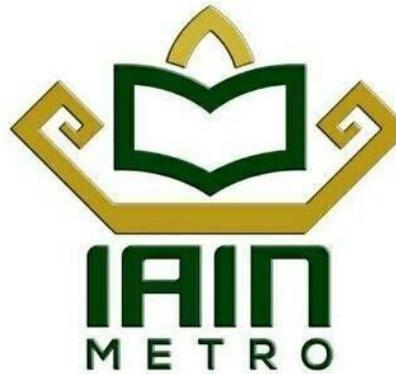


SKRIPSI

**MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI TERHADAP PEMAHAMAN
CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

**ANANDA ARIVIANA
NPM : 1903041001**



**Prodi Manajemen Haji Umroh (MHU)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H/2023 M**

**MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI TERHADAP PEMAHAMAN
CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh :

ANANDA ARIVIANA
1903041001

Pembimbing Skripsi : M. Hanafi Zuardi, MSI

Jurusan : Manajemen Haji Dan Umroh
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H/2023 M



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) 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;
email: febi.iain@metrouniv.ac.id Website: www.febi.metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

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

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

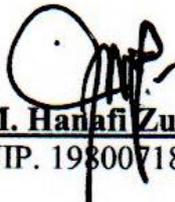
Setelah kami adakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi yang telah disusun oleh:

Nama : Ananda Ariviana
NPM : 1903041001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Haji Dan Umroh
Judul Skripsi : MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI TERHADAP PEMAHAMAN CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA KOTA BANDAR LAMPUNG

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Metro, 25 Mei 2023
Dosen Pembimbing


M. Hanafi Zuardi, M. Si
NIP. 198007182008011012

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI
TERHADAP PEMAHAMAN CALON JAMAAH HAJI DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG

Nama : Ananda Ariviana

Npm : 1903041001

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Manajemen Haji dan Umroh

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 25 Mei 2023
Dosen Pembimbing



M. Hanafi Zuardi, M. Si
NIP. 198007182008011012



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B-2117 / In.28.3/D / PP.00.9/06/2023

Skripsi dengan Judul: MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI TERHADAP PEMAHAMAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG, disusun oleh: Ananda Ariviana, NPM: 1903041001, Program Studi Manajemen Haji Dan Umroh yang diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/31 Mei 2023.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Muhammad Hanafi Zuardi,

M.S.I

Penguji I : Liberty, S.E., M.A

Penguji II : David Ahmad Yani, M.M

Sekretaris : Primadatu Deswara,

S.K.M.,M.P.H

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H
NIP. 19720611 199803 2 001

ABSTRAK

MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI TERHADAP PEMAHAMAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG

OLEH

ANANDA ARIVIANA

Dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi informasi pada zaman modern seperti sekarang ini menuntut adanya perubahan yang lebih baik, karena perkembangan haji di Indonesia dari tahun ketahun mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini membutuhkan sistem manajemen administrasi yang baik agar tidak mengecewakan calon jamaah haji dan seiring berjalannya waktu masih banyak permasalahan yang terjadi akibat kurangnya pemahaman calon jamaah haji terhadap media digital khususnya dalam pendaftaran haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen administrasi pendaftaran haji dengan menggunakan media digital di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pemahaman administrasi calon jamaah haji menggunakan media digital yang mana hal tersebut factor usia calon jamaah haji yang sudah memasuki usia lansia.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan peneliti ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder, sumber data primer yang diperoleh yaitu dari bapak makmur selaku kepala kementerian agama kota Bandar Lampung, Bapak Abdul Basid selaku Penyelenggara Haji dan Umroh, Bapak Kasimun selaku kasubag TU, Bapak Pandji Buana Sriolago selaku Staff Siskohat dan para calon jamaah haji yang ada di Kementerian Agama Bandar Lampung, dan sumber data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal terkait manajemen administrasi ibadah haji. Analisis yang digunakan oleh peneliti adalah cara berfikir induktif (menarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta yang telah didapatkan atau mendapatkan hasil observasi data), display data dan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa manajemen administrasi yang ada di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung berjalan sesuai dengan keputusan Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh tetapi masih ada kendala dan permasalahan yang terjadi. Namun adanya layanan yang dijalankan oleh Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) itu dapat menghasilkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan jamaah haji.

Kata Kunci : *Manajemen Administrasi, Siskohat, Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ananda Ariviana
NPM : 1903041001
Prodi : Manajemen Haji Dan Umroh
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, 25 Mei 2023
Yang menyatakan,



Ananda Ariviana
NPM. 1903041001

MOTTO

الصَّبْرُ كَالصَّبْرِ مُرٌّ فِي مَذَا قَتِهِ لَكِنَّ عَوَا قَبِيَّهُ أَحْلَى مِنَ الْعَسَلِ

*Kesabaran itu seperti buah Shabir yang rasanya pahit
Akan tetapi hasil yang didapatkan setelahnya lebih manis daripada madu*

PERSEMBAHAN

Tiada yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang atas rahmat-Nya sempurnalah seluruh kebajukannya. Alhamdulillah Wasyukurillah Peneliti dapat menyelesaikan skripsi sebagai tanggung jawab, kewajiban sebagai mahasiswa.

Waktu adalah hal yang paling berhargaa dalam hidup dan orang-orang yang rela mengorbankan waktu mereka untuk orang lain dan dengan segenap kerendahan hati peneliti mempersembahkan kepada :

Orang Tua Tercinta (Paryanto dan Herlina) yang selama ini telah mengajarkan kesabaran,keikhlasan dalam menjalankan kehidupan, motivasi dan cintanya , selalu memberi semangat untuk menggapai cita-cita. Tanpa kalian mungkin tidak bisa sampai dititik ini, terima kasih atas doa,pengorbanan dan kasih sayang yang tak akan pernah tergantikan. Semoga Allah Swt memberikan kesehatan dan panjang umur agar bapak sama mamak menjadi saksi kehidupan untuk masa yang akan datang.

Dan untuk diriku sendiri terimakasih sudah bisa sekuat ini disaat ada ribuan alasan untuk menyerah masih bisa berdiri dikaki sendiri untuk memperjuangkan semua impian, *you done a good job taking care of yourself mentally,physically so well done keep doing it thank you for being kind yourself, be yourself and be grateful for everything.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah wasyukurillah peneliti mengucapkan atas kehadiran ALLAH SWT, atas hidayah dan inayah-nya peneliti bisa menyusun skripsi. Menyusun skripsi ini merupakan salah satu bentuk syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Prodi Manajemen Haji Dan Umroh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Di Institut Agama Islam Negri Metro Berfungsi Untuk Memenuhi Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Berbagai cara untuk penyelesaian menyusun skripsi, peneliti berterimakasih karena telah banyak di bantu dan diberi arahan dalam menyelesaikan menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berterimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag.PIA selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy. selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
4. Ibu Upia Rosmalinda, MEI selaku Pembimbing Akademik
5. Bapak M. Hanafi Zuardi, MSI selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga kepada peneliti
6. Bapak Drs. Makmur, M.Ag Sebagai Kepala Kementerian Agama Kota Bandar Lampung yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ditempatnya
7. Bapak H. Kasimun, S.Ag, M.M Sebagai Staff PHU Kementerian Agama Kota Bandar Lampung yang telah membantu dan memberikan data skripsi kepada

peneliti untuk melakukan penelitian

8. Teman Seperjuangan yang telah memberikan semangat dan keceriaan kepada peneliti
9. Teman-Teman Jurusan Manajemen Haji Dan Umroh Angkatan 19

Mudah-mudahan kebaikan yang telah diberikan terhadap penulisan skripsi semoga mendapatkan balasan kebaikan oleh ALLAH SWT. Peneliti sebenarnya merasa skripsi yang ditulis ini masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya milik ALLAH SWT. Semoga bermanfaat bagi para yang membaca skripsi ini, Amin.

Metro, April 2023
Peneliti,



Ananda Ariviana
NPM.1903041001

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
D. Penelitian Relavan.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen	7
1. Pengertian Manajemen.....	7
2. Fungsi Manajemen	9
3. Sarana Manajemen	15
B. Administrasi	16
1. Pengertian Administrasi	16
2. Unsur-Unsur Administrasi	19

C. Manajemen Administrasi	23
D. Standar Oprasional Prosedur Penyelenggaraan Haji.....	24
1. Persyaratan Pendaftaran	26
2. Prosedur Pendaftaran Melalui Layanan Kantor Kementerian Agama Dan Layanan Keliling	26
3. Prosedur Pendaftaran Melalui Layanan Elektronik.....	27
4. Ketentuan Lain-Lain.....	28
E. Penyelenggara Haji	29
F. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.....	34
G. Alur Pendaftaran Haji	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	37
B. Sumber Data.....	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
1. Sejarah Kementerian Agama Kota Bandar Lampung	43
2. Visi Dan Misi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung ...	44
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung	46
B. Implementasi Manajemen Administrasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung	52
1. Perangkat Keras Siskohat.....	53
2. Perangkat Lunak Siskohat.....	56
3. Fungsi Ruang Lingkup Dan Database Siskohat.....	56
4. Data Jumlah Calon Jamaah Haji	61
C. Analisis Implementasi Siskohat Pada Pendaftaran Haji	64

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Calon Jamaah Haji Di Kota Bandar Lampung Tahun 2019-2022.....	60
Tabel 4.2	Data Calon Jamaah Haji Di Kota Bandar Lampung Tahun 2022 Perbulan.....	61
Tabel 4.3	Data Calon Jamaah Haji Di Kota Bandar Lampung Tahun 2022 Menurut Kecamatan	61
Tabel 4.4	Data Calon Jamaah Haji Di Kota Bandar Lampung Tahun 2022 Menurut Jenis Kelamin	62
Tabel 4.5	Data Calon Jamaah Haji Di Kota Bandar Lampung Tahun 2022 Menurut Riwayat Pendidikan.....	62
Tabel 4.6	Data Calon Jamaah Haji Di Kota Bandar Lampung Tahun 2022 Menurut Pekerjaan	62
Tabel 4.7	Data Calon Jamaah Haji Di Kota Bandar Lampung Tahun 2022 Menurut Usia.....	63
Tabel 4.8	Data Nama-Nama Calon Jamaah Haji Di Kota Bandar Lampung Tahun 2022.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Kepengurusan Di Bidang Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung	45
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai rukun islam yang ke lima ibadah haji hukumnya wajib untuk dilaksanakan bagi pemeluk agama islam, terutama bagi mereka yang telah memenuhi syarat (mampu) untuk berangkat menuju baitullah. Kewajiban menunaikan haji bagi umat islam yang mampu paling tidak adalah satu kali seumur hidup. Maka dapat dipahami bahwa bagi mereka yang pernah berhaji maka gugurlah kewajibannya untuk berhaji.¹

Ibadah haji dijalankan pada bulan Dzulhijjah yang merupakan salah satu bulan yang dimuliakan oleh umat Islam.² Dalam melaksanakan ibadah haji perlu adanya kesanggupan yang lebih karena ibadah haji selain berdimensi spiritual juga mengandung dimenis nilai social.

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

¹ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah Dalam Islam* (Jakarta: Pustaka Media, 2003), 227.

² Ali shariati, *Haji* (Bandung: pustaka, 2021).

yang menunjang pelaksanaan ritual ibadah haji.¹

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 efisien. Setiap cara yang digunakan oleh para usaha tidak bias memenuhi kedua kejadian tersebut, karna bakal mudah punah dengan kompetisi perkembangan masa kini.

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 Agama 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 Agama 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

¹ “Undang-Undang Republik Indonesia No.08 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji” (2019).

aturan menjalankan pendaftaran ibadah haji dengan proses sesuai dengan aturan yang ada.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kurang lancar pelayanan Kementerian agama 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 Agama 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 Prasurveys peneliti di Kementerian Agama 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 jemaah 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.

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 Agama Kota Bandar Lampung dalam melaksanakan tugas manajemen administrasi pendaftaran ibadah haji.²

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang kegiatan manajemen administrasi haji dan umroh yang ada di Kementerian Agama di Bandar Lampung, Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul “Manajemen Administrasi Ibadah Haji Terhadap Pemahaman Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana implementasi manajemen administrasi pendaftaran haji dengan menggunakan media digital di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung?

² Makmur, wawancara dengan Kepala Kantor Kementrian Agama, 18 April 2022.

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Mengenai tujuan penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana implementasi manajemen administrasi pendaftaran haji dengan menggunakan media digital di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini untuk mengetahui dan mempermudah calon jama'ah haji dalam administrasi ibadah hajinya.

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan pernah dilakukan oleh : ³

- 1) Fitri Lutfiana dengan judul “Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017”⁴ fokus penelitian yaitu mengenai tentang evaluasi administrasi haji pada kantor kementrian agama kota bandar lampung. Adapun persamaan penelitian yaitu sama-sama meneliti mengenai Administrasi Ibadah Haji.
- 2) Muhammad Bisri Mustofa, Sri Wuryan dan Wahid Harsono dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Pada Calon Jam’ah Haji Dan Umroh”⁵

³ *Pedoman Penulisan Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2018, 30*

⁴ Fitri lutfiana, “Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017” (Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, t.t.).

⁵ Sri Wuryan, Muhammad Bisri Mustofa 2), dan Wahid Harsono, “Analisis Manajemen Pelayanan Pada Calon Jam’ah Haji Dan Umroh” (Jl. Ki hajar dewantara, Metro Lampung, IAIN METRO LAMPUNG, Jurusan Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2021).

Fokus penelitian yaitu mengenai tentang Manajemen Pelayanan Administratif di PT. Daanish Mika Salsa Tours And Travel Tahun 2022 bahwa adanya beberapa aktivitas manajemen pelayanan administrasi yang belum efektif diantaranya perencanaan, pengorganisasian. Dan pengawasan masing-masing ada aktivitas yang belum terpenuhi . Adapun Persamaan Penelitian yaitu sama sama meneliti mengenai administrasi jamaah haji.

- 3) Rahma Ika Widuri “Sistem Administrasi Kearsipan Yayasan Panti Asuhan Wachid Hasyim Rungkut Surabaya”⁶ menjelaskan bahwa pengelolaan administrasi kearsipan dikerjakan oleh sekretaris dan juga bendahara dan diketahui oleh ketua pengurus. Di Yayasan Panti Asuhan Wachid Hasyim ini ada beberapa macam arsip, yaitu arsip keuangan, arsip kepegawaian, dan arsip data anak asuh, yang memiliki data yang berbeda-beda. Sistem administrasi di Yayasan Panti Asuhan Wachid Hasyim ini sudah terorganisir, karena adanya peraturan dan perhatian terhadap segala aspek yang berkaitan dengan pengarsipan. Kesamaan dari penelitian pertama dengan penelitian sekarang adalah sama-sama membahas tentang ilmu administrasi di lembaga. Sedangkan perbedaanya terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian saat ini dilakukan di Kementrian Agama (KEMENAG).

⁶ Rahma Ika Widuri, “Sistem Administrasi Kearsipan Yayasan Panti Asuhan Wachid Hasyim Rungkut Surabaya” (Yayasan Panti Asuhan Wachid Hasyim, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2013).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu “*management*” sampai saat ini yang memiliki arti tertentu yaitu pengatur, pengelola, pembimbing, dan tata laksana (manajemen). Secara istilah bahwa manajemen sampai sekarang belum ada penyangga yang di setujui, karena manajemen memiliki banyak makna yang berbeda sama dengan para ahli yang cocok untuk dianalisis.

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 ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain).¹

George. R. Terry mengatakan kalau manajemen adalah terdiri dari kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu yang memberikan yang terbaik melalui tindakan yang telah ditentukan. Ini

¹ Mahmuddin, *Manajemen Da'wah* (Jawa timur: Wade Group, 2018), 8.

melibatkan mengetahui apa yang harus mereka lakukan, menentukan bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya, dan mengukur efektivitas upaya mereka.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah rangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, amengontrol, dan mengembangkan segala upaya dalam peraturan dan penggunaan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana untuk secara efektif dan efisien mencapai tujuan yang ditetapkan organisasi efektif. Pemahaman ini membuat penulis memungkinkan untuk memahami bahwa kegiatan mengelola selalu dimulai dengan perencanaan. Perencanaan itu sangat penting untuk memulai suatu kegiatan yang akan di lakukan. Allah SWT berfirman dalam surah Al-Hasyr ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا
اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

”Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”

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 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.²

a. Fungsi *Planning*

Perencanaan atau planning merupakan kegiatan awal dari pekerjaan berupa memikirkan hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan agar dapat mencapai hasil yang optimal.³

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.⁴ Dalam rencana yang termasuk dalam , itu mencakup hal-hal yang harus dilakukan seperti apa yang harus dilakukan oleh , kapan, di mana, dan bagaimana melakukannya. Dalam Kamus Besar

² Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), 23.

³ John Suprihanto, *Manajemen*, 2014, 77.

⁴ Indra Muchlis Adnan dan Sufian Hamim, *Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen* (Daerah Istimewa Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2013), 131.

Bahasa Indonesia dikatakan bahwa perencanaan berarti proses, tindakan, cara perencanaan atau perencanaan.⁵

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:⁶

- 1) *Self-audit* (menentukan keadaan organisasi sekarang)
- 2) *Survey* terhadap lingkungan
- 3) Menentukan tujuan (objektives)
- 4) *Forecasting* (ramalan keadaan-keadaan yang akan datang)
- 5) Melakukan tindakan-tindakan dan sumber pengerahan
- 6) *Evaluate* (pertimbangan tindakan-tindakan yang diusulkan)
- 7) Ubah dan sesuaikan "*revise and adjust*" rencana-rencana sehubungan dengan hasil-hasil pengawasan dan keadaan-keadaan yang berubah-ubah.
- 8) *Communicate*, berhubungan terus selama proses perencanaan

Rincian kegiatan perencanaan menggambarkan persiapan dan proyeksi masa depan terkait dengan kegiatan perencanaan yang akan

⁵ Depdiknas, Kamus Besar Bahasa Indonesia (opcit, t.t.), 948.

⁶ Mahmuddin, *Manajemen Da'wah*, 24.

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.⁷

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.

b. Fungsi *Organizing*

Pengorganisasian merupakan proses pengelompokan kegiatankegiatan 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.

Adapun mengenai wujud dari pelaksanaan organizing adalah tampaknya kesatuan yang utuh, kekompakan, kesetiakawanan dan terciptanya mekanisasi yang sehat, sehingga kegiatan lancar, stabil dan

⁷Ibid, Mahmuddin, 64.

mudah mencapai tujuan yang ditetapkan.⁸

Berdasarkan dari uraian di atas, maka terlihat adanya tiga unsur *organizing* yaitu:⁹

- 1) Pengenalan dan pengelompokan kerja
- 2) Penentuan dan pelimpahan wewenang serta tanggung jawab
- 3) 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.¹⁰

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 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

⁸ Ali M. Hadar, *Pokok-pokok Manajemen* (Pontianak, 2017), 4.

⁹ Mahmuddin, *Manajemen Da'wah*, 24.

¹⁰ Mahmuddin, 32.

tanggungjawab ke dalam tugas-tugas yang lebih rinci serta pengaturan hubungan kerja kepada masing-masing pelaksana suatu kegiatan usaha.

c. 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.¹¹

¹¹ Mahmuddin, 80.

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.¹²

d. 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.¹³

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, maka ia akan bertindak hati-hati.¹⁴

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

¹² Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar, pengertian, dan masalah* (Jakarta: Bumi aksara, 2017), 39–40.

¹³ Sarinah Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Cv. Budi utama, 207M), 99.

¹⁴ John Suprihanto, *Manajemen*, 157.

pimpinan yang berkaitan dengan penyelesaian tugas yang telah didelegasikan, kesesuaian antara penyelesaian tugas dan perencanaan tugas, dan lain-lain.¹⁵

3. Sarana Manajemen

Untuk mencapai tujuan, para manajer menggunakan “6 M”. Dengan kata lain, sarana (*tools*) atau alat manajemen untuk mencapai tujuan adalah *men, money, materials, machines, methods*, dan *markets*. Kesemuanya itu disebut sumber daya.

Sarana manajemen yang selanjutnya adalah uang (*money*). Untuk melakukan berbagai aktivitas diperlukan uang, seperti upah atau gaji orang-orang yang membuat rencana, mengadakan pengawasan, bekerja dalam proses produksi, membeli bahan-bahan, peralatan-peralatan, dan lain sebagainya. Uang sebagai sarana manajemen harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang ingin dicapai bila dinilai dengan uang lebih besar dari uang yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Kegagalan atau ketidaklancaran proses manajemen sedikit banyak ditentukan atau dipengaruhi oleh perhitungan atau ketelitian dalam menggunakan uang.

Dalam proses pelaksanaan kegiatan, manusia menggunakan bahan-bahan (*materials*), karenanya dianggap pula sebagai alat atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan. Demikian pula dalam proses pelaksanaan kegiatan, terlebih dalam kemajuan teknologi

¹⁵ John Suprihanto, *Manajemen*.

dewasa ini, manusia bukan lagi sebagai pembantu bagi mesin seperti pada masa sebelum revolusi industri, sebaliknya mesin telah berubah kedudukannya sebagai pembantu manusia.

Untuk melakukan kegiatan-kegiatan secara berdaya guna dan berhasil guna, manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif (*method*) atau cara melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, metode atau cara dianggap pula sebagai sarana atau alat manajemen, untuk mencapai tujuan. Misalnya, ceramah bervariasi, metode kasus dan lain sebagainya. Oleh karena itulah, salah satu sarana manajemen penting lainnya khusus bagi perusahaan industri dan umumnya bagi semua badan yang bertujuan untuk mencari laba adalah markets atau pasar.¹⁶

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.¹⁷

Menurut Siagian, kegiatan-kegiatan ketatausahaan merupakan bagian yang sangat penting dari kegiatan organisasi, terutama karena

¹⁶ Afifuddin, *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: ALFABETA, 2015), 5–7.

¹⁷ Wirman Syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik* (Erlangga, t.t.), 3.

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 :¹⁸

- 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 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.

- 1) 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

¹⁸ ibid4.

dalam suatu kerja sama tersebut terjadi dengan asumsi bahwa tujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri.

- 2) 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 diinginkan. Kegiatan yang dilakukan dalam rangka administrasi merupakan kegiatan yang berangkaian satu dengan yang lain sehingga merupakan suatu proses yang sistematis.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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.¹⁹

¹⁹ Muhammad, *Pengantar Ilmu Administrasi* (Sulawesi: Unimall press, 2019), 3–7.

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

1) 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 mungkin suatu kerjasama dapat berlangsung.

2) Informasi

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

3) Personalia

Personalia sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan berupa pencarian, pelamaran, pengujian, penerimaan, pengangkatan, penempatan, kepangkatan pengembangan,

²⁰ Muhammad, 51-53.

kesejahteraan, pemutasian, dan pemberhentian tenaga kerja dalam kerjasama mencapai tujuan bersama.

4) Financial

Financial 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.

5) Material

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

6) 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

²¹ Muhammad, 52–53.

- 1) Pembagian kerja : untuk memusatkan kegiatan, pengkhususan orang dalam bidangnya (spesialisasi) agar memperoleh efisiensi yang tinggi.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Kesatuan perintah : Pekerja menerima perintah hanya dari satu pimpinan.
- 5) Kesatuan arah atau tujuan : Bahwa kegiatan organisasi harus mempunyai tujuan yang sama dan langsung dari perencanaan yang dibuat seorang manajer.
- 6) 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.
- 7) Pengupahan atau penggajian. Penggajian dan metode pembayarannya harus adil dan jujur sesuai dengan kompensasi

pekerjaan dengan mengusahakan agar dapat memuaskan pimpinan dan bawahan.

- 8) Sentralisasi : Wewenang perlu didelegasikan kepada bawahan, tetapi tanggung jawab akhir tetap dipegang oleh pimpinan puncak. Masalahnya seberapa besar wewenang didelegasikan dan disentralisasikan atau dipusatkan.
- 9) Skala hirarki : Skala hirarki merupakan garis wewenang dan program yang diturunkan dari pimpinan puncak ke pimpinan terbawah dan pekerja.
- 10) Tata tertib : Penempatan dan pendayagunaan sumber daya (orang dan barang) sesuai dengan tempatnya dalam suatu organisasi.
- 11) Keadilan : Kesetiaan dan pengabdian anggota harus diimbangi dengan sikap keadilan dan kebaikan serta perlakuan dari manajer terhadapnya.
- 12) Stabilitas jabatan : Memberikan waktu yang cukup sangat diperlukan pekerja untuk menjalankan fungsinya dengan efektif, sehingga perlu mengurangi instansitas pergantian jabatan atau personal.
- 13) 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.

14) Solidaritas kelompok kerja : Prinsip ini menitikberatkan semangat persatuan dan kesatuan, perlunya kerja sama dan memelihara hubungan antar pekerja untuk menumbuhkan dan meningkatkan motivasi kerja.

C. 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 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.

²² Muhammad, 11–15.

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.²³

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.

D. Standar Oprasional Prosedur Pendaftaran Jemaah Haji (SOP)

Berdasarkan Standar Oprasional Prosedur Pendaftaran Jemaah Haji terdapat beberapa ketentuan yaitu :

- a. Jemaah Haji adalah warga negara yang beragama Islam yang telah mendaftarkan diri untuk menjalankan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan
- b. Pendaftaran Jemaah Haji Regular dilakukan sepanjang tahun setiap hari kerja
- c. Pendaftaran Jemaah Haji Regular dilakukan pada Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili Jemaah haji Regular
- d. Pendaftaran Jemaah Haji Regular dapat dilakukan melalui :
 - a) Layanan pada Kantor Kementerian Agama
 - b) Layanan Keliling, atau
 - c) Layanan Elektronik

²³ Sufian Hamim, *Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen*, 40.

- e. Warga Negara Indonesia tidak dapat melakukan pendaftaran Jamaah Haji Regular apabila :
 - a) Masih berstatus daftar tunggu, atau
 - b) Pernah melakukan Pendaftaran Ibadah Haji dalam jangka waktu paling singkat 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak menunaikan ibadah haji terakhir.
- f. Ketentuan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada butir 4 tidak berlaku bagi Jamaah Haji Regular yang pernah bertugas sebagai Petugas Penyelenggara Ibadah haji, Petugas Haji Daerah, Atau Pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh pada Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun berjalan.
- g. Pendaftaran Jamaah Haji dapat dilakukan secara elektronik melalui aplikasi resmi Kementerian Agama
- h. Pendaftaran Jamaah Haji wajib dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan untuk pengambilan foto
- i. Dokumen persyaratan pendaftaran Jamaah Haji Regular terdiri dari
 - a) Kartu Tanda Penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas
 - b) Akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah, atau ijazah dan
 - c) Bukti setoran awal BIPIH

1. Persyaratan Pendaftaran

- a. Beragama Islam
- b. Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar
- c. Memiliki Kartu Keluarga
- d. Memiliki Kartu Tanda Penduduk sesuai dengan domisili
- e. Memiliki akta kelahiran/kenal lahir, Buku Nikah/kutipan akta nikah atau ijazah dan
- f. Memiliki rekening atas nama Jemaah Haji Regular pada bank penerima setoran biaya perjalanan haji (BPS BIPIH).

2. Prosedur Pendaftaran Melalui Layanan Kantor Kementerian Agama Dan Layanan Keliling

- a. Jemaah Haji melakukan pembayaran setoran awal Bipih pada BPS Bipih
- b. BPS Bipih menerbitkan bukti setoran awal yang mencantumkan nomor validasi
- c. Jemaah Haji menunjukkan dokumen persyaratan asli dan menyerahkan salinanya kepada petugas pada layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota Atau Layanan Keliling
- d. Petugas pada layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota Atau Layanan Keliling melakukan verifikasi dokumen persyaratan dan menginput data Jemaah Haji, serta melakukan perekaman foto pada aplikasi Siskohat
- e. Pejabat Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menyetujui

dan menandatangani Surat Pendaftaran Haji (SPH) secara elektronik

- f. Jemaah Haji menerima Surat Pendaftaran Haji (SPH) sebagaimana format terlampir
- g. Alur prosedur pendaftaran melalui layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota Dan Layanan Keliling.

3. Prosedur Pendaftaran Melalui Layanan Elektronik

- a. Jemaah haji melakukan pembayaran setoran awal Bipih dan BPS Bipih
- b. BPS Bipih menerbitkan bukti setoran awal yang mencantumkan nomor validasi
- c. Jemaah Haji melakukan registrasi pada aplikasi mobile *Haji pintar*
- d. Jemaah Haji melakukan registrasi dalam menginput nomor validasi dan nomor induk kependudukan (NIK)
- e. Jemaah haji melakukan unggah foto diri, foto KTP, dan foto diri beserta KTP, serta dokumen persyaratan oada aplikasi
- f. Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menyetujui dan menandatangani Surat Pendaftaran Haji (SPH) secara elektronik
- g. Dalam Hal kelengkapan data dan unggahan dokumen persyaratan tidak terlihat jelas atau terdapat kesalahan unggahan, petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mengembalikan pengajuan pendaftaran kepada Jemaah Haji untuk diperbaiki

- h. Dalam hal dokumen persyaratan pendaftaran tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku maka petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat menolak pendaftaran Jemaah Haji
- i. Jemaah Haji menerima Surat Pendaftaran Haji (SPH) melalui aplikasi *Haji Pintar*/email pendaftar
- j. Alur prosedur pendaftaran melalui layanan elektronik.

4. Ketentuan Lain-Lain

- a. Pendaftaran Jemaah Haaji dinyatakan selesai setelah yang bersangkutan mendapatkan SPH
- b. Jemaah Haji yang melakukan pendaftaran secara elektronik akan mendapatkan informasi status pendaftaran Jemaah Haji dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota maksimal 3 (tiga) hari kerja melalui aplikasi atau email pendaftar yang sudah di daftarkan pada saat registrasi
- c. Bagi Jemaah Haji yang membutuhkan SPH dapat meminta cetak ulang kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai domisili
- d. SPH yang tidak terdapat foto wajib melakukan proses foto ulang.²⁴

²⁴ Keputusan Direktur Jendral Penyelenggara Haji dan Umroh No.244 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Jemaah Haji Reguler.

E. Penyelenggaraan Haji

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 1 ayat 2 menyebutkan pengertian Penyelenggara Ibadah Haji adalah: Rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah haji. Adapun sudah dijelaskan firman ALLAH SWT surah al-hajj ayat 27 :

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

Artinya : *“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh”*.

Sementara itu dalam Pasal 1 ayat (11) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 396 tahun 2003 tentang perubahan atas keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 371 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menyatakan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji di tanah air dan di Arab Saudi.

Sementara itu, pasal 2 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Sedangkan pasal 3 menyebutkan tentang tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaikbaiknya bagi Jemaah Haji sehingga

Jemaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Adapun Tugas pokok Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh adalah memimpin pelaksanaan tugas dilingkungan seksi penyelenggaraan Haji dan Umroh. Sedangkan fungsinya adalah merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan dan standar pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dan Umrah sesuai Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 13 tahun 2021.

Adapun mengenai persyaratan pendaftaran haji dan umroh sebagaimana dijelaskan pada undang-undang no.13 tahun 2021 pasal (5) yaitu :

- a. Beragama Islam
- b. Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar
- c. Memiliki kartu keluarga
- d. Memiliki kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak
- e. Memiliki akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah, atau ijazah
- f. Memiliki rekening atas nama jamaah haji regular pada BPS Bipih.

Sementara itu, prosedur pendaftaran haji regular berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) No.13 Tahun 2021 pasal 7 di jelaskan dalam 3 ayat (1) dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Jamah Haji Regular membayar setoran awal Bipih ke rekening BPKH

melalui BPS Bipih

- b. BPS Bipih menerbitkan bukti setoran awal Bipih
- c. BPS Bipih menyampaikan bukti setoran awal Bipih kepada Jamaah Haji Reguler dengan tembusan ke Kantor Kementerian Agama secara elektronik.

Dalam pasal 8 Pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) dapat dilakukan melalui:

- a. Layanan pada Kantor Kementerian Agama
- b. Layanan Keliling
- c. Layanan Elektronik

Dalam pasal 9 pendaftaran jamaah haji reguler melalui layanan pada Kantor Kementerian Agama dan layanan keliling sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf a dan huruf b dilakukan oleh jamaah haji reguler dengan menyerahkan salinan dokumen persyaratan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 huruf d, huruf e, dan huruf f, serta bukti pembayaran setoran awal bipih. Adapun Petugas Kantor Kementerian Agama:

- a. Menginput data jamaah haji reguler pada aplikasi Siskohat
- b. Melakukan perekaman foto
- c. Menyerahkan lembar bukti SPH yang memuat nomor porsi kepada jamaah haji reguler

Dalam pasal 10 menjelaskan bahwa:

- a. Pendaftaran Jemaah Haji Reguler melalui layanan elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf c¹⁰ dilakukan melalui aplikasi pendaftaran

haji.

- b. Jemaah Haji Reguler melakukan:
 - 1) registrasi pada aplikasi pendaftaran haji
 - 2) pengambilan foto diri
 - 3) mengunggah dokumen persyaratan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d, huruf e, dan huruf f.
- c. Petugas Kantor Kementerian Agama melakukan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d dan huruf e.
- d. Jemaah Haji Reguler menerima lembar bukti SPH elektronik yang mencantumkan Nomor Porsi.
- e. Pelaksanaan pendaftaran haji secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling lambat 1 (satu) tahun sejak ditetapkannya Peraturan Menteri ini.

Dalam Pasal 11:

- a. Warga negara Indonesia yang telah terdaftar sebagai Jemaah Haji Reguler dapat mengajukan permohonan perubahan data SPH.
- b. Perubahan data SPH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - 1) Kantor Kementerian Agama
 - 2) Direktorat Jenderal.
- c. Kantor Kementerian Agama dapat melakukan perubahan data SPH, kecuali:

- 1) nama Jemaah Haji Reguler
- 2) nama orang tua
- 3) tempat dan tanggal lahir
- 4) status perkawinan
- 5) status haji
- 6) kabupaten/kota
- 7) kode pos.

Dalam Pasal 13 menteri menetapkan pelunasan BIPIH:

- a. Menteri menetapkan waktu pelunasan Bipih.
- b. Jemaah Haji Reguler yang berhak melunasi Bipih harus memenuhi persyaratan:
 - 1) masuk alokasi kuota keberangkatan pada musim haji tahun berjalan
 - 2) berusia paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah
 - 3) memenuhi persyaratan kesehatan
 - 4) belum pernah menunaikan Ibadah Haji atau sudah pernah menunaikan Ibadah Haji paling singkat 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan Ibadah Haji yang terakhir.
- c. Dalam hal Jemaah Haji Reguler dimaksud pada ayat (2), Jemaah cadangan dapat melunasi Bipih
- d. Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d tidak berlaku bagi Jemaah Haji Reguler yang akan bertugas sebagai

PHD atau pembimbing KBIHU pada penyelenggaraan ibadah Haji tahun berjalan

F. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji.²⁵ Siskohat merupakan suatu sistem pelayanan pendataan konvensional menuju ke arah automasi secara online dan Real Time antara 31 Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-BPIH) dan 504 Kantor Kementerian Agama Kab/Kota di 34 Provinsi di seluruh Indonesia dengan pusat komputer di Kementerian Agama Pusat. Siskohat mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran haji, pemrosesan dokumen-dokumen perjalanan haji, proses pemberangkatan/Embarkasi sampai dengan proses kepulangan ke Tanah Air/Debarkasi.

Data yang masuk dari masing-masing Kementerian Agama Kabupaten disaring dan di validasi oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama masing-masing provinsi dan diteruskan ke Kementerian Agama Pusat. Dengan adanya sistem data yang terintegrasi merupakan terobosan yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kementerian Agama dalam menangani persoalan-persoalan haji yang menyangkut ribuan calon jamaah haji. Mulai dari proses pendataan calon jamaah haji yang baru mendaftar, pengeluaran nomor porsi untuk menentukan

²⁵ “Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Bab 1 ketentuan umum Pasal 1 Poin 2”.

tahun keberangkatan ribuan calon jamaah haji, pelunasan biaya pendaftaran yang langsung terintegrasi dengan 31 Bank Penerima Setoran (BPS) secara online sehingga langsung bisa terdeteksi apabila calon jamaah haji melakukan konfirmasi ke kementerian agama hingga persoalan yang menyangkut dokumen perjalanan ibadah haji seperti paspor, visa dan lain sebagainya.²⁶

Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu merupakan sarana menumbuh kembangkan pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke *automatic* melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

G. Alur Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji merupakan tahap utama dan pertama yang harus dilakukan dan dipatuhi secara administratif bagi setiap umat Islam yang hendak menunaikan rukun Islam yang kelima. Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam yang memenuhi syarat *Istitha'ah* (mampu) untuk menjalankan ibadah haji ke Baitullah. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang yang telah melakukan ibadah haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah.²⁷ Sebagaimana Ibadah Haji itu wajib dilaksanakan, sebagaimana seperti bunyi surah al-imron ayat 97 :

²⁶ Islamika Zulfiana, *Pembuatan Rencana Strategis SI/ TI Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta* (Jurnal Informatika, 2014), 2.

²⁷ Ahmad Abd Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umroh* (Surabaya: Mutiara Ilmu, t.t.), 337.

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Mengerjakan haji merupakan kewajiban hamba terhadap Allah yaitu bagi yang mampu mengadakan perjalanan ke baitullah. Barangsiapa mengingkarinya, maka sesungguhnya Allah Maha kaya tidak memerlukan sesuatu dari semesta alam.”

Haji adalah berkunjung ke Baitullah atau ka’bah untuk melakukan beberapa amalan antara lain: Wukuf, mabit, thawaf, sa’i, dan amalan lainnya pada masa tertentu untuk memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridho-Nya.²⁸

Sebelum menunaikan ibadah haji, sebagai masyarakat yang baik dan taat aturan harus melakukan proses pendaftaran ibadah haji secara teratur dan tertib. Pendaftaran haji yang tidak bisa terdeteksi lebih dini akibat keterbatasan kemampuan manusia memerlukan pengelolaan yang dapat membantu kelancaran proses administrasi pendaftaran ibadah haji. Oleh sebab itu, dibutuhkan sarana dan prasarana pendukung untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan terbaik bagi calon jamaah haji.

²⁸ Noor Hamid dan Mikhriani, *Manajemen bimbingan Haji dan Umroh* (Sleman, yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2020), 1–10.

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 data.¹ Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Husein Umar deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab dari gejala tertentu.² Sedangkan penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati.³

Berdasarkan uraian di atas deskriptif kualitatif adalah menggambarkan secara kualitatif fakta, data, atau objek material yang bukan berupa rangkaian angka, melainkan berupa ungkapan bahasa atau wacana melalui interpretasi yang tepat dan sistematis. Artinya dalam

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

² 205.

³ Sandu Siyoto dan Ali Sodiq, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: , 2015 (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 2.

penelitian ini peneliti berusaha untuk menguraikan hasil dari pengumpulan data berupa gambaran dan keterangan-keterangan mengenai faktor apa saja yang menjadi ketertarikan masyarakat muslim mengenai manajemen administrasi ibadah haji.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh.⁴ 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

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber utama. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari bapak makmur selaku kepala kementerian agama kota Bandar Lampung, Bapak Abdul Basid selaku Penyelenggara Haji dan Umroh, Bapak Kasimun selaku kasubag TU, Bapak Pandji Buana Sriolago selaku Staff Siskohat dan para calon jamaah haji yang ada di Kementerian Agama Bandar Lampung .

Dalam penelitian ini peneliti menentukan jumlah informan.⁵ Dimana dalam penelitian ini kriteria yang digunakan sebagai sample

⁴ Suharsimi Ari Kunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek," 2019.

⁵ Surachman dan Mochamad Rachmad, *Metodologi Penelitian* (Jakarta Selatan: Andi Research, 2016), 46.

adalah bapak Makmur sebagai kepala kementerian agama, bapak Musal sebagai penyelenggara haji dan umroh dan lima belas Calon Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

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.⁶

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.

⁶ Mita Rosaliza, "Wawancara, sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif," *Jurnal Ilmu Budaya* 11, no. 2 (2015), 71.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian lapangan ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Antara lain:⁷

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.⁸

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.⁹ 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 Agama yaitu Bapak Makmur dan Penyelenggara Haji dan Umrah yaitu Bapak Abdul Basid dan para staff lainnya di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung, dan calon jamaah haji Kota Bandar Lampung

⁷ Ari Kunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek," 128.

⁸ Mita Rosaliza, "Wawancara, sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif," *Jurnal Ilmu Budaya* 11, no. 2 (2015), 71

⁹ Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2017), 79.

mengenai dengan Manajemen Administrasi Ibadah Haji di kantor Kementerian Agama 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.¹⁰

Dalam hal ini peneliti memanfaatkan data-data yang ada di Kantor Kementerian Agama 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. 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.¹¹

Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dari masyarakat

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

¹¹ Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2017), 113.

khususnya pelaku Kantor Kementerian Agama 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 Manajemen Administrasi Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lembaga Kementerian Agama Kota Bandar Lampung

1. Sejarah Berdirinya Lembaga Kementerian Agama 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.

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

- a) Bidang Pendidikan Agama Islam yang memiliki poksi tentang Kemadrasahan guru guru yang ada disekolahan
- b) Bidang Penyuluhan Masyarakat Islam
- c) Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh
- d) Dll

Adapun tugas pemerintah di bagian keagamaan yaitu salah satunya adalah haji dan umroh itu menjadi tanggung jawab Kementerian Agama.

2. Visi, Misi, Tugas Dan Fungsi Kementerian Agama 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

- a) Meningkatkan Pelayanan, Pembinaan, dan perlindungan serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan jamaah haji dan umroh.
- b) Mewujudkan Petugas Haji yang handal dan professional
- c) Meningkatkan Manajemen Terpadu Secara Profesional
- d) Meningkatkan Kualitas Bimbingan dan layanan keagamaan bagi umat islam di kota Bandar Lampung
- e) 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 agama kota Bandar

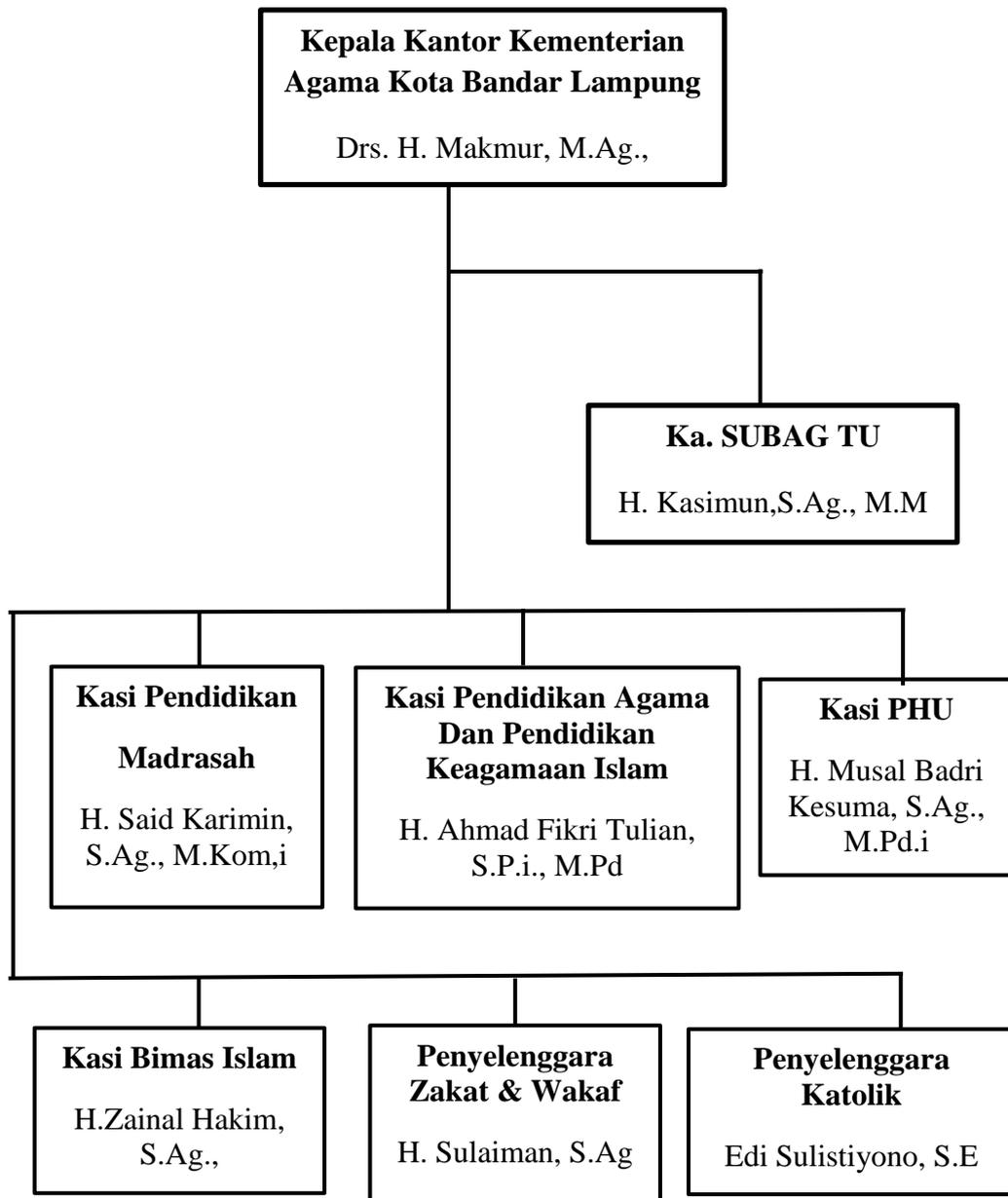
lampung.

d. Fungsi

- a) Penyiapan Bahan Perencanaan, Penyusunan Dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh
- b) Pelayanan Dan Pemenuhan Standar Pelayanan Haji Dan Umroh
- c) 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.
- d) Koordinasi Pelayanan Di Asrama Haji
- e) Evaluasi dan penyusunan laporan di seksi haji dan umroh.

3. Struktur Kepengurusan Di Bidang Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung



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

a. Kepala Kantor

Kepala kantor kementerian agama kota Bandar Lampung diisi oleh Bapak Drs. H. Makmur, M.Ag . 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 agama kota Bandar Lampung diisi oleh Bapak H. Kasimun, S.Ag., M.M. Ka. Subag TU bertugas melakukan penyiapan bahan koordinasi penjabaran kebijakan teknis dan kegiatan, pelayanan urusan persuratan, administrasi, dan lain sebagainya.

c. Kasi Pendidikan Madrasah

Kepala seksi pendidikan kantor kementerian agama kota Bandar Lampung diisi oleh bapak H. Said Karimin, S.Ag., M.Kom,I yang bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan

data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan bimbingan dibidang pendidikan madrasah.

d. Kasi Pendidikan Agama Dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKI)

Kepala Seksi PAPKI Kantor kementerian agama kota Bandar Lampung diisi oleh Bapak H. Ahmad Fikri Tulian, S.P.i., M.Pd. yang bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis dan pengelolaan data dan informasi serta penyusunan rencana dan pelaporan dibidang pendidikan agama islam, pendidikan diniyyah, dan pesantren (pondok pesantren).

e. Kasi PHU

Kepala seksi PHU Kantor Kemeterian Agama Kota Bandar Lampung diisi oleh Bapak H. Musal Badri Kesuma, S.Ag., M.Pd.i. Seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbingan teknis, pegelolaan data dan informasi, serta penyususnan rencana dan pelaporan dibidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggaraa haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji

f. Kasi Bimas Islam

Kepala seksi Bimas Kantor Kemeterian Agama Kota Bandar Lampung diisi oleh Bapak H.Zainal Hakim, S.Ag. Seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbingan teknis, pegelolaan

data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang urusan agama Islam dan bina syariah, bina kantor urusan agama, keluarga sakinah serta penerangan agama Islam

g. Penyelenggara Zakat dan Wakaf

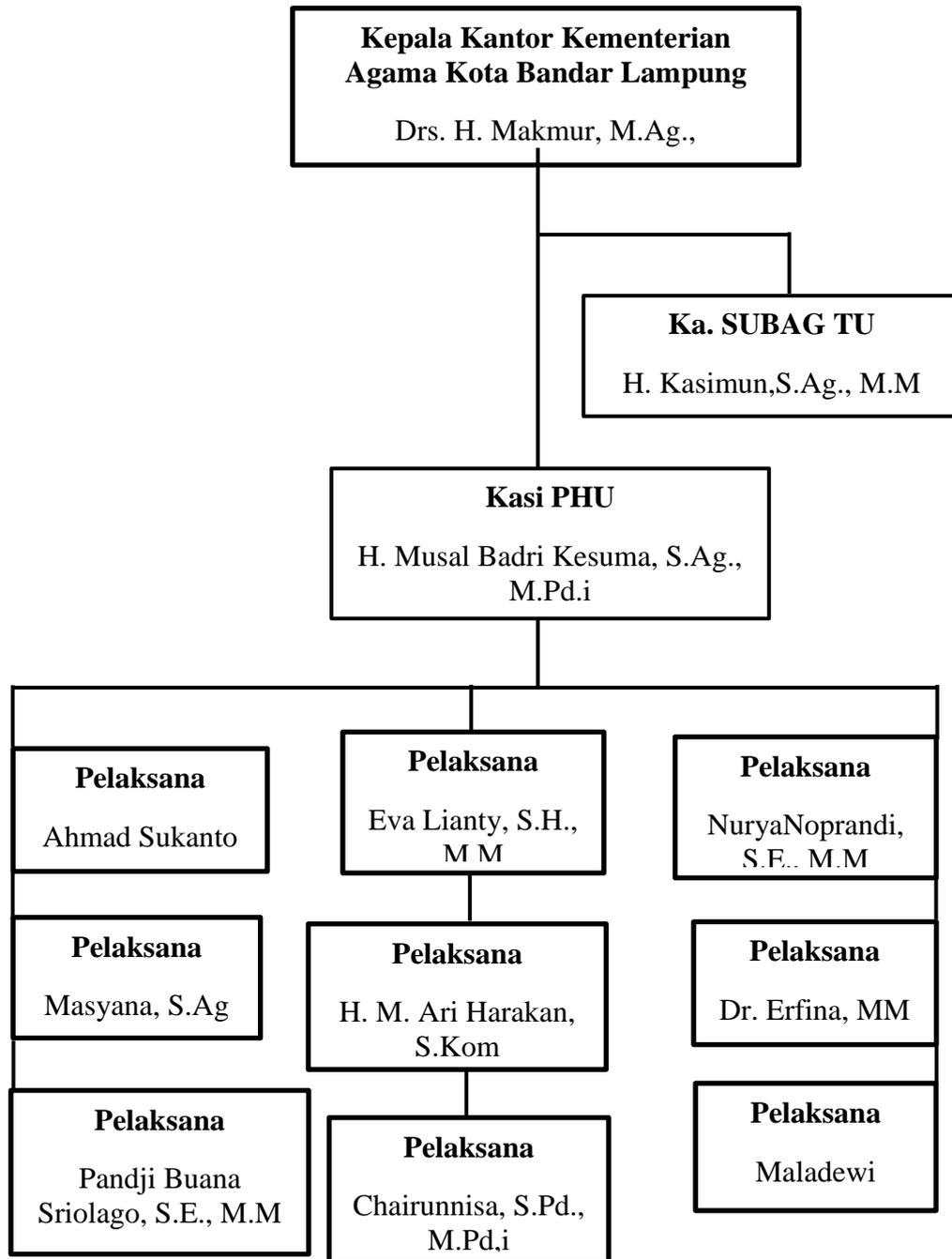
Kepala seksi penyelenggara zakat dan wakaf Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung diisi oleh H. Sulaiman, S.Ag, seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan dibidang pemberdayaan zakat dan wakaf.

h. Penyelenggara Katolik

Kepala seksi penyelenggara agama Katolik Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung diisi oleh Bapak Edi Sulistiyono, S.E. seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan dibidang urusan agama Hindu, pendidikan agama, dan pendidikan agama Katolik.

Berdasarkan struktur organisasi di atas terdapat tugas pokok yang berkaitan dengan peneliti, yakni Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) dengan sruktur dan tugas sebagai berikut:

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandar Lampung



a. Kepala Seksi PHU

Kepala seksi PHU Kementerian Agama Kota Bandar Lampung diisi oleh Bapak H. Musal Badri Kesuma, S.Ag., M.Pd.i yang memiliki tugas mengawasi, memimpin pelaksanaan tugas penyelenggaraan urusan haji dan umrah, menetapkan sasaran kerja penyelenggaraan urusan haji dan umrah, menyusun dan menjadwalkan operasional kegiatan berdasarkan program yang telah ditetapkan agar dapat terlaksana.

b. Penyusun Perlengkapan Haji

Penyusun perlengkapan haji bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung diisi oleh Bapak Ahmad Sukanto yang memiliki tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis di bidang perlengkapan haji.

c. Penyusun Akomodasi Haji

Penyusun akomodasi haji bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung diisi oleh Ibu Evalianty, SH., MM yang memiliki tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis di bidang akomodasi seperti asrama haji dan lain sebagainya.

d. Penyusun Dokumen Haji

Penyusun dokumen haji bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung diisi oleh Ibu Chairun Nisa, S.Pd., M.Pd.I yang memiliki tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan

teknis, pelayanan, bimbingan teknis di bidang data pendaftaran dan pembatalan haji reguler serta pengelolaan dokumen haji regular.

e. Pelaksana IT SISKOHAT

Pelaksana IT SISKOHAT bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung diisi oleh Bapak Nuryan Noprandi, SE., MM yang memiliki tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis di bidang pengelolaan sistem informasi dan komputerisasi haji dan umrah.¹

B. Implementasi Manajemen Administrasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu sistem pengolahan data dan informasi penyelenggaraan haji terpadu yang ada di Kantor Kementerian Kota Bandar Lampung. Hasil Wawancara Kepada Bapak Pandji Buana Sriolago sebagai staff pelaksana dibagian Siskohat menyampaikan bahwasannya “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, SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama memiliki beberapa komponen yang mendukung, diantaranya.

¹ Buku Profil Kementerian Agama Kota Bandar Lampung

1. Perangkat Keras SISKOHAT

Merupakan sistem yang memiliki komponen perangkat keras, diantaranya sebagai berikut:

a. Central Processing Unit (CPU)

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Pandji Buana Sriolago selaku pelaksana SISKOHAT di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung: “CPU itu kan otaknya komputer ndok, jadi kalo nggak ada CPU komputer nggak bisa jalan dan otomatis SISKOHAT juga nggak bisa di akses. Dan CPU itu sendirikan fungsinya sebagai pusat pengolahan data, kalo kualitas CPU nya baik ya kinerja SISKOHAT mengikuti, alhamdulillah kualitas CPU tempat kita lumayan, masih dibilang baru belum ada 5 tahun”.

CPU di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung adalah CPU dengan kualitas baik dan kecepatan kinerja yang cepat dimana jamaah yang mendaftar haji atau membatalkan hanya membutuhkan waktu 10 menit untuk menginput data. Kualitas CPU yang baik akan mempengaruhi kualitas kinerja pada SISKOHAT.

b. Komputer

Pengoperasian SISKOHAT yang maksimal juga harus didukung dengan komputer PC (Personal Computer) dengan kecepatan pengoperasionalan yang maksimal pula. Terdapat dua komputer di bidang PHU di Kantor Kemeterian Agama Kota Bandar

Lampung. Hal tersebut dipertegas oleh Bapak Pandji Buana Sriolago dalam wawancara: “Sebenarnya saat proses data jamaah yang mau daftar itu satu orang aja bisa ndok, tapi terkadang kan ada beberapa jamaah sekaligus yang mendaftar, kalau diitung rata-rata itu ada kurang lebih kadang ada 5 jamaah tiap hari, jadi pas sibuk gitu komputer dua kepa ke semua”.

c. Printer

Printer yang digunakan PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung adalah printer dengan merk canon yang digunakan untuk mencetak Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH). sebagai bukti resmi bahwa jamaah tersebut sudah resmi terdaftar sebagai calon jamaah haji Indonesia.

d. Kamera

Kamera yang digunakan akan langsung terhubung dengan sistem biometrik di SISKOHAT saat jamaah melakukan pengambilan gambar saat pada mendaftar haji. Dengan adanya foto biometrik, keaslian dan keamanan data calon jamaah haji dapat terjamin.

Kamera yang digunakan sudah diatur secara otomatis dan langsung terhubung dengan SISKOHAT. Kamera ini digunakan untuk jamaah yang akan mendaftarkan haji dengan ukuran 80% wajah dan berwarna.

e. Finger Print

Selain kamera perangkat keras yang langsung terhubung dengan sistem biometric SISKOHAT adalah Finger Print yang digunakan untuk pengambilan sidik jari jamaah saat mendaftar haji. Jamaah pendaftaran haji melakukan verifikasi sepuluh sidik jari yang langsung terhubung ke dalam sistem biometric SISKOHAT. Maka dari itu pendaftaran haji harus dilakukan oleh jamaah itu sendiri dan tidak boleh diwakilkan. Saat pengambilan sidik jari, sidik jari jamaah haji tidak boleh terlalu kering atau terlalu basah karena akan sulit untuk diverifikasi. Sidik jari sebagai kunci verifikasi keberangkatan jamaah haji di embarkasi dan sebagai biometric jamaah.

2. Perangkat Lunak

Komponen perangkat lunak yang ada dalam SISKOHAT itu sangat berpengaruh dalam memproses kinerja SISKOHAT. SISKOHAT yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung memiliki beberapa komponen yaitu :

- a. Jaringan Internet
- b. Close VPN
- c. Operator

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Pandji Buana Sriolago bahwasanya “Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung memiliki dua pegawai sebagai operator SISKOHAT dan empat

pegawai sebagai Jabatan fungsional Umum (JFU). Guna untuk menjaga pelayanan terbaik dalam melayani jamaah haji, seluruh pegawai Bidang Penyelenggara Ibadah Haji (PHU) Kementerian Agama Kota Bandar Lampung diwajibkan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan SISKOHAT”.

3. Fungsi, Ruang Lingkup Dan Database SISKOHAT

Berdasarkan Hasil dari Wawancara kepada Bapak Pandji Buana Sriolago Staff Pelaksana Siskohat bahwasannya “Upaya peningkatan pelayanan haji prima dan berkualitas , adanya siskohat sebagai jantung informasi yang sangat membantu keberadaan KBIH disekitar wilayah domisili seluruh Indonesia. Melalui siskohat juga membantu memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan informasi tentang posisi dan status jamaah haji dapat diketahui public sejak masa pendaftaran, pemberangkatan, operasional di arab Saudi sampai kembali ke tanah air. Adanya SISKOHAT saat ini memberikan kontribusi besar dalam layanan haji dan umroh di Indonesia, siskohat mempunyai fungsi, ruang lingkup proses data dan lingkup database, yaitu :

a. Fungsi Siskohat

- Pendaftaran dan penyetoran BPIH :
 - Input database pendaftar
 - Konfirmasi setoran awal lunas
 - Update biodata jamaah

- Pembatalan Pendaftar
- Monitoring daftar tunggu/ waiting list
- Administrasi dan dokumen jamaah
 - Input paspor dan visa
 - Konfirmasi arus dokumen
 - Pengelompokan Nominatif
 - Penerbitan DAPIH
- Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah
 - Proses Pra Manifest/Kloter
 - Penerbitan SPMA
 - Penerbitan Adm.Living Cost
 - Update data penerbangan
 - Verifikasi dan konsiliasi database
- Operasional di embarkasi dan arab Saudi
 - Konfirmasi masuk asrama haji embarkasi
 - Konfirmasi kesesuaian dokumen
 - Penerbitan Manifest/Boarding Pass
 - Konfirmasi data kesehatan jamaah
 - Konfirmasi ETD/ATD
 - Konfirmasi status dan posisi jamaah
 - Konfirmasi gelang identitas arab Saudi
 - Konfirmasi gelang barcode

- Informasi
 - Publikasi hasil proses penyelenggaraan ibadah haji

b. Ruang Lingkup Proses Data SISKOHAT

1) Jenis Proses : Pendaftaran Haji

Fungsi : Pendaftaran, Pengendalian Kuota, Monitoring Daftar Tunggu/Waiting List

Aplikasi : Pendaftaran Haji Regular Biometric Dan Non Biometric, Pendaftaran Haji Khusus, Pembatalan BPIH, Mutasi Embarkasi Dan Proses Data.

2) Jenis Proses : Dokumen Haji

Fungsi : Otomatisasi Proses Penyelesaian Dokumen

Aplikasi : Update Data Sesuai Data Paspor, DAPIH, SPMA (Surat Pemanggilan Masuk Asrama), Nominatif, Scanning Foto & Lembar Merah Setoran Awal, Dan Request Visa Ke KBSA

3) Jenis Proses : Keuangan

Fungsi : Monitoring Dan Pelaporan Dana Setoran BPIH

Aplikasi : Switching BPIH Setoran Awal Haji Regular, Switching BPIH Setoran Lunas Haji Regular, Switching BPIH Setoran Pembatalan Haji Regular Dan Monitoring Rekonsiliasi Setoran BPIH

4) Jenis Proses : Operasional Haji

Fungsi : Persiapan Dan Monitoring Operasional Haji

Aplikasi : Validasi Data Jamaah Haji Dengan Stakeholder

Lain, Manifest Kloter, Jadwal Penerbangan Dan Hasil Qur'ah, Input Data Dan Take Off Dan Landing Penerbangan, Tracking Posisi Jamaah Di Arab Saudi.

5) Jenis Proses : Informasi

Fungsi : Menyampaikan Informasi Ke Publik

Aplikasi : Website [Http://Haji.Kemenag.Go.Id](http://Haji.Kemenag.Go.Id) , Hajinpintar,

SISKOPATUH

c. Lingkup Database SSKOHAT

- Daftar Haji Regular Dan Khusus

Kantor Kemenag Kabupaten/Kota & BPS BPIH

- Daftar Haji Regular Dan Khusus
- Entry SPPH
- Setoran Awal & Lunas BPIH
- Pembatalan

- Proses Dokumen

Kantor Kanwil & Pusat

- Nominatif
- Paspor/Visa
- SPMA
- Praman/Kloter

- Proses Berangkat Dan Pulang

Garuda/Saudia , Kemenkes, Embarkasi/Debarkasi

- Chek In
- Manifest Mutasi

➤ Kesehatan

- Oprasional Arab Saudi

TUH Jeddah-Daker-Armina

1. Kedatangan
2. Pemandokan
3. Pemulangan”²

4. Data Jumlah Calon Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Bandar Lampung

- a) Jumlah Jama’ah Haji Di Kota Bandar Lampung Periode Tahun 2019-2022

Tabel 4.1

No.	Tahun	Tempat	Jumlah	Keterangan
1.	2019	Kota Bandar Lampung	1917	-
2.	2020	Kota Bandar Lampung	-	Tertunda karna covid
3.	2021	Kota Bandar Lampung	-	Tertunda karna covid
4.	2022	Kota Bandar Lampung	749	-

² Wawancara Kepada Bapak Pandji Buana Sriolago selaku Staff SISKOHAT

b) Data Jumlah Pendaftar Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung

Tahun 2022 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

c) Data Jumlah Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2022

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
15.	Langkapura	43
16.	Enggal	14
17.	Kedamaian	32
18.	Bumi Waras	4

d) Data Jumlah Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2022

Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.4

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Wanita	1074
2.	Pria	1007

e) Data Jumlah Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2022

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	1105
6.	LAIN-LAIN	45

f) Data Jumlah Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2022

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

- f) Data Jumlah Jama'ah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2022
Menurut Usia

Tabel 4.7

No.	Usia	Jumlah
1.	12 s.d 18 TAHUN	140
2.	19 s.d 74 TAHUN	1935
3.	>75 TAHUN>	6

- g) Data Nama- Nama Calon Jamaah Haji Kota Bandar Lampung
Tahun 2022

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

C. 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 Agama 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 Agama 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 Kasimun yakni sebagai berikut:

“Sebelum ke kemenag 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 agama sesuai dengan domisilinya, kemudian nanti akan diterima oleh petugas

dibagian pendaftaran haji untuk dilakukan verifikasi terhadap kelengkapan berkas pendaftarannya”.³

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Kasimun 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 Agama Pusat untuk mengakses SISKOHAT dengan ouput lembar validasi setoran awal BPIH untuk diberikan kepada calon jamaah haji dan akan diteruskan di Kantor Kementerian Agama tingkat kabupaten.

1. Calon Jama’ah haji membawa berkas persyaratan pendaftaran haji ke penyelenggara bidang haji dan umroh di kemenag 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

³ Wawancara Kepada Bapak Kasimun Selaku Kasubag TU

jamaah haji menyerahkan blangko SPPH yang sudah diisi beserta kelengkapan berkas lainnya ke petugas pendaftaran haji untuk mendapatkan nomor antrian pada ruang siskohat online, setelah itu data dimasukkan ke web siskohat atau aplikasi siskohat online sekaligus rekam wahaj dan sidik jari calon jamaah haji.

3. Calon jamaah haji mendapatkan cetak SPPH SISKOHAT 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 agama pada bagian penyelenggara haji.” Ujar Ibu Eva Lianty sebagai Staff PHU Pelaksana.⁴

Berdasarkan Hasil Wawancara Kepada Bapak Amnun 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 agama kota Bandar lampung ini cukup baik dan cekatan pegawainya mbak, Harapan saya semoga

⁴ Wawancara Kepada Ibu Eva Lianty selaku Staff PHU Pelaksana

Kementerian Agama Kota Bandar Lampung ini melakukan Sosialisasi Pendaftaran Haji melalui media digital kepada masyarakat di Kota Bandar Lampung”.⁵

Berikut yang diatas adalah hasil wawancara dengan calon jamaah haji yang bernama bapak Amnun dengan umur 62 tahun. Dan ada lagi calon jamaah haji yang peneliti wawancarai yaitu bapak Iswandi 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 Iswandi 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 dikemenag ini pun sangat cekatan para staf-stafnya, yah... semoga saja kementerian agama ini tambah maju lagi dan memperbanyak kegiatan pemahaman kepada calon jamaah haji yang usianya sudah lansia”.⁶

⁵ Wawancara Kepada Bapak Amnun selaku Calon Jamaah Haji

⁶ Wawancara Kepada Bapak Iswandi Idris selaku calon Jamaah Haji

BAB V

KESIMPULAN

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 Manajemen Administrasi Ibadah Haji Terhadap Pemahaman Calon Jama'ah Haji Di Kantor Kementerian Agama Di Kota Bandar Lampung. Maka kesimpulan yang di pahami oleh peneliti sebagai berikut :

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu sistem pengolahan data dan informasi penyelenggaraan haji terpadu yang ada di Kantor Kementerian 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 agama 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.

Meningkatkan Pelayanan, Pembinaan, dan perlindungan serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan jamaah haji dan umroh.

Mewujudkan Petugas Haji yang handal dan professional.
Meningkatkan Manajemen Terpadu Secara Profesional.

Meningkatkan Kualitas Bimbingan dan layanan keagamaan bagi umat islam di kota Bandar lampung.

Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Madjid, Ahmad. *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umroh*. Surabaya: Mutiara Ilmu, t.t.
- Afifuddin. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: ALFABETA, 2015.
- Ali M. Hadar. *Pokok-pokok Manajemen*. Pontianak, 2017.
- Ali shariati. *Haji*. Bandung: pustaka, 2021.
- Ari Kunto, Suharsimi. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek," 2019.
- Depdiknas. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. opcit, t.t.
- Djamal. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2017.
- Fathoni, Abdurrahman. *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2017.
- Fitri lutfiana. "Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, t.t.
- Indra Muchlis Adnan, dan Sufian Hamim. *Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2013.
- Islamika Zulfiana. *Pembuatan Rencana Strategis SI/ TI Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Informatika, 2014.
- John Suprihanto. *Manajemen*, 2014.
- Kasimun. Wawancara dengan kasubag TU kantor kementerian agama, 28 November 2022.
- Mahmuddin. *Manajemen Da'wah*. Jawa timur: Wade Group, 2018.
- Makmur. wawancara dengan Kepala Kantor Kementrian Agama, 18 April 2022.
- Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen dasar, pengertian, dan masalah*. Jakarta: Bumi aksara, 2017.
- Mardalena, Sarinah. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Cv. Budi utama, 207M.
- Mita Rosaliza. "Wawancara, sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif." *Jurnal Ilmu Budaya* 11, no. 2 (2015).

- Muhammad. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Sulawesi: Unimall press, 2019.
- Mulyono. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017.
- Noor Hamid, dan Mikhriani. *Manajemen bimbingan Haji dan Umroh*. Sleman, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2020.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Bab 1 ketentuan umum Pasal 1 Poin 2 (t.t.).
- Permen PAN & RB No. PER/21/M.PAN/11/2008 Tahun 2008 (2008).
- Rahma Ika Widuri. “Sistem Administrasi Kearsipan Yayasan Panti Asuhan Wachid Hasyim Rungkut Surabaya.” UIN Sunan Ampel Surabaya, 2013.
- Siyoto, Sandu, dan Ali Sodiq. *Dasar Metodologi Penelitian (Yogyakarta: , 2015*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sri Wuryan, Muhammad Bisri Mustofa 2), dan Wahid Harsono. “Analisis Manajemen Pelayanan Pada Calon Jam’ah Haji Dan Umroh.” IAIN METRO LAMPUNG, Jurusan Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2017.
- Surachman, dan Mochamad Rachmad. *Metodologi Penelitian*. Jakarta Selatan: Andi Research, 2016.
- Thib Raya, Ahmad, dan Siti Musdah Mulia. *Menyelami Seluk-beluk Ibadah Dalam Islam*. Jakarta: Purnada Media, 2003.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.08 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (2019).
- Wirman Syafri. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga, 2012.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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

Jalan Ki Haji Dewantara Kampus 15 A Korpri Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507 FAKS (0725) 47276. Website: www.fakelb-metro.iaim.ac.id e-mail: fakelb@metrometro.ac.id

Nomor : B.3721/In 28 1/J/TL 00/11/2022
Lampiran :
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth,
Muhammad Hanafi Zuardi (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **ANANDA ARIVIANA**
NPM : **1903041001**
Semester : **7 (Tujuh)**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Jurusan : **Manajemen Haji dan Umroh**
Judul : **MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI TERHADAP
PEMAHAMAN CALON JAMA'AH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG**

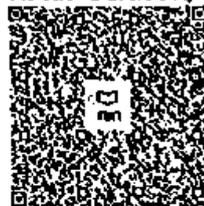
Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 01 November 2022
Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy
NIP 1991061 7 201903 2 015

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode.



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Whatsio. www.iaimetro.ac.id, e-mail. labi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-4011/In.28/D.1/TL.00/11/2022
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
KEPALA KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANDAR LAMPUNG
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-4010/In.28/D.1/TL.01/11/2022,
tanggal 24 November 2022 atas nama saudara:

Nama : ANANDA ARIVIANA
NPM : 1903041001
Semester : 7 (Tujuh)
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 BANDAR LAMPUNG, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI TERHADAP PEMAHAMAN CALON JAMA'AH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DI KOTA BANDAR LAMPUNG (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 24 November 2022
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 Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggunulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47290, *Whatsia* www.fatih.metrouniv.ac.id, *e-mail*: fatih.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-4010/In.28/D.1/TL.01/11/2022

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

Nama : ANANDA ARIVIANA
NPM : 1903041001
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI TERHADAP PEMAHAMAN CALON JAMA'AH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DI KOTA BANDAR LAMPUNG (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG)".
 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 : 24 November 2022



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 Komplek 15 A Lampung Metro, Lampung Metro Lampung 34111
Telp: (0254) 411502, Faks: (0254) 411200, Website: www.fakultaskomunitas.iainmetro.ac.id, Email: fob@iainmetro.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-4010/In 28/D 12/11 01/11/2022

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

Nama : **ANANDA ARIVIANA**
NPM : **1903041001**
Semester : **7 (Tujuh)**
Jurusan : **Manajemen Haji dan Umroh**

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI TERHADAP PEMAHAMAN CALON JAMA'AH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DI KOTA BANDAR LAMPUNG (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG)".
 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 : 24 November 2022

Mengetahui,
Pejabat Setempat

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 Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47298; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-4010/In.28/D.1/TL.01/11/2022

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

Nama : ANANDA ARIVIANA
NPM : 1903041001
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN ADMINISTRASI IBADAH HAJI TERHADAP PEMAHAMAN CALON JAMA'AH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DI KOTA BANDAR LAMPUNG (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG)".
 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 : 24 November 2022

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
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47298

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ananda Ariviana
NPM : 1903041001
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Manajemen Administrasi Ibadah Haji Terhadap Pemahaman Calon Jamah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 18%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 29 Mei 2023
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.
NIP.199106172019032015



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alingmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ananda Ariviana

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041001

Semester/TA : VI/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 20 Juni 2022.	<ul style="list-style-type: none">- Foto note posbain redaksi penulisan- Cara menulis format data seamer, cukup saja nama pengarang dan judul bukunya saja- Daftar pustaka?	

Dosen Pembimbing,

M. Haniffi Zuardi, MSI
NIP. 198707182008011012

Mahasiswa Ybs,

Ananda Ariviana
NPM. 1903041001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Alingmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ananda Ariviana

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1903041001

Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin/ 21-11-2022	Ace / APD.	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

M. Hanafi Zuardi, MSI
NIP. 198007182008011012

Ananda Ariviana
NPM. 1903041001



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alingmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ananda Ariviana

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan
Umrah

NPM : 1903041001

Semester/TA : VI/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu/24 mei 2023	-masukan sumber data primer di abstrak -Tahun - lampiran dokumentasi - kesimpulan	

Dosen Pembimbing,

M. Hanafi Zuardi, MSI
NIP. 198007182004011012

Mahasiswa Ybs,

Ananda Ariviana
NPM. 1903041001



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alingmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ananda Ariviana

Fakultas/Jurusan : FEBI/MIU

NPM : 1903041001

Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Selasa 1-11-2022	Daftar literatur APD, serta kerangka teori yg sudah anda buat. juga sumber data pada Basul sesuai car...	

Dosen Pembimbing,

M. Hanafi Zuardi, MSi
NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ybs,

Ananda Ariviana
NPM. 1903041001



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alingmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ananda Ariviana

Fakultas/Jurusan : FEBI/MIU

NPM : 1903041001

Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat/ 26-5-2023	Ace Yaminagadjahen	

Dosen Pembimbing,

M. Hanafi Zuardi, MSI
NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ybs,

Ananda Ariviana
NPM. 1903041001

DOKUMENTASI



Bagian Depan Kementerian Agama Kota Bandar Lampung



Bagian dalam Kementerian Agama Kota Bandar Lampung



Bagian Luar Pusat Layanan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung



Bagian dalam Pusat Layanan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung



Wawancara kepada Bapak Kasimun selaku Kasubag TU Kementerian Agama Kota Bandar Lampung



Wawancara kepada Bapak Musal selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Bandar Lampung



Wawancara kepada Bapak Pandji Buana Sriolago selaku Staff SISKOHAT
Kementerian Agama Kota Bandar Lampung



Wawancara kepada Ibu Eva Lianty selaku staff PHU Kementerian Agama Kota
Bandar Lampung



Ruang Siskohat Kementerian Agama Kota Bandar Lampung

Pendaftaran Perjalanan IBADAH UMRAH

KURSI BUNDA NOMBOR 322 TAHUN 2016

Calon jemaah menuju PPIU
(Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah)

Seksi Penyelenggara Haji & Umrah Kota Bandar Lampung

Jemaah mendaftar di PPIU
(Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) dan berhak mendapatkan SPPU dan SPPIU

Persyaratan Pendaftaran

- Beragama Islam
- Memiliki **KTP** yang masih berlaku dan/atau identitas lain yang sah

Jemaah atau kuasa jemaah **membayar setoran awal** melalui Bank Syariah Syaria'ah Penerima Setoran sebesar **Rp10 juta** hingga mencapai batas lunas **Rp20 juta** atau sebesar jumlah kesepakatan harga **p a a k e t** (pembayaran dapat dicicil 3 x)

Jemaah bisa mengecek status umrah melalui input NPU pada aplikasi **Umrah Cerdas**, di android atau ios

Pasti Layanannya

SPASTI UMRAH

7

www.haji.kemenag.go.id | Informasi Haji | Informasi_haji | Informasi_haji@kemenag.go.id

STANDAR PELAYANAN MINIMAL IBADAH UMRAH

REFERENSI BIAYA UMRAH

Besaran biaya umrah referensi Rp20 juta dibung berdasarkan pelayanan umrah di Tanah Air dalam perjalanan, selama di Arab Saudi, dengan memperimbangan biaya penerbangan umrah dari Bandara Soekarno Hatta, Cempengkang ke Arab Saudi.

- 1. Biaya umrah referensi adalah **Rp20 juta**.
- 2. Biaya umrah referensi itu menjadi patokan bagi pemerintah dan penyelenggara umrah terkait standar pelayanan umrah.
- 3. Penyelenggara umrah yang akan menjual paket umrah di bawah Rp20 juta harus melaporkan ke Kemenag.
- 4. Pelaporan harus dilakukan sebelum paket umrah dijual ke masyarakat.

Prosedur Pembuatan Rekom Paspor Umrah

Seksi PHU (bagian dari Seksi Penyelenggara Haji & Umrah Kota Bandar Lampung)

AWAS! Biro Umrah Abel-abel

Peringatan kepada penyelenggara umrah agar mematuhi standar pelayanan minimal.

8

Brosur alur Pendaftaran Ibadah Umroh



Calon Jamaah Haji sedang Menyetorkan SPPH



Wawancara Kepada Bapak Amnun selaku calon jamaah yang kurang paham terkait Siskohat



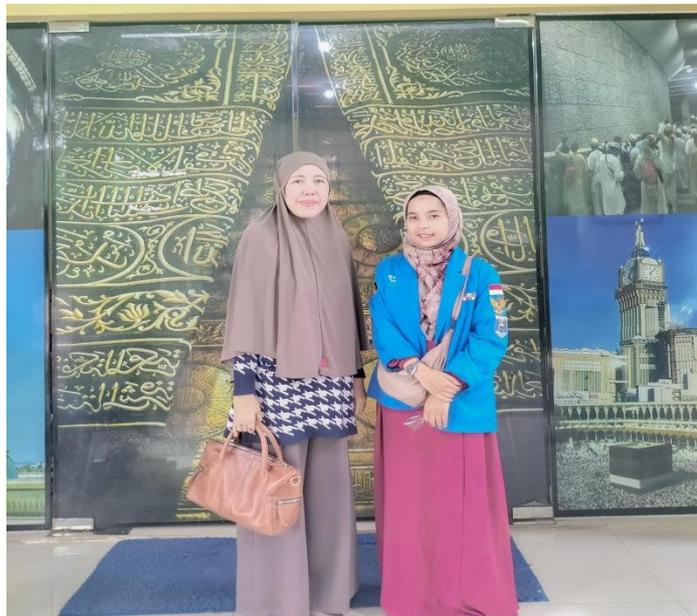
Wawancara Kepada Bapak Iswandi Idris selaku calon jamaah yang paham terkait Siskohat



Wawancara kepada Bapak Ali Husain Selaku calon Jamaah Haji yang Kurang Paham terkait Siskohat



Wawancara kepada Ibu Netty Herawati selaku calon jamaah haji yang paham terkait Siskohat



Wawancara kepada Ibu Siti Rohayati selaku calon jamaah haji yang kurang paham terkait Siskohat



Wawancara kepada Ibu Siti Fatonah selaku calon jamaah haji yang kurang paham terkait Siskohat dan Ibu Eti erliani yang paham terkait Siskohat



Wawancara kepada Bapak Amzar Rozi selaku calon jamaah haji yang paham terkait Siskohat



Wawancara kepada bapak Watno selaku calon jamaah haji yang kurang paham terkait Siskohat



Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Siskohat Di Aula Kementerian Agama Kota Bandar Lampung

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ananda Ariviana Lahir Di Surya Mataram, 12 November 2002. Alamat Rumah di Desa Surya Mataram Kecamatan Marga Tiga Kabupaten Lampung Timur. Anak Pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Paryanto dan Ibu Herlina. Peneliti mengawali jenjang pendidikan Di TK PGRI Surya Mataram lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan di SD NEGRI 01 Surya Mataram lulus pada tahun 2013, Kemudian melanjutkan ke jenjang pendidikan sekolah menengah Pertama di SMP PGRI 01 Marga Tiga lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan ke jenjang Sekolah menengah Atas di SMA NEGRI 01 Sekampung lulus pada tahun 2019 dan setelah lulus SMA peneliti mengenyam pendidikan di perguruan tinggi negeri IAIN Metro Lampung dengan jurusan Manajemen Haji Dan Umroh. Selama masa kuliah peneliti aktif di kegiatan organisasi mahasiswa : Pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Manajemen Haji dan Umroh (MHU), Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas (DEMA FEBI), Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Dan Ikatan Pelajar Putri Nahdlatul Ulama (IPPNU).

Be Yourself And Be Gratefull For Everything