pengadministrasi), Lisdiyanto, A.Md (sebagai Operator SISKOHAT) dan Darmawi Purwansyah, S.T (sebagai Pengadministrasi).⁷

Pelaksanaan merupakan inti dari manajemen, pelaksanaan bermaksud meminta para pelaksana melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan kepada calon jamaah haji. Pelaksanaan dilakukan dalam hal ini untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Kementerian Agama Kota Metro dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji berlandaskan pada regulasi yang ada. Prosedur pelayanan calon jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Metro didasarkan pada Undang Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah

⁶ Wawancara dengan Ibu Nuryanah selaku Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 26 November 2021 pukul 10.00 WIB.

⁷ Wawancara dengan Ibu Nuryanah selaku Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 29 November 2021 pukul 10.00 WIB.

Haji Reguler. Adapun bentuk-bentuk pelaksanaan pelayanan yang terdapat di Kementerian Agama Kota Metro bidang Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yaitu dimulai dari pelayanan pendaftaran, setelah itu dilanjutkan dengan pelayanan manasik haji yang mana setiap calon jamaah haji berhak untuk mendapatkan pelayanan manasik, yang ketiga kami juga mempunyai pelayanan pembatalan tabungan setoran awal atau setoran lunas baik itu dengan alasan keperluan lain atau meninggal. Kemudian ada juga pelayanan umrah, jadi melayani pembuatan rekomendasi passport umrah.⁸

Prosedur pelayanan pendaftaran, calon jamaah haji datang ke BPS BPIH untuk membuka tabungan haji dan melakukan setoran awal sebesar Rp. 25.000.000,- dan menyetor dokumen-dokumen persyaratan (fotokopi KTP, KK, surat nikah/akta kelahiran sebanyak 1 lembar). Setelah itu BPS BPIH akan menerbitkan nomor validasi bukti calon jamaah haji telah melakukan penyetoran dan membawanya ke Kementerian Agama Kota Metro untuk didaftarkan oleh staf Seksi PHU. Kemudian calon jamaah haji menunjukkan buku tabungan dan nomor validasi setoran awal serta mengisi SPPH yang akan diinput oleh pegawai haji dan umrah. Kemudian staf menginput data calon jamaah haji ke aplikasi SISKOHAT dengan menggunakan nomor validasi, secara otomatis data calon jamaah haji akan terinput sesuai data pada saat membuat tabungan haji. Selanjutnya calon jamaah haji melakukan pengambilan foto dan sidik jari, serta menandatangani SPPH yang telah dicetak dan menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi

⁸ Wawancara dengan Ibu Rusmi selaku JP Penyusun Dokumen Haji pada tanggal 29 November 2021 pukul 10.00 WIB.

pendaftaran. Kemudian calon jamaah haji diminta menunggu informasi tentang pelunasan BPIH.⁹

Sebelum calon jamaah haji diberangkatkan ke Tanah Suci, akan diberikan pembinaan bimbingan manasik haji. Bimbingan manasik merupakan suatu kegiatan yang wajib diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Metro dan calon jamaah haji wajib serta ikut dalam kegiatan tersebut. Hal itu bertujuan untuk membimbing calon jamaah haji mengenai tata cara dan apa saja yang harus dilakukan dalam melaksanakan ibadah haji. Pelaksanaan manasik haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Metro diselenggarakan setiap tahun sebanyak 10 kali pertemuan, dibagi menjadi 8 kali di kecamatan dan 2 kali di kabupaten/kota.¹⁰

Bapak Giyono selaku alumni jamaah di Kementerian Agama Kota Metro mengatakan bahwasananya dalam pelaksanaan manasik haji beliau merasa tidak memahami materi yang diberikan, karena bapak giyono sudah lansia materi yang diberikan banyak sekali dan hanya teori saja, tidak diimbangi dengan praktek.¹¹

Ibu Rus selaku alumni jamaah di Kementerian Agama Kota Metro juga mengatakan beliau merasa pada saat pendaftaran adanya kendala yang

⁹ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh selaku JP Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji pada tanggal 29 November 2021 pukul 10.00 WIB.

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Rusmi selaku JP Penyusun Dokumen Haji pada tanggal 29 November 2021 pukul 10.00 WIB.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Giyono selaku alumni jamaah Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 Desember 2021 pukul 16.00 WIB.

dihadapi. Pada saat mendaftarkan SISKOHAT sedang eror atau tidak bisa diakses, mengakibatkan pendaftaran jadi terhalang.¹²

Seperti halnya yang dijelaskan oleh Bapak Akbar selaku calon jamaah haji yang mendaftar pada bulan Februari 2020, beliau menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf baik dan bagus, ia merasa puas dengan pelayanan tersebut. Para staf pun memberikan pelayanan dengan ramah dan tanggung jawab terhadap jamaah, serta penyampaian informasi terkait syarat pendaftaran dan lainnya disampaikan dengan jelas serta mudah dimengerti.¹³

Hal serupa pun disampaikan oleh Ibu Nanik yang mendaftar haji pada bulan Januari 2020, beliau menyatakan bahwa pelayanan pendaftaran tidak menyulitkan calon jamaah haji karena akan diberikan petunjuk terlebih dahulu. Para staf pun memberikan pelayanan dengan baik serta fasilitas yang tersedia sudah cukup baik.¹⁴

Ibu Ria selaku calon jamaah haji yang mendaftar pada bulan April 2020 menyatakan bahwa selama proses pendaftaran tidak ada kendala, pembinaan manasik belum diberikan biasanya pelaksanaannya menjelang keberangkatan, para staf sudah memberikan informasi terkait hal tersebut.¹⁵

Terlaksananya kesuksesan pelayanan, diperlukan pengawasan. Pengawasan atau evaluasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang

¹² Wawancara dengan Ibu Rus selaku alumni jamaah Kemnetrian Agama Kota Metro pada tanggal 19 Desember 2021 pukul 16.00 WIB.

¹³ Wawancara dengan Bapak Akbar calon jamaah haji Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 30 November 2021 pukul 15.00 WIB.

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Nanik calon jamaah haji Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 30 November 2021 pukul 15.00 WIB.

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Ria calon jamaah haji Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 30 November 2021 pukul 15.00 WIB.

bermaksud mengadakan penilaian atas suatu pekerjaan. Proses pengawasan yang diterapkan pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro adalah diwajibkan membuat laporan kinerja untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan setiap harinya serta melakukan rapat evaluasi diantara staf PHU, Kepala Seksi PHU dan Kepala Kementerian Agama Kota Metro. Hal yang dibahas mengenai seputar kendala yang dialami selama keberangkatan ke tanah suci sampai kembali ke tanah air.¹⁶

C. Analisis Manajemen Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji merupakan pedoman dalam menjalankan ibadah haji menyangkut rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada calon jamaah haji. Pembinaan, pelayanan dan perlindungan adalah tiga unsur yang menjadi tonggak penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji. Lembaga pemerintah yang menjadi pelaksana dalam menyelenggarakan ibadah haji di Kota Metro, yang bertanggungjawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Metro. Oleh karena itu, dalam rangka mencapai kesuksesan penyelenggara ibadah haji, Kementerian Agama Kota Metro menerapkan manajemen pelayanan dengan memperhatikan tahapan dalam fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh selaku JP Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji pada tanggal 29 November 2021 pukul 10.00 WIB.

Manajemen pelayanan yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Metro dimulai dari perencanaan penyusunan program-program pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Metro. Apa yang menjadi tugas Kementerian Agama dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 disusun dalam bidang-bidang pelayanan mulai dari pendaftaran sampai pemulangan jamaah haji. Perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Metro, diantaranya: perencanaan pendaftaran, pelunasan, pembatalan calon jamaah haji dan perencanaan bimbingan manasik haji. Dalam keseluruhan perencanaan program-program pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Metro tersebut secara umum telah sesuai dengan teori perencanaan yaitu penggunaan tugas kementerian agama sebagai perkiraan atau asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan merumuskan atau menyusun bidang-bidang pelayanan yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Bidang-bidang pelayanan telah terencanakan, selanjutnya dilakukan pengorganisasian staf Kementerian Agama Kota Metro yang telah sesuai dengan teori pengorganisasian yaitu penempatan orang-orang atau pegawai terhadap kegiatan-kegiatan pembagian tugas kerja.

Pengorganisasian sangat penting dalam sebuah lembaga pemerintah atau instansi, dimana pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebuah tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam melaksanakan rencana. Dan akan terperinci tugasnya masing-masing divisi dan dapat

mendistribusikan pelayanan kepada jamaah dengan baik. Disamping itu masing-masing staf diberikan wewenang yang sesuai dengan tanggung jawab masing-masing bidangnya. Karena dimaksudkan agar masing-masing staf dapat dengan leluasa menyelesaikan tugastugasnya.

Setiap organisasi pasti mempunyai dewan pengurus pelaksana kegiatan, begitu juga di Kantor Kementerian Agama Kota Metro yang melibatkan semua unsur-unsur yang terkait dalam organisasi tersebut. Adapun bentuk pengorganisasian di Kementerian Agama Kota Metro di bidang Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sebagai berikut: Dra. Nuryanah, M.M (sebagai Kasi PHU), Siti Munawaroh, S.S.,M.Pd.I (sebagai JP. Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji), Setyo Pramono, S.E (sebagai JP. Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH), Dra. Aminah (sebagai JP. Penyusun Perlengkapan Haji), Rusmi, S.Pd.I (sebagai JP Penyusun Dokumen Haji), Nyi Ayu Sabrina Hidayati, A.Md (sebagai Pengadministrasi), Lisdiyanto, A.Md (sebagai Operator SISKOHAT) dan Darmawi Purwansyah, S.T (sebagai Pengadministrasi).

Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro sebagai pelaksana telah memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Kementerian Agama Kota Metro dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji berlandaskan pada regulasi yang ada. Prosedur pelayanan calon jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Metro didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah. Adapun kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian

Agama Kota Metro pada tahun 2020, diantaranya: pelayanan pendaftaran, pelunasan, pembatalan calon jamaah haji dan pelayanan bimbingan manasik haji.

Sebuah kegiatan perlu adanya suatu evaluasi guna mengetahui hasil yang diperoleh. Proses pengawasan atau evaluasi yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro dalam usaha untuk mengetahui hasil dan mengadakan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu membuat laporan kinerja untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan setiap harinya dan melakukan rapat evaluasi diantara staf PHU, Kepala Seksi PHU dan Kepala Kementerian Agama Kota Metro.

Kekurangan-kekurangan yang nampak dapat memberikan peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan melihat kekurangan-kekurangan yang terjadi selama kegiatan pelayanan, yang kemudian akan diadakan perbaikan terhadap kinerja masing-masing pegawai. Evaluasi ini mencakup beberapa kegiatan haji yang mulai dari pembuatan program kerja, persiapan haji, proses pelayanan sampai pasca haji. Mengevaluasi secara total pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan haji. Disini akan terlihat seberapa keberhasilan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan juga akan diketahui hambatan-hambatan yang dialami oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah mengenai manajemen pelayanan pada calon jamaah haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Metro pada bidang Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan antara lain: pelayanan pendaftaran, pelunasan, pembatalan calon jamaah haji dan pelayanan bimbingan manasik haji.

Secara keseluruhan proses manajemen pelayanan calon jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Metro telah terlaksana sebagaimana prosedur. Namun tetap saja terdapat kendala dan kekurangan pada saat pendaftaran dan pelaksanaan manasik haji. Yang berarti staff kurang memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon jamaah haji.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, maka saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi calon jamaah haji maupun pihak lain dalam menyampaikan pendapat atas pelayanan yang diberikan.
2. Staff dapat meningkatkan kinernyanya agar proses penyelenggaraan haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro dapat berjalan dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Angger, Roni. *Pengantar Manajemen*. Malang : AE Publishing, 2020.
- Al-Ghazali, Imam. *Rahasia Haji & Umroh*, I. Jakarta Selatan: Maktabah al'Asriyah, Beirut, 2017.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Jejak, 2018.
- Atik, Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2005.
- Awaliyah, Rezqi. "Manajemen Pembinaan Jamaah Haji Pada Kementrian Agama Kabupaten Sinjai". UIN Alauddin Maksassar, 2018.
- Departemen Agama RI. "*Al Qur'an dan Terjemahnya*". Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005.
- Hamadi, Irwan. "Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia". *Tesis Syariah dan Hukum*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.
- Hamid, Abdul. "Kemungkinan Berhaji Di Luar Zulhijjah Perspektif Qathi dan Zhanni", *Jurnal Penelitian* No. 1/Mei 2014.
- Harahap, Rodiatul Adawiyah. "Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru". *Skripsi*, UIN Sulat Syarif Kasim Riau, 2019.
- Herman, Murdiansyah. "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah". *Jurnal As Syiyasah*, Vol. 3, No. 1/Mei 2018.
- Herujito, M. *Dasar Dasar Manajemen*, Bandung : Grasindo 2004.
- Ikhsari, Ajeng Utami, Sri Suryoko dan Sendhang Nurseto. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Diponegoro Journal Of Social and Politict*, 2013.
- Imran. "Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba". *Skripsi*, UIN Alaudin Makassar, 2016.
- Kasmir. *Manajemen*. Jakarta : Rajawali Pers, 2014.

- Kurhayadi dan Yeti Rohayati. “*Kebijakan Publik Di Era Digitalisasi*, cet. ke-1”. Sumatera Barat : Insan Cendikia Mandiri, 2020.
- Manzilati, Asfi. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang : CV UB Media.
- Masram, Mu’ah, Mu’ah dan Masram. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, Zifatama Jawara, 2021.
- Muliana, dkk. *Pengantar Manajemen*. Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Mustadzikroh dan Akhmad Khisni. “Analisis Kebijakan Pembatasan Pendaftaran Haji (Studi Kantor Kementrian Agama Kota Salatiga”. *Jurnal Hukum Khaira Ummah* No. 2/Juni 2017.
- Najmi Fahmi, “Pengaruh Keandalan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, No. 2, Vo.3/Juli 2017.
- Pratama, Rezha, *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : Deepublish, 2020.
- Rahmadana, Fitri, Muhammad, *Pengantar Manajemen*. Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Revida, Erika, *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan : Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Ristiani, Ida Yunari. “Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, No.2/Juli 2020.
- Sellang, Kamaruddin. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Qiara Media Partner.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2015.
- Sukamadi, *Dasar-Dasar Manajemen*, cet. ke-3 Bandung : Humaniora Utama Press, 2017.
- Suwarno, Joko Sulak. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementrian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015”. *Skripsi*, UIN Walisongo Semarang, 2016.
- Umar. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantaeng Tahun 2018”. *Skripsi*, UIN Alauddin Makassar, 2018.

Undang-Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Wulani, Tria. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”, *Skripsi*, IAIN Bengkulu, 2019.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Nomor : 3275/In.28.3/D.1/PP.00.9/12/2020
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

08 Desember 2020

Kepada Yth:
Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy.
di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : Abidah Khairunnisa
NPM : 1704010002
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah (MHU)
Judul : Manajemen Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Di Kementrian Agama Kota Metro

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi mahasiswa sampai dengan selesai.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

MANAJEMEN PELAYANAN PADA CALON JAMAAH

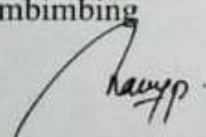
HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO TAHUN 2020

1. **Wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro**
 - a. Sejak kapan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ada di Kementerian Agama Kota Metro?
 - b. Apa visi, misi dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro?
 - c. Bagaimana struktur kepengurusan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro?
2. **Wawancara dengan Staff Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro**
 - a. Bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan pada calon jamaah haji?
 - b. Pelayanan apa saja yang diberikan kepada calon jamaah haji?
 - c. Berapa jumlah calon jamaah haji setiap tahunnya?
 - d. Berapa lama masa tunggu keberangkatan haji saat ini?
 - e. Apakah Kementerian Agama memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji?
 - f. Apa kendala yang dihadapi saat melayani calon jamaah?
3. **Wawancara dengan Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Metro**
 - a. Tahun berapa anda mendaftar untuk berangkat haji?
 - b. Apa saja pelayanan yang anda dapatkan dari Kementerian Agama Kota Metro?
 - c. Bagaimana pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Metro?

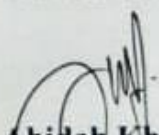
- d. Apakah pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Metro sudah sesuai dengan harapan anda ?
- e. Apakah sarana dan prasarana yang diberikan sudah memadai?
- f. Apakah anda mendapatkan bimbingan manasik dari Kementrian Agama?
- g. Apakah terdapat kendala pada saat proses pendaftaran sampai dengan manasik haji di Kementerian Agama Kota Metro?

Metro, Oktober 2021
Mengetahui,

Pembimbing


Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIP. 2016068401

Mahasiswa Ysb,


Abidah Khairunnisa
NPM 1704010002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3120/In.28/D.1/TL.01/10/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **ABIDAH KHAIRUNNISA**
NPM : 1704010002
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN PELAYANAN PADA CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO TAHUN 2020".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di: Metro
Pada Tanggal : 12 Oktober 2021

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3121/In.28/D.1/TL.00/10/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KEPALA KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3120/In.28/D.1/TL.01/10/2021, tanggal 12 Oktober 2021 atas nama saudara:

Nama : **ABIDAH KHAIRUNNISA**
NPM : 1704010002
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN PELAYANAN PADA CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO TAHUN 2020".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 Oktober 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

Jl. Kl. Arsyad No. 6 Metro Pusat Kota Metro 34111
Telp/Fax:(0725) 41828

Website: metrolampung.kemenag.go.id / Email: kemenag_metro@yahoo.com

Nomor : B-472/KK.08.10.1/KP.01.01/11/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Research

26 November 2021

Yth. Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di
Metro

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Menindaklanjuti surat dari Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro tanggal 12 Oktober 2021 perihal permohonan izin Research, bersama ini diberikan Izin mengadakan Research kepada :

No	Nama	NPM	Jurusan/ Semester
1.	Abidah Khairunnisa	1704010002	Manajemen Haji dan Umroh/ 9

Untuk melaksanakan kegiatan Research dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi, dilaksanakan pada :

Waktu : 18 Oktober s.d selesai

Lokasi : Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Demikian Surat Persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

... Kepala,
... Bagian Tata Usaha



... Kepala,
... Bagian Tata Usaha



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1394/ln.28/S/U.1/OT.01/12/2021

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Abidah Khairunnisa
NPM : 1704010002
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704010002

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 8 Desember 2021
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Abidah Khairunnisa Jurusan/Fakultas : SI MHU/Ekonomi dan Bisnis Islam
NPM : 1704010002 Semester / TA : 8/ 2021

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Serim 19 April 2021	01) Perbaiki kata jamaah atau Jemaah 02) Perbaiki sampul 03) Sistematisasi paragraf dalam latar belakang 04) perbaiki Redaksi Ayat 05) Perbaiki penulisan footnote 06) perbaiki pertanyaan penelitian 07) Perbaiki tujuan dan manfaat 08) cari teori terkait Manajemen Pelayanan 09) poin a pada halaman 32 dilempleksi	

Dosen Pembimbing,

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Mahasiswa Ybs,

Abidah Khairunnisa

NPM. 1704010002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Abidah Khairunnisa Jurusan/Fakultas : SI MHU/Ekonomi dan Bisnis Islam
NPM : 1704010002 Semester / TA : 8/ 2021

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 21 April 2021	<ul style="list-style-type: none">o) Perbaiki penulisan judul buku harus cetak miringo) Perbaiki penelitian relevano) cari teori terkait m. pelayanano) penulisan footnote mulai dari halaman 1o) teori dipadatkano) gunakan metode insidentalo) tentukan sumber data ygo) Perbaiki kerucut Analisis Datao) Perbaiki Daftar pustaka.	

Dosen Pembimbing,

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy

Mahasiswa Ybs,

Abidah Khairunnisa
NPM. 1704010002



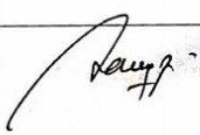
KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Abidah Khairunnisa Jurusan/Fakultas : SI MHU/Ekonomi dan Bisnis Islam

NPM : 1704010002 Semester / TA : 8/ 2021

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 02 Juni 2021	<ul style="list-style-type: none">o) Perbaiki sampulo) Perbaiki kata pengantaro) Perbaiki daftar isio) Perbaiki redaksi Ayato) Perbaiki redaksi kalimat halaman 3o) Peneliti bukan penuliso) Penelitian relevan fokusnya kemanao) Perbaiki penulisan footnoteo) tentukan siapa saja sumber datao) Peneliti menggunakan wawancara langsung untuk apao) Perbaiki Daftar pustakao) Referensi Mafopen maksimal 3 atau 5 buku	

Dosen Pembimbing,


Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Mahasiswa Ybs,

Abidah Khairunnisa
NPM. 1704010002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Abidah Khairunnisa Jurusan/Fakultas : SI MHU/Ekonomi dan Bisnis Islam
NPM : 1704010002 Semester / TA : 8/ 2021

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Setasa 15 Juni 2021	<ul style="list-style-type: none">o) Perbaiki latar belakang Masalaho) Tambahkan satu paragraf untuk menjelaskan kondisi atau fenomena yang ada di lokasi penelitiano) wawancara dengan siapa untuk menggali datao) tentukan Respondennyao) sumber data primer & sekunder tentukano) Perbaiki penulisan kata kalimat	

Dosen Pembimbing,

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy

Mahasiswa Ybs,

Abidah Khairunnisa
NPM. 1704010002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Abidah Khairunnisa Jurusan/Fakultas : SI MHU/Ekonomi dan Bisnis Islam
NPM : 1704010002 Semester / TA : 8/ 2021

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 16 -Juni 2021	1) Perbaiki penulisan Daftar isi 2) Perbaiki pertanyaan penelitian 3) Periksa penulisan kata yang tidak tepat 4) Latar Belakang Masalah fokuskan narasi dan fenomena yang ada di lokasi penelitian	

Dosen Pembimbing,

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sv

Mahasiswa Ybs,

Abidah Khairunnisa
NPM. 1704010002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Abidah Khairunnisa Jurusan/Fakultas : SI MHU/Ekonomi dan Bisnis Islam
NPM : 1704010002 Semester / TA : 8/ 2021

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 01 Juni 2021	ACC untuk diseminarkan	

Dosen Pembimbing,

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy

Mahasiswa Ybs,

Abidah Khairunnisa
NPM. 1704010002

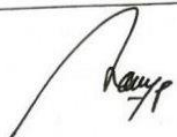



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

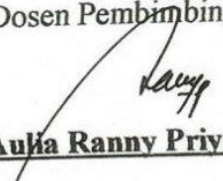
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Abidah Khairunnisa Jurusan/Fakultas : SI MHU/Ekonomi dan Bisnis Islam
NPM : 1704010002 Semester / TA : 9/ 2020-2021

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	2 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none">⇒ Bagan struktur⇒ analisis dipertajam disesuaikan dengan APD⇒ Diinfentarisir dinarasikan sebagai paragraf⇒ Hasil wawancara dengan sumber data dijadikan footnote⇒ Lengkapi abstrak dan lain-lain	
2.	6 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none">⇒ Perbaiki halaman sampul⇒ Perbaiki abstrak dan motto⇒ Perbaiki kata pengantar⇒ Perbaiki kalimat pada hal 29, 35, 36, 37⇒ Analisis dinarasikan tidak diinfentarisir⇒ Perbaiki BAB <u>II</u>	

Dosen Pembimbing


Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Mahasiswa Ybs,


Abidah Khairunnisa
NPM.1704010002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Abidah Khairunnisa Jurusan/Fakultas : SI MHU/Ekonomi dan Bisnis Islam
NPM : 1704010002 Semester / TA : 9/ 2020-2021

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
3.	8 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none">• Perbaiki daftar isi• Kesimpulan menjawab pertanyaan penelitian• Relevansi motto• ACC BAB <u>IV</u> & <u>V</u>	
4.	9 Desember 2021	ACC untuk di Munasqsyahkan	

Dosen Pembimbing

Aulja Ranny Priyatna, M.E.Sy

Mahasiswa Ybs,

Abidah Khairunnisa
NPM. 1704010002

Wawancara dengan Ibu Nanik



Wawancara dengan Ibu Ria



Wawancara dengan Bapak Akbar



Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh



Wawancara dengan Ibu Rusmi



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti **ABIDAH KHAIRUNNISA** lahir di Kota Metro pada tanggal 8 Agustus 1999, anak pertama dari tiga bersaudara. Peneliti lahir dari pasangan suami istri, Bapak Apriyanto dan Ibu Nanik Erna Wati.

Peneliti menyelesaikan pendidikan SD di MIN 3 Metro Pusat lulus pada tahun ajaran 2010/2011, lalu melanjutkan di SMP Negeri 2 lulus pada tahun ajaran 2013/2014 dan melanjutkan ke jenjang SMA yaitu di SMA Negeri 3 Metro lulus pada tahun ajaran 2016/2017 dengan mengambil jurusan IPS. Setelah lulus SMA peneliti melanjutkan studi di IAIN Metro. peneliti memilih jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: **“Manajemen Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Metro Tahun 2020”**.