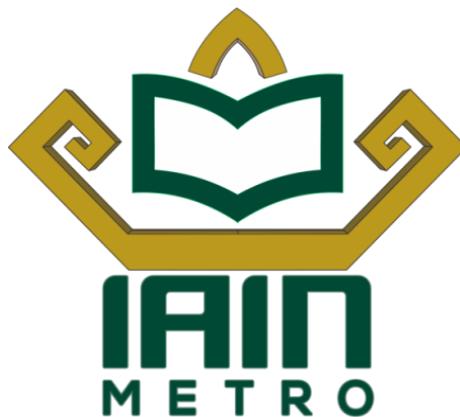


SKRIPSI

**PERAN KETUA REGU DAN KETUA ROMBONGAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI
Studi Kasus di Kementrian Agama Kabupaten Way Kanan**

Oleh:

**Muhammad Ilham Ramadhan
NPM.1903042003**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**PERAN KETUA REGU DAN KETUA ROMBONGAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI
Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan**

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

Oleh:

**Muhammad Ilham Ramadhan
NPM.1903042003**

Pembimbing: Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy

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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445H / 2024 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro

Di_
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : PERAN KETUA REGU DAN KETUA ROMBONGAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI Studi
Kasus di Kementrian Agama Kabupaten Way Kanan

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan trima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 13 Juni 2024
Pembimbing,



Alva Yenica Nandavita, M.E.,Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PERAN KETUA REGU DAN KETUA ROMBONGAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI Studi Kasus
di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan

NPM : 1903042003

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

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

Metro, 1/3 Juni 2024
Pembimbing,



Alva Yenica Nandavita, M.E.,Sy
NIP. 19910617 201903 2 015



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

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id
E-mail: iainmetro@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI

No...*B-2060/111-28-3/D/PP-00-9/07/2024*.....

Skripsi dengan Judul : PERAN KETUA REGU DAN KETUA ROMBONGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan, Disusun Oleh : MUHAMMAD ILHAM RAMADHAN, NPM. 1903042003, Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU) yang telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal : Senin/ 24 Juni 2024.

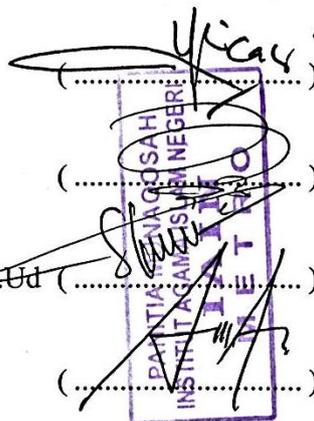
TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : Alva Yenica Nandavita, M.E.,Sy

Penguji I : Suci Hayati, M.S.I

Penguji II : Sukma Sari Dewi Chan, S.T.HI.,M.Ud

Sekretaris : Ananto Tri Wibowo, M.E



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



ABSTRAK

PERAN KETUA REGU DAN KETUA ROMBONGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI Studi Kasus di Kementrian Agama Kabupaten Way Kanan

Oleh:

M Ilham Ramadhan
NPM.1903042003

Ketua regu dan ketua rombongan merupakan petugas haji yang di pilih langsung oleh para jamaah dan merupakan petugas haji yang menyertai/mendampingi jamaah mulai dari persiapan hingga kepulangan jamaah haji. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran ketua regu dan ketua rombongan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji. Ketua regu dan ketua rombongan memiliki tanggung jawab penting dalam mengelola dan memfasilitasi kebutuhan jamaah selama pelaksanaan ibadah haji.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dengan menggunakan cara berfikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tugas pokok ketua regu dan ketua rombongan dalam ibadah haji adalah memimpin dan mengkoordinasikan anggota regu dan rombongan selama perjalanan haji, termasuk memastikan keamanan, kesejahteraan dan kelancaran proses ibadah haji. Tingkat kepuasan yang dialami oleh jamaah haji sudah baik karena dari 5 jamaah yang menjadi informan hanya 1 yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan.

Kata Kunci: *Ketua Regu, Ketua Rombongan, Jamaah Haji*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M Ilham Ramadhan

NPM : 1903042003

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji Dan Umrah

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

Metro, 13 Juni 2024
Yang Menyatakan,



M Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003

MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا

*“Sesungguhnya mereka yang beriman dan mengerjakan kebajikan,
Kami benar-benar tidak akan menyia-nyiakan pahala orang
yang mengerjakan perbuatan baik”.*
(Q.S Al-Kahfi 30)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, akal yang sehat kepada peneliti, serta kelancaran dan perlindungannya dalam penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi tugas sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Peneliti akan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua peneliti, panutanku ayahanda Atmin dan pintu syurga peneliti Ibunda Uswatun Khasanah tersayang. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik peneliti, memotivasi memberi dukungan, mengiringi langkah dan selalu mendo'akan peneliti hingga peneliti hingga peneliti mampu menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan.
2. Untuk Kakak peneliti tercinta, Muhammad Rizal Ulummudin dan Siti Munawaroh, terima kasih atas semangat dan dukungan yang selalu diberikan kepada peneliti.
3. Segenap keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, dan sudah mendoakan serta memberi semangat dalam penyelesaian proses skripsi.
4. Untuk Dosen Pembimbing Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy yang tiada henti membimbing, membantu dan memotivasi untuk bimbingannya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Terimakasih atas bimbingan, kritik dan saran serta meluangkan waktunya disela kesibukan.

5. Untuk seluruh sahabat peneliti yang berada di kost Bapak Mespan yang telah membantu dan memberikan doa serta memotivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini
6. Teman teman seangkatan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah terutama yang telah mendoakan dan memberikan semangat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufiq hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini. penelitian Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program studi Manajemen Haji dan Umrah guna memperoleh gelar sarjana ekonomi.

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

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nur Jannah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah dan selaku Pembimbing Skripsi serta Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi
4. Bapak Ali Sholihin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bapak Ketua Regu dan Ketua Rombongan serta Bapak/Ibu jamaah haji yang telah memberikan kesempatan dan membantu peneliti dalam memberikan informasi yang peneliti butuhkan
5. Bapak dan Ibu Dosen serta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama penulis menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan Skripsi ini sangat diharapkan dan akan di terima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama islam.

Metro, Juni 2024

Peneliti,



Muhammad Ilham Ramadhan

NPM. 1903042003

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Ketua Rombongan.....	12
1. Pengertian Ketua Rombongan	12
2. Tugas Ketua Rombongan	12
3. Fungsi Ketua Rombongan.....	22
B. Ketua Regu.....	22
1. Pengertian Ketua Regu.....	22
2. Tugas Ketua Regu	22
3. Fungsi Ketua Regu.....	25

C. Kepuasan	25
1. Pengertian Kepuasan	25
2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
3. Indikator Kepuasan	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Sifat Penelitian	30
B. Sumber Data	31
1. Data primer	31
2. Data Sekunder	32
C. Teknik Pengumpulan Data	33
1. Wawancara	33
2. Dokumentasi	33
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	34
E. Teknik Analisa Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan	37
2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan .	40
3. Struktur Organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan	41
4. Tugas dan Fungsi Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah	41
5. Tugas Pokok Ketua Regu dan Ketua Rombongan Dalam Pelayanan Jamaah Haji	45

B. Peran Ketua Regu dan Ketua Rombongan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan	54
C. Pembahasan.....	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah jamaah Haji kemenag Way kanan Tahun 2023	5
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Izin Research
5. Surat Balasan Research
6. Surat Tugas
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah Haji adalah suatu ibadah yang memerlukan kebulatan tekad dan kesungguhan hati. Kebulatan untuk meninggalkan kampung halaman serta keluarga tercinta dan kesungguhan hati yang meninggalkan segala tingkah laku yang tidak baik. Haji diwajibkan bagi setiap muslim, dengan syarat ”bagi yang mampu”. Mampu baik secara fisik dan materi. Dan lebih penting adalah kemampuan untuk menyiapkan diri sebagai tamu Allah.

Pengertian haji secara etimologis berasal dari *qashdu* (maksud, niat, menyengaja) sedangkan kata Umrah berarti ziarah. Secara terminologis. Haji adalah bermaksud menyengaja mengunjungi Baitullah dengan cara dan waktu yang telah ditentukan. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji dan umrah adalah untuk melakukan kewajiban ziarah ke Baitullah Karena Allah.¹

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ وَكَانَ ءَامِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ ^ط
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. (Q.S Ali Imran : 97).²

¹ Istianah, “Prosesi Haji Dan Maknanya,” *Jurnal Akhlak dan Tasawuf* Vol.2, No.1 (2016).

² Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya* (Bandung: CV Diponegoro, 2007),

Surat Ali Imran ayat 97 menerangkan tentang kewajiban ibadah haji bagi umat Islam yang mampu. seperti yang diketahui haji termasuk rukun Islam yang kelima. Jelas sudah seberapa pentingnya ibadah haji bagi kaum muslimin yang mampu, bila seorang muslim tidak mampu menunaikan haji maka gugur kewajibannya, maksud dari mampu ini tidak hanya dari segi harta, melainkan juga fisik dan ilmu.

Haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dikerjakan akan mendapat pahala. Kewajiban melakukan ibadah haji hanya dilakukan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama maka selesailah kewajibannya. Kemudian haji yang berikutnya kedua, ketiga, dan seterusnya merupakan ibadah sunah.

Ibadah haji merupakan ibadah wajib untuk umat muslim bagi yang mampu, di Indonesia sendiri merupakan negara yang mayoritas masyarakatnya beragama muslim oleh karena itu umat muslim di Indonesia sangat antusias untuk menjalankan ibadah haji oleh karenanya pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang terbaru Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah Pasal 3 yang menerangkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji dan umrah sehingga dapat

menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat; dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.³

Salah satu upaya yang dilakukan untuk menghasilkan dan terwujudnya amanat Undang-Undang tersebut adalah melalui penyempurnaan sistem rekrutmen petugas haji Indonesia. Diantara banyaknya petugas haji, terdapat Organisasi terkecil dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah kelompok terbang (Kloter), dan di dalam kloter terdapat Ketua Regu (Karu) dan Ketua Rombongan (Karom), guna untuk memberikan pelayanan terhadap jamaah haji baik sebelum keberangkatan hingga kepulangan jamaah haji.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh Satu pihak kepada pihak lain. Yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak kepemilikan apapun. Adapun indikator kualitas pelayanan meliputi bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Resposiveness*), jaminan (*Asurance*), dan empati (*Empathy*).⁴ Sehingga indikator kualitas pelayanan ini juga dapat dijadikan menjadi indikator kepuasan jamaah haji, untuk melaksanakan pelayanan tersebut pemerintahan Indonesia menetapkan untuk membentuk ketua regu dan ketua rombongan yang dipilih langsung oleh jamaah haji yang akan berkewajiban untuk membantu jamaah haji secara langsung.

Petugas Karu dan Karom juga memiliki porsi penting dalam penyelenggaraan ibadah haji, karena Karu dan Karom merupakan petugas haji

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Pasal 3.

⁴ Ida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.

yang menyertai jamaah mulai dari persiapan hingga kepulangan jamaah, yang artinya mulai dari melakukan bimbingan atau manasik haji para Karu dan Karom sudah melakukan seluruh koordinasi kepada jamaah dan pada di tanah suci pun Karu dan Karom tetap melayani jamaahnya seperti halnya mengkoordinasi jadwal pelaksanaan ibadah, mengamati kesehatan jamaah, keutuhan dan kekompakan jamaah hingga sampai kepulangan jamaah ke tanah air.

Peran pokok Karom membantu melaksanakan tugas Ketua Kloter yang menyertai jamaah haji di bidang pelayanan umum dan ibadah. Mengatur serta dapat mencapai kemabruran dalam melaksanakan ibadah haji. Sedangkan tugas utama Karu meneruskan informasi dari Karom dan petugas Kloter, membantu, mengatur dan menjaga anggota regunya agar tetap utuh, tertib, dan lancar dalam melaksanakan ibadah haji serta melaporkan permasalahan pada Karom. Setiap Karom membawahi empat Karu, sedangkan setiap Karu membawahi sepuluh jamaah, sehingga dalam satu Karom terdapat 45 jamaah (1 Karom 4 karu dan 40 jamaah).⁵ Salah satu komitmen Karom dan Karu adalah melayani jamaah haji sepenuh hati secara profesional dalam regu dan rombongan. Oleh karena itu sejak awal harus dipilih orang-orang yang memang memiliki jiwa dan nafas melayani. maka dari itu Karom dan Karu harus memiliki sifat luwes dalam melakukan koordinasi, memahami ilmu manasik haji, dan memiliki sifat sabar.⁶ Adapun sistem pemilihan ketua regu

⁵<https://jaktim.kemenag.go.id/portal/read/karu-dan-karom-dalam-ibadah-haji-siapakah-dia>, Diakses Pada 20, Januari, 2024, Pukul 19.05.

⁶<https://www.kompasiana.com/jouni-one/5520df378133117e7419fb30/karu-dan-karom>, Diakses Pada 20, Januari, 2024, Pukul 21.48.

dan ketua rombongan yaitu dengan sistem jamaah yang memilih atau menunjuk dari satu anggota dalam regunya atau rombongannya untuk dijadikan Karu ataupun Karom lalu mengajukan nama anggota tersebut berupa bentuk surat penunjukan Karu dan Karom kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota guna di rekomendasikan kepada Kantor Kementerian Agama Provinsi.

Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan merupakan salah satu Kementerian Agama yang ada di Lampung yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman No. 149 KM. 2 Blambangan Umpu, Kabupaten Way Kanan. Berdasarkan hasil data yang peneliti dapatkan, jamaah Haji kementerian Agama Kabupaten Way Kanan tahun 2023 memiliki 227 jamaah termasuk 6 Karom dan 21 Karu.⁷

Tabel 1.1
Jumlah Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan Tahun 2023

Jamaah haji	Ketua Rombongan	Ketua Regu
227	6	21

Sumber: Data Pra-Manifest Jamaah Haji Kabupaten Waykanan Tahun 2023

Dari data diatas diketahui terdapat 227 jamaah haji, 6 karom, dan 21 Karu. Dari sejumlah jamaah, Karom dan karu peneliti melakukan wawancara kepada sebagian jamaah haji regu ke 3 rombongan ke 3 dan 5, Karu 3 pada rombongan ke 3 dan 5, serta Karom ke 3 dan 5.

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan peneliti dengan Bapak H. Ali Sholihin, S.Pd.i selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

⁷ Pra-Manifest Jamaah Haji Kabupaten Waykanan Tahun 2023.

Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan menyatakan bahwa keberadaan Karu dan Karom sangatlah penting karena Karu dan Karom merupakan petugas haji yang secara langsung mendampingi serta membantu jamaah haji dari mulainya persiapan hingga kepulangan jamaah haji ke tanah air.⁸

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Sudiman selaku ketua rombongan 3 jamaah haji Kabupaten Way Kanan tahun 2023 menyatakan bahwa tugas pokok karom merupakan sebagai pendamping jamaah haji dan mengkoordinasi jamaah haji namun melalui ketua regu saja, serta meneruskan informasi dari ketua kloter kepada ketua regu. Serta beliau juga mengatakan kendalanya akan pengadaan kursi roda untuk jamaahnya melakukan ibadah haji.⁹

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Sukarman selaku ketua regu 3 jamaah haji Way Kanan 2023 mengatakan bahwa tugas pokok Karu adalah mendampingi dan memandu jalannya ibadah haji jamaah serta menerima dan melaksanakan semua perintah yang diberikan dari karom dan melaporkan semua masalah yang terjadi pada jamaah kepada Karom beliau juga membenarkan pernyataan yang di sampaikan oleh Bapak Sudiman selaku ketua rombongan terdapat kendala saat pengadaan korsi roda.¹⁰

Menurut Ibu Karsinah selaku jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan rombongan ke 3 dan regu ke 3 menuturkan pelayanan yang diberikan oleh Karu dan Karom sudah cukup baik, akan tetapi beliau

⁸ Ali Sholohin, "Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan," *Wawancara*, 04, January, 2024.

⁹ Sudiman, "Ketua Rombongan 3," *Wawancara*, 28, Desember, 2023.

¹⁰ Sukarman, "Ketua Regu 3," *Wawancara*, 29 Desember, 2023.

juga mengatakan sedikit kesulitan dikala akan melakukan *tawaf* dan *sa'i* dikarenakan beliau yang sudah cukup tua kesulitan untuk menunaikan rukun haji tersebut dengan berjalan kaki sehingga membutuhkan kursi roda, akan tetapi Karu dan Karom yang memberikan kursi roda kurang respon atau kurang tanggap untuk memberikan fasilitas berupa kursi roda tersebut untuknya.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dapat peneliti uraikan bahwa peran dan karu merupakan hal yang sangat penting karena Karu dan Karom merupakan petugas haji yang menyertai jamaah haji, dari aspek Berwujud (*tangibles*), Realibilitas (*realibility*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), para Karu dan Karom sudah menjalani pelayanan tersebut dengan baik dan para jamaah pun mengakui dengan adanya hal itu. Akan tetapi pada regu ke 3 dalam rombongan ke 3 pada aspek Ketanggapan (*responsiveness*) dan Realibilitas (*realibility*) para Karu dan Karom mengakui kurangnya respon pelayanan yang mereka berikan kepada jamaah dikarenakan kesulitan untuk menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh beberapa jamaah haji.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desi Nuryani yang berjudul Efektifitas Tugas Pokok Petugas Kloter, Rombongan, Regu Dalam pelayanan jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan yang menyimpulkan bahwa efektifitas tugas pokok petugas kloter, rombongan dan regu saling bersinergi artinya saling berhubungan dan berkaitan satu dengan yang lainnya. Kemudian tugas pokok ketua rombongan adalah membantu melaksanakan tugas petugas kloter dibidang pelayanan

¹¹ Karsinah, "Jamaah Haji 2023," *Wawancara*, 7, January, 2024.

umum, ibadah dan pelayanan kesehatan. Sedangkan tugas pokok ketua regu adalah membantu pelaksanaan tugas ketua rombongan sebagai pembantu petugas kloter.¹²

Berdasarkan fenomena yang diuraikan di atas, maka topik ini menjadi menarik untuk diteliti. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Ketua Regu dan Ketua Rombongan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pertanyaan pada penelitian ini adalah:

Bagaimana peran Ketua Regu dan Ketua Rombongan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan Tahun 2023?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Menganalisis peran Ketua Regu dan Ketua Rombongan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan Tahun 2023.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi tambahan pengetahuan dan sebagai tambahan referensi akademis yang berkaitan

¹² Desi Nuryani, “Efektifitas Tugas Pokok Petugas Kloter, Rombongan Dan Regu Dalam Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan” (Jakarta, 2019).

dengan jurusan manajemen haji dan umrah tentang peran ketua regu dan ketua rombongan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta masukan bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan dan pembelajaran bagi Karu dan Karom.

D. Penelitian Relevan

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil/Persamaan/Perbedaan	Novelty
1	Desi Nuryani Efektifitas Tugas Pokok petugas Kloter, Rombongan, Regu Dalam Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan, 2019.	Penelitian ini menjelaskan bahwa pembentukan kloter, rombongan dan regu jamaah calon haji berdasarkan sistem dan mekanisme dalam pelayanan jamaah haji ditetapkan oleh pemerintah pusat yaitu Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Indonesia. Efektifitas tugas pokok petugas kloter, rombongan dan regu saling bersinergi artinya saling berhubungan dan berkaitan satu dengan yang lainnya. ¹³ Persamaan penelitian ini dengan milik peneliti terletak pada objeknya yaitu karom dan karu. Dan	Novelty pada penelitian ini adalah sistem rekrutmen petugas haji yaitu Karom dan Karu yaitu dipilih langsung oleh para jamaah haji

¹³ Desi Nuryani, "Efektifitas Tugas Pokok Petugas Kloter, Rombongan Dan Regu Dalam Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan" (Jakarta, 2019).

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil/Persamaan/ Perbedaan	<i>Novelty</i>
		untuk perbedaannya yaitu skripsi ini memiliki tambahan objek berupa kloter sedangkan peneliti hanya berfokus pada karom dan karu.	
2	Irwan Hamadin yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji” Mahasiswa Magister Hukum Islam Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.	Hasilnya yaitu Kementerian Kota Ternate telah melayani jamaah haji dengan baik sesuai dengan peraturan pemerintah serta sudah sesuai syariat Islam kemudian secara keseluruhan kualitas pelayanan haji yang dilakukan Kementerian Kota Ternate sudah memenuhi kepuasan jamaah haji. ¹⁴ Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah terletak pada kepuasan jamaah. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti, penelitian ini berfokus pada pembahasan pelayanan.	<i>Novelty</i> pada penelitian ini menggunakan pedoman pada Undang-undang terbaru yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
3	Darsih yang berjudul “Peran Muthawif Dalam Ibadah Haji dan Umrah”, 2022.	seorang <i>muthawif</i> bukan hanya sekedar memiliki pengalaman dalam menjadi pemimpin bimbingan namun juga seorang <i>muthawif</i> harus memiliki kemampuan dalam mendalami konsep ibadah. ¹⁵ Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah	<i>Novelty</i> pada penelitian ini terkhusus untuk jamaah haji sudah tidak terlalu dibutuhkan seorang <i>Muthawif</i> dikarenakan kementerian agama RI telah mengesahkan Undang-undang No. 8 Tahun 2019 pasal 3 yang menerangkan

¹⁴ Irwan Hamadin, “Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia (Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 Dan 2016)” (Yogyakarta, 2018).

¹⁵ Darsih, “Peran Muthawif Dalam Ibadah Haji Dan Umrah” (Bengkulu, 2022).

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil/Persamaan/ Perbedaan	<i>Novelty</i>
		sama-sama membahas seorang pemimpin. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian jika penelitian ini meneliti tentang muthawif sedangkan penelitian peneliti meneliti mengenai Ketua Rombongan dan Ketua Regu.	bahwa petugas haji harus memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan, serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan terhadap jamaah haji.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Ketua Regu

1. Pengertian Ketua Regu

Pengertian Ketua Regu adalah petugas yang di pilih dari jamaah haji untuk memimpin sepuluh orang anggota.¹

2. Tugas Ketua Regu

Tugas Ketua Regu yaitu membantu pelaksanaan tugas ketua rombongan, petugas yang menyertai jamaah, (petugas kloter) yang bertugas dibidang pelayanan umum, ibadah dan kesehatan. Adapun pedoman tugas seorang ketua regu yaitu;²

a. Di Embarkasi

- 1) Mencatat nama-nama anggota regunya.
- 2) Meneruskan informasi/pengumuman pada anggota regunya baik mengenai tata tertib selama di Asrama haji Embarkasi, (informasi waktu pemberangkatan dan hal-hal lain yang perlu diketahui anggota regunya).
- 3) Mengajukan kepada anggota regunya untuk beristirahat selama di Asrama Haji.
- 4) Mengajukan kepada anggota regunya untuk mengikuti bimbingan haji yang telah dijadwalkan PPIH Embarkasi.

¹ Mulya Hudori, *Tugas dan Fungsi regu dan Ketua Rombongan* (Bengkulu: Kanwil kementerian Agama Provinsi Bengkulu, 2013).

² <https://Muhamadfaqihhusni.Wordpress.Com/2016/07/27/Uraian-Tugas-Ketua-Regu-Dan-Rombongan-Jamaah-Haji-Indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

- 5) Membantu dan mengatur anggota regu yang akan berkonsultasi ttg manasik haji atau kesehatan.
- 6) Membantu anggota regunya dalam pelayanan akomodasi, konsumsi, pembagian gelang identitas, uang *living cost*, Paspor dan lain-lain.
- 7) Meneliti paspor anggotanya terutama pencocokan nama dan fotonya.
- 8) Mengatur anggota regunya pada saat pemberangkatan ke Bandara.
- 9) Mengikuti pemantapan Ketua Regu dan Ketua Rombongan yang telah dijadwalkan oleh PPIH Embarkasi.

b. Di pesawat

- 1) Menertibkan anggota regunya pada saat naik pesawat dan membantu mencari nomor tempat duduk anggota regunya di pesawat.³
- 2) Mengatur kepada anggota regunya agar beristirahat penuh selama di pesawat terbang karena setelah mendarat akan menghadapi tugas berat di lapangan terbang King Abdul Aziz Jeddah dan perjalanan menuju ke Madinah atau Mekkah.
- 3) Membantu menyobek lembar DAPIH halaman “D” yang akan diserahkan oleh Ketua Kloter pada Teknis Urusan Haji KJRI di Jeddah.

³ <https://Muhamadfaqihhusni.Wordpress.Com/2016/07/27/Uraian-Tugas-Ketua-Regu-Dan-Rombongan-Jamaah-Haji-Indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

- 4) Melaporkan anggota regu yang sakit atau uzur kepada Ketua Rombongan/TKHI.
- 5) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan kepada Ketua Rombongan.

c. Dibandara Saudi Arab

- 1) Memberitahukan kepada anggota regunya untuk meneliti/ mengecek barang bawaannya agar tidak ada yang tertinggal.
- 2) Mengatur anggota regunya agar tetap utuh dan tertib pada saat turun di pesawat.⁴
- 3) Memberi petunjuk kepada anggota regunya agar menyiapkan paspor dan supaya dipegang oleh masing-masing pemiliknya untuk pemeriksaan Imigrasi.
- 4) Memberitahukan kepada anggota regunya tentang pemeriksaan paspor, sertifikat meningitis, badan, uang dan barang.
- 5) Menjelaskan kepada anggota regunya tentang ke mana barang-barang di angkut, dimana tempat istirahat, tempat berobat bila sakit, menukar uang real dan lain-lain yang perlu diketahui oleh jamaah.
- 6) Membantu kelancaran pembagian makanan saat berada di tempat istirahat.
- 7) Mengumpulkan paspor anggota regunya untuk diserahkan kepada Ketua Rombongan.

⁴ <https://Muhamadfaqihhusni.Wordpress.Com/2016/07/27/Uraian-Tugas-Ketua-Regu-Dan-Rombongan-Jamaah-Haji-Indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

- 8) Mengatur anggota regunya menuju bus yang telah ditentukan sesuai dengan rombongan yang telah ditentukan untuk berangkat ke Madinah bagi Gelombang I dan ke Mekkah bagi Gelombang II.
- 9) Membantu memberi pengertian kepada anggota regunya yang terpaksa harus berpisah untuk sementara, jika bus yang disediakan kapasitas tempat duduknya kurang dari jumlah anggota rombongannya.
- 10) Membantu kelancaran pembagian makan dan kemas haji dalam bus. Bagi jamaah haji Gelombang II membantu memberi bimbingan persiapan pelaksanaan ibadah Umrah (Ihram Umrah).
- 11) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan kepada Ketua Rombongan.

d. Di Madinah

- 1) Membantu penempatan anggota regunya dipemondokan.
- 2) Membantu anggota regunya dalam pelaksanaan ibadah dan ziarah.
- 3) Membantu pengurusan anggota regunya yang sakit, sesat, naza' dan melaporkan kepada Ketua Rombongan.
- 4) Menyampaikan pengumuman- pengumuman penting untuk anggota regunya.
- 5) Mencatat dan melaporkan anggota regunya yang meninggal kepada Ketua Rombongan, mengurus tirkahnya (harta peninggalannya).
- 6) Melaporkan anggota regunya yang kehilangan uang, barang kepada Ketua Rombongan/TPHI.

- 7) Membantu pengurusan dana bantuan bagi anggota regunya yang kehilangan uang.
- 8) Membantu pengurusan barang anggota regunya yang hilang/tercecer.
- 9) Memberitahu anggota regunya agar tidak sering keluar kecuali ke Masjid dan jika keluar dianjurkan membawa payung, semprotan dan air minum untuk mencegah sengatan matahari. Bila udara dingin agar memakai jaket dan cream untuk menjaga kulit agar tidak pecah-pecah.⁵

e. Di Makkah

- 1) Membantu penempatan anggota regunya di pemondokan dan pembagian katering dari Maktab pada hari kedatangan.
- 2) Melaporkan permasalahan yang dihadapi kepada Ketua Rombongan dan membantu pengurusan anggota regunya yang sesat, sakit, naza', wafat dan hilang (ghaib).
- 3) Membantu anggota regunya melaksanakan ibadah umrah dan memimpin mereka pada waktu ke Masjid, tawaf dan sa'i.
- 4) Membantu pelaksanaan ziarah.
- 5) Membantu pelaksanaan pembayaran Dam.
- 6) Meneruskan Informasi atau pengumuman yang perlu diketahui oleh anggota regunya.
- 7) Mengatur anggota regunya naik bus menuju Arafah.

⁵ <https://Muhamadfaqihhusni.Wordpress.Com/2016/07/27/Uraian-Tugas-Ketua-Regu-Dan-Rombongan-Jamaah-Haji-Indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

- 8) Mengurus atau melaporkan anggota regunya yang sakit bersama Ketua Rombongan.
 - 9) Memberi penjelasan kepada anggota regunya agar jangan banyak keluar rumah dan dianjurkan membawa payung dan membawa semprotan bila cuaca panas dan apabila dingin dianjurkan memakai jaket dan cream untuk melindungi kulitnya agar tidak pecah-pecah.
 - 10) Mengingatkan anggota regunya untuk berhati-hati dalam membawa dan menyimpan uang agar terhindar dari kehilangan dan kecurian.
 - 11) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan kepada Ketua Rombongan.
- f. *Di Arafah (saat Wukuf)*
- 1) Membantu penempatan anggota regunya di kemah-kemah dan pelaksanaan ibadah di kemah Maktab.
 - 2) Melaporkan permasalahan yang dihadapi kepada Ketua Rombongan/Ketua Kloter/ Dokter Kloter/Petugas Maktab dan membantu mengurus anggota regunya yang sesat, sakit, naza', wafat atau hilang (ghaib).
 - 3) Membantu mengatur pembagian makan/hidangan dari Maktab.
 - 4) Menganjurkan anggota regunya agar sering minum dan juga menyemprot diri masing-masing dengan semprotan kecil bila udara/ cuaca panas.

- 5) Apabila udara dingin agar menganjurkan anggota regunya memakai cream untuk melindungi kulit dari udara dingin dan kering, supaya tidak pecah-pecah.
- 6) Menganjurkan anggota regunya agar mengikuti acara wukuf bersama-sama anggota rombongannya.
- 7) Membantu anggota regunya naik bus menuju Muzdalifah dan Mina.
- 8) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan kepada Ketua Rombongan.⁶

g. Di Muzdalifah

- 1) Mengajak anggota regunya agar banyak membaca dzikir dan do'a.
- 2) Memberi petunjuk untuk memungut batu kerikil apabila memungkinkan.
- 3) Menjaga anggota regunya pada waktu mabit dan mencari batu kerikil jangan tertinggal bus.
- 4) Mengatur anggota regunya naik bus menuju ke Mina.
- 5) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan kepada Ketua Rombongan.⁷

h. Di *Mina* (Perkemahan/Melempat Jumrah)

- 1) Membantu penempatan anggota regunya di kemah Maktab.

⁶ <https://Muhamadfaqihhusni.Wordpress.Com/2016/07/27/Uraian-Tugas-Ketua-Regu-Dan-Rombongan-Jamaah-Haji-Indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

⁷ <https://Muhamadfaqihhusni.Wordpress.Com/2016/07/27/Uraian-Tugas-Ketua-Regu-Dan-Rombongan-Jamaah-Haji-Indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

- 2) Mengatur pelaksanaan melontar jumrah secara beregu, memimpin anggota regunya melempar jumrah agar dapat kembali dengan utuh, lancar dan selamat.
 - 3) Melaporkan permasalahan yang dihadapi kepada Ketua Rombongan/Ketua Kloter/Dokter Kloter/Petugas Maktab dan membantu mengurus anggota regunya yang sesat, sakit, naza', wafat atau hilang (ghaib).
 - 4) Mewakili atau mengatur melontar jumroh bagi anggota regunya yang sakit/uzur.
 - 5) Mengadakan atau mengatur makan/hidangan dari Maktab.
 - 6) Meneruskan informasi/ pengumuman yang perlu diketahui anggota regunya.
 - 7) Mengatur anggota regunya naik bus menuju Maktab.
 - 8) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan kepada Ketua Rombongan.⁸
- i. Di Makkah (sesudah *Wukuf*/Setelah dari *Mina*)
- 1) Membantu memberikan petunjuk dan memimpin anggota regunya dalam melaksanakan tawaf Ifadah, sa'I dan tawaf wada'.
 - 2) Meneruskan informasi/ pengumuman yang perlu diketahui oleh anggota regunya, terutama waktu akan menuju ke Jeddah bagi gelombang I dan ke Madinah bagi gelombang II.

⁸ <https://Muhamadfaqihhusni.Wordpress.Com/2016/07/27/Uraian-Tugas-Ketua-Regu-Dan-Rombongan-Jamaah-Haji-Indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

- 3) Mencatat dan melaporkan kepada Ketua Rombongan Kloter/Dokter Kloter/Maktab jika ada jamaah yang tidak bisa ke Jeddah bagi gelombang I atau Madinah bagi gelombang II, karena sakit dirawat di Rumah Sakit atau Hilang (ghaib).
- 4) Mengatur anggota regunya naik bus menuju Jeddah bagi gelombang I dan menuju Madinah bagi gelombang II.
- 5) Membantu anggota regunya yang karena sesuatu hal bermaksud pindah kloter.
- 6) Melaporkan permasalahan kepada Ketua Rombongan.⁹

j. Di *Madinatul Hujjaj*/ Hotel Transit

- 1) Membantu penempatan anggota regunya di kamar-kamar dan membantu katering.
- 2) Menganjurkan anggota regunya agar selalu mengikuti shalat berjamaah di Masjid.
- 3) Membantu pelaksanaan anggota regunya yang akan berziarah dan berkeliling kota Jeddah.
- 4) Melaporkan anggota regunya yang sakit kepada Ketua Rombongan/ TPHI/TKHI.
- 5) Membantu mengurus/menyelesaikan kesulitan anggota regunya.
- 6) Menyusun paspor dan tiket anggota regunya.

⁹ <https://Muhamadfaqihhusni.Wordpress.Com/2016/07/27/Uraian-Tugas-Ketua-Regu-Dan-Rombongan-Jamaah-Haji-Indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

- 7) Melaporkan kepada Ketua Rombongan/Ketua Kloter/Dokter bila ada anggota regunya yang belum bisa pulang karena masih di Rumah Sakit Arab Saudi, atau hilang (ghaib).
- 8) Mengurus harta/barang bawaan jamaah yang meninggal untuk selanjutnya diserahkan kepada ahli warisnya.
- 9) Mengatur anggota regunya naik bus menuju Bandar Udara King Abdul Aziz.
- 10) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan Ketua Rombongan.¹⁰

k. Di Bandara Saudi Arab (Kepulangan)

1. Membantu kelancaran pemeriksaan barang serta paspor bagi anggota regunya.
2. Membantu pelaksanaan pembagian catering.

l. Di dalam Pesawat(Penerbangan Pulang)

- 1) Membantu kelancaran dan ketertiban masuk ke dalam pesawat dan mencari tempat duduk sesuai nomornya.
- 2) Membantu menyobek lembaran Debarkasi halaman “K” saat di pesawat untuk diserahkan kepada Ketua Kloter dan diteruskan kepada PPIH Embarkasi setempat

¹⁰<https://Muhamadfaqihhusni.Wordpress.Com/2016/07/27/Uraian-Tugas-Ketua-Regu-Dan-Rombongan-Jamaah-Haji-Indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

3. Fungsi Ketua Regu

- a. Meneruskan informasi/pengumuman atau petunjuk-petunjuk dari ketua rombongan dan ketua kloter/TPHI/TPIHI.
- b. Mengatur dan menjaga anggota regunya agar tetap utuh, aman dan lancar baik selama dalam perjalanan melaksanakan ibadah haji.
- c. Menyelesaikan dan melaporkan permasalahan kepada ketua rombongan.¹¹

B. Ketua Rombongan

1. Pengertian Ketua Rombongan

Ketua Rombongan adalah petugas yang di pilih dari jamaah haji untuk memimpin empat regu dan di tetapkan dengan surat keputusan kepala kantor wilayah kementerian agama provinsi, berdasarkan rekomendasi kepala kantor kementerian agama kabupaten / kota.¹²

2. Tugas Ketua Rombongan

Tugas Ketua Rombongan yaitu membantu pelaksanaan tugas kloter/TPHI sebagai petugas yang menyertai calon/jamaah haji dibidang pelayanan umum, ibadah dan kesehatan. Adapun pedoman tugas ketua rombongan adalah

Di embarkasi tugas ketua rombongan antara lain menjalin komunikasi dengan ketua regu, mengadakan pertemuan dengan ketua regu, memantau pelaksanaan tugas ketua regu, mengikuti pembekalan

¹¹<https://Muhamadfaqihhusni.Wordpress.Com/2016/07/27/Uraian-Tugas-Ketua-Regu-Dan-Rombongan-Jamaah-Haji-Indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

¹²Mulya Hudori, *Tugas dan Fungsi regu dan Ketua Rombongan* (Bengkulu: Kanwil kementerian Agama Provinsi Bengkulu, 2013).

tugas ketua regu dan ketua rombongan, mengikuti rapat koordinasi dengan petugas kloter, mengkoordinasikan bersama ketua regu dalam pelayanan akomodasi, konsumsi dan pembagian identitas, menganjurkan kepada anggota rombongan untuk mengikuti bimbingan manasik haji di asrama, dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam rombongan kepada ketua kloter.¹³

Di pesawat, tugas ketua rombongan antara lain memantau pelaksanaan tugas ketua regu, membantu memperagakan tata cara tayaumum dan cara salat di pesawat, dan menyelesaikan permasalahan dalam rombongan.

Di bandara, tugas ketua rombongan antara lain melakukan koordinasi penyiapan dengan ketua regu, memberitahukan kepada anggotanya tentang pemeriksaan paspor oleh petugas imigrasi, menjelaskan kepada anggotanya menuju bus yang disiapkan menuju hotel di Madinah, dan memberikan pengertian kepada anggota rombongan untuk sementara waktu jika ada yang terpisah.

Di Madinah, tugas ketua rombongan, antara lain memantau pelaksanaan tugas ketua regu, membagi kunci kepada ketua regu dan membagi penempatan hotel, membantu ketua kloter untuk mengecek paspor di muassasah, memberikan petunjuk tentang persiapan melaksanakan umrah dan lain sebagainya, memimpin niat umrah bagi yang melaksanakan haji tamattu, membimbing jemaah haji di bir ali, membantu pengaturan

¹³<https://Kemenag.Bintankab.Go.Id/Berita/Read/1422/Kasi+PHU+Kemenag+Bintan+Jelasan+Detail+Tugas+dan+Fungsi+Ketua+Rombongan>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 20.22.

pembagian konsumsi, memimpin pembacaan *atlbiah* dan lain sebagainya dan menyelesaikan permasalahan kepada petugas kloter.

Di Hotel Makkah, tugas ketua rombongan antara lain mengatur pelaksanaan tugas ketua regu, mengawasi dan memberikan petunjuk dalam penempatan kamar hotel, memfasilitasi pembayaran dam haji tamatu, mengurus dan melaporkan kondisi rombongan seperti sakit, hilang, membantu TPIHI memberikan petunjuk/penjelasan kepada anggota rombongan tentang persiapan wukuf, melakukan pengecekan untuk memastikan rangkaian ibadah anggota regu dan rombongan dan mengisinya dalam form rekam ibadah, memfasilitasi pelaksanaan konsultasi manasik bekerjasama dengan ketua regu atau TPIHI, membantu pembagian makan dari penyedia *catering*, memberi petunjuk dan bimbingan tentang tata tertib pelaksanaan ibadah umrah dan ziarah, memberikan bimbingan selama berada di Makkah, melakukan koordinasi dengan karu untuk persiapan *Armuzna* dan selama perjalanan menuju arafah memimpin pembacaan *talbiah*, *shalawat* dan doa.

Sementara di Arafah, tugas ketua rombongan antara lain mengatur tugas karu, membantu TPIHI memberikan petunjuk kepada anggota rombongan agar istirahat sebelum wukuf, membantu TPIHI memberikan pembimbingan wukuf, membantu pembagian konsumsi dibantu karu, mengurus dan melaporkan anggota rombongan yang sakit, membantu TPIHI selama pelaksanaan wukuf diantaranya shalat jama' dan qasar

dengan berjamaah dan zikir dan doa wukuf dan menyelesaikan dan/atau melaporkan permasalahan yang terjadi.

Di Muzdalifah, tugas ketua rombongan antara lain mengatur pelaksanaan tugas Karu, memandu doa ketika sampai di Muzdalifah, menginformasikan tempat pengambilan batu kerikil, mengawasi anggota rombongan yang mabit dan bersiap siap menaiki bus dan mengatur anggota rombongan naik ke dalam bus taraddudi berangkat menuju mina

3. Fungsi Ketua Rombongan

- a. Meneruskan informasi/pengumuman atau petunjuk-petunjuk dari petugas kloter (ketua kloter, TPHI, TPIH, TKHI)
- b. Mengatur dan menjaga anggota rombongannya agar tetap utuh, aman dan tertib serta dapat mencapai kemabruran dalam melaksanakan ibadah haji.
- c. Menyelesaikan dan melaporkan permasalahan-permasalahan kepada ketua kloter.¹⁴

C. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.¹⁵

¹⁴<https://Kemenag.Bintankab.Go.Id/Berita/Read/1422/Kasi+PHU+Kemenag+Bintan+Jelasan+Detail+Tugas+dan+Fungsi+Ketua+Rombongan>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 20.22.

¹⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 81.

2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.¹⁶

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan diperlukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Dalam metode pengukuran kepuasan jamaah penelitian ini peneliti menggunakan dua metode yaitu dengan sistem keluhan dan saran, sehingga para jamaah diberi keluasaan dalam memberikan keluhan yang dihadapinya dan tidak segan memberikan saran kepada karom dan karu. dan peneliti juga menggunakan metode pengukuran

¹⁶ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 88.

kepuasan jamaah dengan cara survei kepuasan jamaah dan peneliti melakukan beberapa narasumber untuk mengetahui seberapa puas pelayanan yang diberikan oleh karom dan karu kepada jamaah.

3. Indikator Kepuasan

Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode *servqual*, yaitu istilah dari *service quality*. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu.¹⁷

a. Berwujud (*tangibles*)

Suatu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya),

¹⁷ Parasuraman 1990 Dalam Jurnal Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Servqual-Parasuraman*) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan.

perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

b. Realibilitas (*reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu dengan adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain Komunikasi, Kreadibilitas, Keamanan, Kompetensi, dan sopan santun.

e. Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan

berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan di harapkan memiliki perhatian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini secara *Field Research* (penelitian lapangan) yaitu jenis penelitian yang secara langsung di lapangan untuk mendapatkan sebuah fakta dan data yang ada di lapangan. Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih di tonjolkan dalam jenis penelitian ini dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.¹ Penelitian lapangan ini akan dilakukan kepada Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan, Ketua Rombongan ke 3, Ketua regu ke 3, dan 3 jamaah haji yang ada pada regu 3 Tahun 2023 Kabupaten Way Kanan.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan, menggambarkan, menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan dan persepsi pemikiran orang secara individual maupun kelompok.² Maka dalam

¹ Muhammad Ramdan, *Metode Penelitian* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 5.

² Muhammad Ramdan, *Metode Penelitian* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 7.

penelitian ini peneliti berusaha memaparkan, mendeskripsikan, menguraikan hasil penelitian tentang peran Ketua Regu dan Ketua Rombongan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji Way Kanan.

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang di peroleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Populasi adalah semua anggota objek pengamatan yang menjadi perhatian dan tidak seluruhnya harus diamati dalam penelitian yang dilakukan.³ Populasi jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan Tahun 2023 berjumlah 227 beserta Karu dan Karom, sedangkan sampel merupakan perwakilan dari jumlah keseluruhan populasi yang akan diteliti. Sumber data dari penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Way Kanan, Ketua Regu 3 dalam rombongan ke 3 dan 5, Ketua rombongan ke 3 dan 5, beberapa jamaah haji regu ke 3 dalam rombongan ke 3 dan 5 pada Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan Tahun 2023.

³ Sandusioto M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 67.

Metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah *non-probabiliti sampling* dengan teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah *convenience sampling/accidental sampling*.

convenience sampling/accidental sampling yaitu teknik pengumpulan sampel yang dipilih dengan pertimbangan kemudahan peneliti dalam pengumpulan data, dan pengumpulan data berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan peneliti. Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti yaitu ketika informan berusia kurang dari 60 tahun. Hal ini dikarenakan untuk mempermudah pengambilan data dan informasi pada saat penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti. Penelitian ini juga dikenal dengan penelitian yang menggunakan studi kepustakaan dan yang biasanya digunakan oleh para peneliti yang menganut paham pendekatan kualitatif.⁴ Sumber data sekunder dalam penelitian ini diambil dari buku-buku, data-data, jurnal, atau referensi yang berkaitan dengan Peran Ketua Kelompok dan Ketua Regu Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji.

⁴ Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), 80.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan data atau keyakinan pribadi.⁵

Wawancara dapat dilakukan secara *terstruktur* maupun *tidak terstruktur*, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara *tidak terstruktur* kepada sejumlah pihak terkait dengan peran ketua rombongan dan ketua regu jamaah haji Way Kanan yaitu dengan kasi PHU Kemenag Way Kanan, ketua regu 3 dalam rombongan ke 3 dan 5, Ibu Wamalia, Bapak Ali, Ibu Karsinah, Ibu Siti, dan Bapak Darwono selaku jamaah haji regu ke 3 dalam rombongan ke 3 dan ke 5.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Studi disiapkan karena adanya permintaan dari seorang peneliti, selanjutnya studi dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan yang

⁵ Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), 92.

tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian. Peneliti menggunakan teknik dokumentasi pada pengumpulan data dengan alasan bahwa dengan dokumen, data yang diperlukan akan lebih mudah di dapat dari tempat penelitian dan informasi melalui wawancara akan lebih nyata di buktikan dengan dokumentasi.⁶ Dalam penelitian ini peneliti mengambil sejumlah dokumentasi berupa Foto, rekam suara, serta data-data dengan pihak terkait yaitu dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan, Karom, Karu, serja beberapa jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan Tahun 2023.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan atau validitas data, maka peneliti menggunakan penjamin keabsahan data Triangulasi. Adapun Triangulasi yang di gunakan peneliti yaitu:

1. Triangulasi Subjek atau Sumber

Yaitu membandingkan hasil wawancara dan data hasil wawancara dengan cara mewawancarai sumber yang berbeda atau menggunakan minimal tiga atau lebih informan.⁷ Adapun subjek penelitian pada penelitian ini yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Way Kanan, Ketua Rombongan 3 yaitu Bapak Sudiman, Bapak Sukarman selaku Ketua Regu ke 3 pada rombongan ke 3, Ibu Wamalia,

⁶ Shahara Yusra, "Pengelolaan LKP Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Lifelog Learning* Vol.4, No.1 (2021).

⁷ Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), 102.

Bapak Ali, Ibu Karsinah selaku jamaah haji rombongan ke 3 dan regu ke 3, Bapak Sutrisno selaku ketua rombongan ke 5, Bapak Zainal selaku ketua regu 3 pada rombongan ke 5, Ibu Siti dan Bapak Darwono selaku jamaah haji pada regu ke 3 rombongan ke 5 di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan Tahun 2023.

E. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat pula dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Pengerjaan analisis data adalah pekerjaan mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, mengkategorikan dan memberi makna. Pengorganisaian dan pengelolaan data itu, bertujuan menemukan tema yang akhirnya diangkat dari teori substantif.⁸ Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses dimana seorang peneliti melakukan telaahan awal terhadap data-data yang telah dihasilkan dengan cara dengan pengujian data dalam kaitannya dengan aspek atau fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebuah tahapan lanjutan dari tahapan pertama yakni pengkodean dan reduksi data dalam analisis data kualitatif melalui model interaktif yang diberikan miles dan huberman. Pada tahapan

⁸ Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), 105.

penyajian data ini, berarti menghendaki peneliti untuk dapat menyajikan data temuan penelitian berupa kategori atau kelompok-kelompok data.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap pengambilan kesimpulan adalah suatu tahapan lanjutan dari tahap pertama reduksi data dan kedua penyajian data, dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi data.⁹

Teknik analisis data adalah metode untuk menganalisis data-data yang sudah ada, teknik ini teknik terakhir setelah kita mendapatkan data-data penelitian. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi dibuat tesis. Metode berfikirnya menggunakan cara induktif, induktif adalah penelitian ini akan memaparkan tentang suatu penelitian yang berangkat dari fakta-fakta khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian dari kedua hal tersebut ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat umum. Dengan menggunakan cara ini fakta-fakta kongkrit yang berkenaan dengan peran ketua rombongan dan ketua regu terhadap tingkat kepuasan jamaah haji Kabupaten Way Kanan 2023 di deskripsikan kemudian dianalisa secara umum berkaitan dengan teori peran ketua rombongan dan ketua regu terhadap tingkat kepuasan jamaah haji.

⁹ Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama kabupaten Way Kanan

Secara filosofis, sosiopolitis dan historis agama bagi bangsa Indonesia sudah berurat dan berakar dalam kehidupan bangsa. Itulah sebabnya para tokoh dan pemuka agama selalu tampil sebagai pelopor pergerakan dan perjuangan kemerdekaan baik melalui partai politik maupun sarana lainnya. Perjuangan gerakan kemerdekaan tersebut melalui jalan yang panjang sejak jaman kolonial Belanda sampai kalahnya Jepang pada Perang Dunia ke II. Kemerdekaan Indonesia diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945. Pada masa kemerdekaan kedudukan agama menjadi lebih kokoh dengan ditetapkannya Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara dan UUD 1945.

Sila Ketuhanan Yang Maha Esa yang diakui sebagai sumber dari sila-sila lainnya mencerminkan karakter bangsa Indonesia yang sangat religius dan sekaligus memberi makna rohaniah terhadap kemajuan-kemajuan yang akan dicapai. Berdirinya Departemen Agama pada 3 Januari 1946, sekitar lima bulan setelah proklamasi kemerdekaan kecuali berakar dari sifat dasar dan karakteristik bangsa Indonesia tersebut di atas juga sekaligus sebagai realisasi dan penjabaran ideologi Pancasila dan

UUD 1945. Ketentuan juridis tentang agama tertuang dalam UUD 1945 BAB E pasal 29 tentang Agama ayat 1, dan 2:

- a. Negara berdasarkan atas Ketuhanan Yang Maha Esa;
- b. Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadah menurut agamanya dan kepercayaannya itu.

Dengan demikian agama telah menjadi bagian dari sistem kenegaraan sebagai hasil konsensus nasional dan konvensi dalam praktek kenegaraan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Berdasarkan hal tersebut diatas dan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang agama serta untuk menindaklanjuti beberapa Undang-Undang tentang Pengembangan Wilayah Kabupaten/Kota, maka dibentuklah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan pada tahun 1999. Kantor Kementerian Agama Kab. Way Kanan berdiri berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia (KMA) No. 30 tahun 2000 tentang pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Dumai, Metro, Cilegon, Depok, Banjarbaru, Kabupaten Lampung Timur, Kabupaten Way Kanan.¹

Selanjutnya, pada tahun 2002 dalam rangka penyempurnaan organisasi maka dikeluarkan KMA Nomor 373 tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi

¹ Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan, "Profil Kantor kementerian Agama Kabupaten Way Kanan" 2021.

dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota. Berdasarkan KMA tersebut, Susunan Organisasi Kantor Kementerian Agama Kab. Way Kanan adalah Tipologi III B, yang terdiri atas Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Urusan Agama Islam dan Penyelenggaraan haji, Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Umum, Seksi Pendidikan Keagamaan, Pondok Pesantren, Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat, dan Pemberdayaan Masjid, Penyelenggara Zakat dan Wakaf dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan pelayanan kepada masyarakat di bidang pelayanan agama dan pendidikan keagamaan maka pada tahun 2012 susunan organisasi Kantor Kementerian Agama Kab. Way Kanan mengalami perubahan. Hal ini sejalan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2012 tanggal 16 Agustus 2013 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, sehingga susunan organisasi Kantor Kementerian Agama Kab. Way Kanan adalah terdiri dari Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pendidikan madrasah, Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, Penyelenggaraan Syari'ah dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Selanjutnya, pada tahun 2019 Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama kembali mengalami penyempurnaan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 19 Tahun 2019

tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. Susunan Organisasi Kantor Kementerian Agama Kab. Way Kanan berdasarkan PMA tersebut terdiri atas :

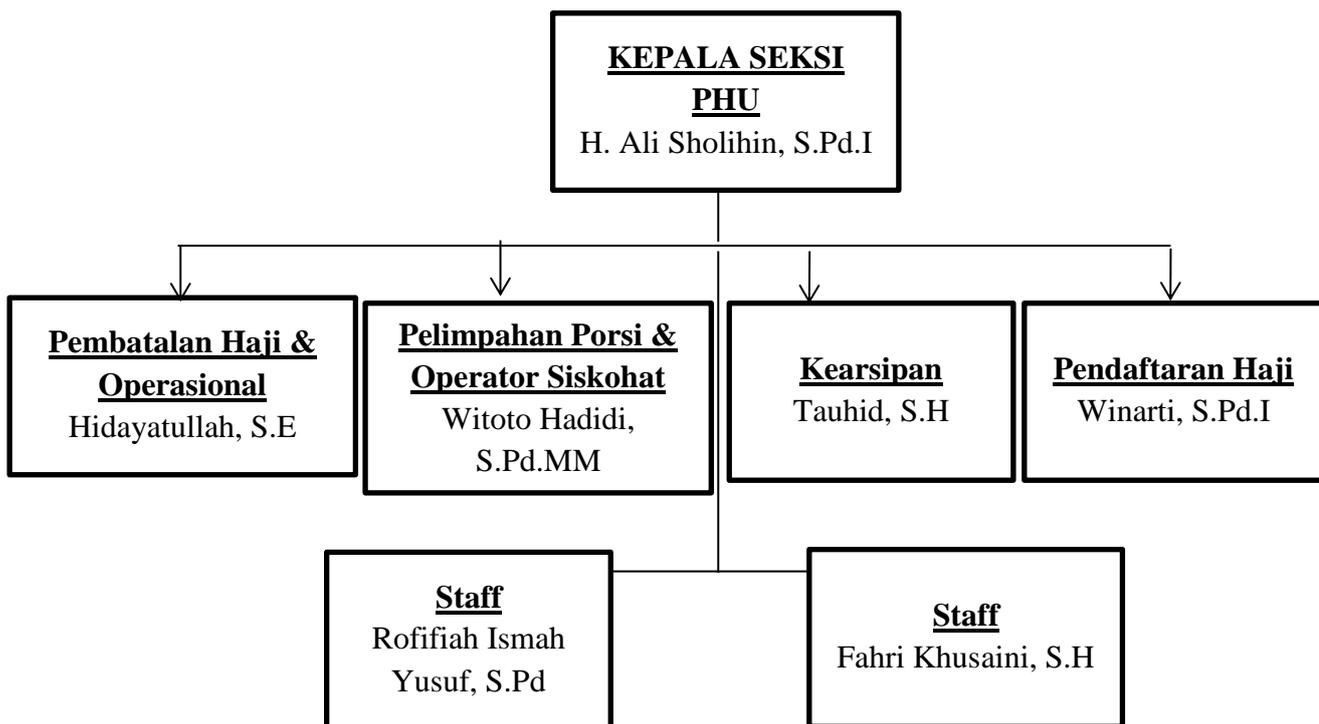
- a. Subbagian Tata Usaha;
- b. Seksi Pendidikan Madrasah;
- c. Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam;
- d. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- e. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
- f. Penyelenggara Zakat dan Wakaf;
- g. Penyelenggara Hindu; dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Visi Misi Kantor kementerian Agama Kabupaten Way Kanan

- a. Visi Kantor Kementerian Agama Kab. Way Kanan adalah mewujudkan Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.
- b. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan adalah :
 - 1) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
 - 2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
 - 3) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata
 - 4) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
 - 5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan

- 6) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).

3. Stuktur Organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama kabupaten Way Kanan



Sumber : Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan 2023

4. Tugas dan Fungsi Kepala seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan

haji. Kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah (Kasi PHU) juga bertanggung jawab atas koordinasi dan pelaksanaan program haji dan umrah diwilayahnya. Fungsinya adalah memastikan bahwa proses pelaksanaan haji dan umrah berjalan lancar, aman, dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

“Kami melakukan selaku pihak kemenag melakukan pelayanan berupa pembinaan dan pembekalan kepada karu dan karom sebanyak 2 kali pertemuan tujuan kami melakukan pembinaan dan pembekalan yaitu bertujuan memberikan pemahaman kepada karu dan karom serta bagaimana tugas mereka dan membentuk sifat kepemimpinan bagi mereka, karena mereka lah garda terdepan saat melayani jamaah khususnya pada saat ditanah suci”²

Bapak Ali Solihin selaku kepala seksi Penyelengaa Haji dan Umrah kabupaten waykanan menjelaskan bahwa terdapat pembinaan khusus yang dilakukan kepada ketua regu dan ketua rombongan sebanyak dua kali yang bertujuan memberikan pembinaan dan pembekalan yang berguna memberikan informasi apa saja tugas dan fungsi ketua regu dan ketua rombongan serta menanamkan sifat kepemimpinan bagi ketua regu dan ketua rombongan karena merekalah petugas haji yang menyertai jamaah.

“Menurut saya pelayanan yang kami berikan kepada ketua regu dan rombongan sudah berjalan dengan baik, bahkan setiap waktu bimbingan manasik yang ada dikabupaten kita tidak lupa memberikan materi khusus untuk ketua regu dan ketua rombongan untuk mematangkan lagi si ketua regu dan ketua rombongan”³

Menurut Bapak Ali Solihin selaku kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten waykanan beliau

² Wawancara, Bapak Ali Sholihin Selaku KASI PHU, 2 Juni 2024.

³ Wawancara, Bapak Ali Sholihin Selaku KASI PHU, 2 Juni 2024.

mengatakan pelayanan yang diberikan kepada ketua regu dan ketua rombongan sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya, beliau juga menambahkan adanya penyampaian materi khusus untuk ketua regu dan ketua rombongan di sela-sela manasik yang dilakukan di tingkat kabupaten.

“Kalau untuk pembentukan ketua regu dan rombongan kita serahkan kepada jamaah biar lebih nyaman memilih siapa yang akan mengketuai mereka, kami hanya mengelompokan regu dan rombongan berdasarkan tempat tinggal mereka yang berdekatan atau yang satu kampung tujuannya biar kalau ada masalah si jamaah ngga sungkan sama ketua regu atau rombongan. Terus setelah itu baru jamaah menunjuk siapa ketua regu atau rombongannya terus nama tersebut kita rekomendasikan kepada kemenag provinsi untuk dijadikan ketua regu dan rombongan”⁴

Kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan, Bapak Ali Solihin beliau mengatakan bahwa pembentukan ketua regu dan ketua rombongan berdasarkan wilayah tempat tinggal jamaah yang saling berdekatan lalu jamaah menunjuk satu orang untuk dijadikan ketua regu dan rombongan yang kemudian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan merekomendasikan ketua regu dan ketua rombongan tersebut kepada Kantor Kementerian Agama Provinsi.

“Menurut saya masalah satu yang paling sering dihadapi ketua regu dan ketua rombongan adalah mengatur jamaah haji yang sudah lansia, karena biasanya waktu masih diindonesia ketika akan meneruskan informasi dari kemenag karena yang lansia gaptek teknologi jadi disitu agak susah, terus waktu sudah di tanah suci mereka ini juga yang lansia susah diatur atau ngeyel kalo diatur,

⁴Wawancara, Bapak Ali Sholihin Selaku KASI PHU, 2 Juni 2024.

mungkin jamaah yang lansia beranggapan ketua nya lebih muda dari mereka jadi mereka ketika diberi tahu informasi geyelan”⁵

Kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan, Bapak Ali Solihin beliau mengatakan masalah paling utama yang sering terjadi pada ketua regu dan ketua rombongan ialah ketika mengatur atau mengkoordinir jamaah yang sudah lansia karena sulitnya menerima informasi dan perintah dari ketua regu dan ketua rombongan.

“Untuk pembinaan khusus kami berikan 2 kali pertemuan khusus dan di sela waktu bimbingan bersama jamaah umum lainnya untuk ketua regu dan ketua rombongan, kami berikan materi dan pemahaman tambahan berupa tugas apa saja yang harus dilakukan karu dan karom serta menanamkan rasa kepemimpinan dan ikhlas selama menjalankan tugasnya”⁶

Bapak Ali Solihin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan umrah mengatakan bahwa terdapat pembinaan khusus yang di berikan kepada Ketua regu dan ketua rombongan setidaknya 2 kali pertemuan untuk meningkatkan rasa kepemimpinan dan menanamkan rasa ikhlas dalam melaksanakan tugasnya.

“Karena saya menjabat jadi kepala PHU kan masih 2 tahun mas jadi kalau untuk perbedaan pelayanan untuk karu dan karom dari tahun ke tahun selama saya menjabat tidak ada perubahan, kita pihak Kemenag masih memberikan pembinaan khusus bagi karu dan karom untuk berguna memberikan pelayanan langsung kepada jamaah khususnya pada saat di tanah suci”⁷

Bapak Ali Solihin selaku kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengatakan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh Kantor

⁵Wawancara, Bapak Ali Sholihin Selaku KASI PHU, 2 Juni 2024.

⁶ Wawancara, Bapak Ali Sholihin Selaku KASI PHU, 2 Juni 2024.

⁷Wawancara, Bapak Ali Sholihin Selaku KASI PHU, 2 Juni 2024.

Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan kepada ketua regu, ketua rombongan serta calon jamaah haji dari tahun ketahun tidak mengalami perubahan apapun.

“Menurut pandangan saya mungkin pelayanan yang diberikan karu dan karom terhap jamaah sudah cukup baik tapi karena kebanyakan karu dan karom masih pertama kali melakukan haji pasti ada saja jamaah yang merasa kurang puas dengan pelayanannya, tapi menurut saya itu semua masih dalam tahap wajar karena baru pertama kalinya menginjak ketanah suci”⁸

Kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan Bapa Ali Solihin, beliau mengatakan pelayanan yang diberikan oleh ketua regu dan rombongan sudah cukup baik akan tetapi beliau juga mengatakan karena kebanyakan ketua regu dan ketua rombongan baru pertama kali melakukan ibadah haji dan langsung memimpin jamaah yang lain dalam bentuk regu dan rombongan masih terdapat beberapa kesalahan kecil yang dilakukan.

5. Tugas Pokok Ketua Regu dan Ketua Rombongan Dalam Pelayanan Jamaah Haji

Tugas pokok ketua regu dan ketua rombongan dalam ibadah haji adalah memimpin dan mengkoordinasikan anggota regu dan rombongan selama perjalanan haji, termasuk memastikan keamanan, kesejahteraan, dan kelancaran proses ibadah mereka. Mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan semua anggota regu dan rombongan memahami tata cara ibadah haji dan aturan yang berlaku.

⁸ Wawancara, Bapak Ali Sholihin Selaku KASI PHU, 2 Juni 2024.

“Ya kalo tugas saya jadi karom waktu di Arab mulai dari menginformasikan sama karu atau jamaah kapan waktu melaksanakan ibadah tertentu, menjaga seluruh anggota jamaah pada setiap regu dan yang paling penting membantu pekerjaan karu ketika karu ngga bisa menyelesaikan masalah pada jamaah”⁹

“Tugas bapak selama jadi karu intinya selalu mendampingi jamaah mau kemana pun selama masih berkaitan sama ibadah, terus mungkin ya bantu-bantu tugasnya karom sama ngelaksanain perintah dari karom”¹⁰

“Tugas saya sebagai ketua regu membantu menyelesaikan masalah pada jamaah sama menjalankan perintah yang diberikan ketua rombongan serta mengkoordinir jamaah biar ngga terpisah dari regu”¹¹

Menurut Bapak Sudiman dan Bapak Sutrisno selaku ketua rombongan 3 dan ketua rombongan ke 5, beliau mengatakan bahwa tugas beliau yang paling penting adalah menginformasikan apapun kepada ketua regu dan jamaah. Dan yang tidak kalah pentingnya beliau mengatakan tugas seorang ketua rombongan adalah membantu segala masalah yang dihadapi ketua regu.

Menurut Bapak Zainal selaku ketua regu 3 dalam rombongan 5, beliau menuturkan tugas beliau selama menjadi ketua regu adalah mendampingi jamaah saat berada dimanapun selama masih berkaitan dengan ibadah dan beliau juga menuturkan bahwa beliau juga bertugas membantu ketua rombongan dan menjalankan perintah dari ketua rombongan.

Bapak Sukarman selaku ketua regu 3, beliau mengatakan bahwasannya tugasnya sebagai ketua regu adalah membantu meneruskan

⁹ Wawancara, Bapak Sudiman Selaku Ketua Rombongan 3, 1 Juni 2024.

¹⁰ Wawancara, Bapak Zainal Selaku Ketua Regu 3 Pada Rombongan 5, 3 Juni 2024.

¹¹ Wawancara, Bapak Sukarman Selaku Ketua Regu 3 Dalam Rombongan 3, 1 Juni 2024.

informasi serta menjalankan perintah dari ketua rombongan, membantu segala hal permasalahan yang dihadapi jamaah dan menjaga anggota regunya agar tetap utuh.

“Kalau untuk pelayanan yang diberikan untuk jamaah ya kaya contohnya mendampingi jamaah, menjaga jamaah, menginformasikan hal apapun sama jamaah, sama pada intinya itu gimana cara nya biar ibadah kita itu jalan dengan lancar”¹²

Menurut para ketua regu dan ketua rombongan mengatakan bahwa pelayanan yang mereka berikan kepada jamaah bermacam-macam seperti halnya mendampingi, menjaga, menginformasikan segala sesuatu kepada jamaah dan yang paling utama yaitu membuat perjalanan ibadah haji berjalan dengan lancar semana mestinya.

“Kemampuan saya sebagai ketua rombongan 3 menurut saya masih banyak kurang si mas, ya wajar menurut saya karna saya baru pertama menunaikan ibadah haji dan langsung ditunjuk sama jamaah lain sebagai ketua rombongan tapi sebisa mungkin saya usahakan kemampuan yang saya berikan sama jamaah sesuai yang Kemenag arahkan waktu bimbingan manasik”¹³

“Kemampuan saya jadi ketua regu, insyaallah sudah sesuai sama yang kemenag anjurkan tapi ngga tau kalo penilaian jamaah ya, menurut saya kemampuan saya waktu membimbing jamaah, melayani jamaah sudah cukuplah”¹⁴

“Untuk kemampuan dan pengetahuan yang saya punya si sudah saya berikan semua kepada pelayanan sama jamaah, tapi kalo untuk menilai kemampuan seseorang kan ya orang lain yang menilai mas, jadi saya cuma melakukan yang terbaiklah untuk jamaah”¹⁵

¹² Wawancara, Bapak Sudiman, Bapak Sutrisno, Bapak Sukarman, Bapak Zainal Selaku Ketua Rombongan 3 dan 5 serta Ketua Regu 3, 1-3 Juni 2024.

¹³ Wawancara, Bapak Sudiman Selaku Ketua Rombongan 3, 1 Juni 2024.

¹⁴ Wawancara, Bapak Zainal Selaku Ketua Regu 3 Pada Rombongan 5, 3 Juni 2024”

¹⁵ Wawancara, Bapak Sukarman Selaku Ketua Regu 3 Pada Rombongan 3 Dan Bapak Sutrisno Selaku Ketua Rombongan 5, 1-3 Juni 2024.

Menurut Bapak Sudiman selaku ketua rombongan 3 menuturkan bahwa kemampuan yang beliau miliki masih banyak kekurangan dan beliau menyampaikan bahwa hal ini terjadi karena beliau masih pertama kali menjalankan ibadah haji dan langsung di tunjuk oleh jamaah untuk menjadi ketua rombongan. Namun beliau mengusahakan kemampuannya semaksimal mungkin.

Menurut Bapak Zainal selaku ketua regu 3 pada rombongan 5 beliau mengatakan bahwa kemampuan yang beliau miliki menurutnya sudah baik, tetapi beliau tidak tahu jika persepsi menurut jamaah mengenai kemampuannya, karena memang yang dapat menilai kemampuan seorang ketua regu salah satunya adalah jamaah haji itu sendiri.

Menurut Bapak Sukarman selaku ketua regu 3 pada rombongan 3 dan Bapak Sutrisno selaku ketua rombongan 5 mereka menuturkan hal yang sama yaitu kemampuan dan pengetahuan yang beliau miliki sudah semuanya beliau berikan kepada jamaah. Akan tetapi kembali lagi bahwa yang bisa menilai kemampuan seseorang itu adalah orang lain, sehingga beliau hanya bisa memberikan pelayanan yang terbaik.

“Kalau untuk rasa kepedulian tentu saya menunjukkan itu, saya sering menanyakan keadaan jamaah, tanya apa ada kendala atau kesulitan yang dihadapi jamaah, ya mungkin contoh kecil yang saya ingat gitu si mas”¹⁶

“Saya nunjukin rasa kepedulian saya sama jamaah kaya misal nanyain hal-hal simpel si mas, contoh kaya udah ngelakuin ibadah atau belum kalau memang belum ya di ingetin terus misal ada yang sakit nyariin obat gitu-gitu si mas”¹⁷

¹⁶ Wawancara, Bapak Sukarman Selaku Ketua Regu 3 Dalam Rombongan 3, 1 Juni 2024.

¹⁷ Wawancara, Bapak Sutrisno Selaku Ketua Rombongan 5, 3 Juni 2024.

“Untuk kepedulian si pasti kita peduli sama jamaah mas contohnya ya kita benar-bener jagain jamaah biar ngga ilang aja menurut saya itu udah hal yang peduli sama jamaah apalagi kan disana rame banget jadi kalo misal kepisah sama regu apa rombongan kan pasti bingung banget yang jadi jamaah”¹⁸

Menurut Bapak Sukarman selaku ketua regu 3 rombongan ke 3 menerangkan beliau berusaha untuk menunjukkan rasa empati salah satunya dengan cara menanyakan kabar jamaah.

Menurut Bapak Sutrisno selaku ketua rombongan 5 menerangkan bahwa beliau juga menunjukkan rasa empati kepada jamaah berupa selalu mengingatkan jamaah akan hal ibadah dan memperhatikan kesehatan pada jamaah.

Menurut Bapak Zainal selaku ketua regu 3 dalam rombongan 5 mengatakan bahwa beliau sangat peduli terhadap jamaah, kemudian beliau menunjukkan kepeduliannya dengan cara menjaga jamaah haji agar tidak terpisah dari regu ataupun rombongan.

“Kalau saya sebenarnya tidak menjaminkan apapun kepada jamaah tapi saya selalu berusaha memberikan peyalanan yang terbaik untuk jamaah contohnya ya seperti menjaga kekompakkan antar jamaah untuk saling menjaga satu dengan lainnya karena disana mudah sekali jamaah tersesat apalagi yang sudah lansia”¹⁹

“Untuk jaminan, saya berusaha semaksimal mungkin memberikan jaminan bahwa jamaah sewaktu bersama saya itu aman dan khususnya untuk lansia kan biasanya mereka bingung kalo misal ngga ada yang muda untuk mendampingi baik mau ibadah atau jalan-jalan belanja sebisa mungkin saya dampingi atau temenin biar ngga resiko tersesat”²⁰

“Jaminan yang bisa saya kasih ke jamaah ya cuma rasa gimana biar jamaah ini nyaman gitu selama ibadah terus kalo misal ada

¹⁸ Wawancara, Bapak Zainal Selaku Ketua Regu 3 Pada Rombongan 5, 3 Juni 2024.

¹⁹ Wawancara, Bapak Sudiman Selaku Ketua Rombongan 3, 1 Juni 2024.

²⁰ Wawancara, Bapak Sukarman Selaku Ketua Regu 3 Dalam Rombongan 3, 1 Juni 2024.

masalah yaa sebisa mungkin lah saya bantu jamaah, kasian juga mas kalo misal ada jamaah kesusahan gitu ngga dibantu apalagi yang udah lansia sama yang pergi hajinya tanpa mahrom”²¹

“Tentu untuk menjamin jamaah merasa aman dan nyaman saya berikan sama jamaah itu sebagai rasa tanggung jawab saya sama jamaah, karena jamaah sudah mengamanahkan saya sebagai ketua rombongan mereka maka sebisa mungkin saya menjamin keamanan dan kenyamanan jamaah”²²

Menurut bapak Sudiman selaku ketua rombongan 3 jamaah haji kabupaten Way Kanan tahun 2023 beliau menyampaikan bahwa tidak ada jaminan khusus yang diberikan terhadap jamaah namun, beliau menekankan kepada seluruh jamaah untuk selalu menjaga satu dengan lainnya terkhusus untuk lansia.

Menurut Bapak Sukarman selaku ketua regu 3 pada rombongan 3 beliau sudah berusaha memberikan jaminan aman dan nyaman kepada jamaah haji khususnya untuk lansia, baik untuk keperluan ibadah maupun keperluan yang lain sebagainya.

Menurut Bapak Zainal selaku ketua regu 3 pada rombongan 5 beliau menjaminkan rasa nyaman kepada jamaah selama melaksanakan ibadah haji, karena beliau menyadari bahwa para jamaah sangat membutuhkan perannya sangat penting untuk membantu jamaah khususnya lansia dan jamaah yang tidak mempunyai mahrom.

Menurut Bapak Sutrisno selaku ketua rombongan 5 mengatakan bahwa beliau sudah merasa bertanggung jawab, karena beliau telah di

²¹ Wawancara, Bapak Zainal Selaku Ketua Regu 3 Pada Rombongan 5, 3 Juni 2024.

²² Wawancara, Bapak Sutrisno Selaku Ketua Rombongan 5, 3 Juni 2024.

amanahkan untuk menjadi ketua rombongan sehingga sebisa mungkin beliau akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah.

“Ya tentu saja mas, seperti yang kita bayangkan diberita-berita bahwa setiap musim haji di tanah suci itu penuh dengan orang-orang dari berbagai Negara. Pengalaman saya pada saat menjalani thawaf, ada beberapa bapak-bapak dari jamaah regu saya yang berebut hajar aswad hingga terpisah dari regu”²³

“Kalau seingat saya si alhamdulillah ngga ada kendala ya mas ketika saya memberikan pelayanan, semuanya jalan dengan lancar. Dan alhamdulillahnya hampir jamaah yang saya bawa tu gampang diatur jadi ya sepengalaman saya ngga ada kendala”²⁴

“Kendala yang pernah saya dan karu hadapi waktu jamaah itu butuh kursi roda mas, jadi ternyata kursi roda yang kita butuhkan itu terbatas dan waktu itu kebetulan kita telat mesen jadi disitulah kendalanya, ya bisa jadi pengalaman lah mas untuk melayani jamaah yang butuh seperti itu”²⁵

Menurut bapak Zainal selaku ketua regu 3 pada rombongan ke 5 jamaah haji Kabupaten Way Kanan beliau mengatakan bahwa terdapat beberapa kendala salah satunya ketika thawaf beliau mendapati jamaahnya yang terpisah dari regu yang beliau ketuai.

Menurut Bapak Sutrisno selaku ketua rombongan 5 mengatakan bahwa selama pelaksanaan ibadah haji tidak ada kendala dan semua berjalan dengan lancar hal tersebut dikarenakan para jamaah haji juga bisa bekerja sama agar perjalanan ibadah haji menjadi aman tanpa adanya kendala.

Menurut Bapak Sukarman dan Bapak Sudiman selaku ketua regu 3 dan rombongan 3 menuturkan bahwa adanya kendala pada saat

²³ Wawancara, Bapak Zainal Selaku Ketua Regu 3 Dalam Rombongan 5, 3 Juni 2024.

²⁴ Wawancara, Bapak Sutrisno Selaku Ketua Rombongan 5, 3 Juni 2024.

²⁵ Wawancara, Bapak Sukarman Dan Bapak Sudiman Selaku Ketua Regu 3 Dan Rombongan 3, 1 Juni 2024.

menjalankan ibadah haji, kendala tersebut mengenai kurangnya fasilitas kursi roda yang tersedia. Namun pada akhirnya kendala tersebut sudah terkendali dan dari kejadian tersebut akan beliau jadikan pembelajaran untuk selalu antisipasi dalam melakukan pelayanan.

“Untuk masalah yang jamaah yang paling sering terjadi dan sudah jadi masalah umum itu jamaah yang tersesat, jadi biasanya disela-sela menunggu rukun dan wajib haji itu ada jamaah yang jalan-jalan, ada yang ibadah di mekah maupun di madinnah itu kan ngga selalu sama rombongan atau regu. Mereka berangkat sendiri dan bisa dibilang seluruh petunjuk bahasa arab jadi mereka kebigungan khususnya kalo mau pulang kehotel”²⁶

Menurut para informan beliau-beliau mengatakan hal yang sama mengenai masalah yang paling sering terjadi pada jamaah yaitu tersesat, hal tersebut biasa terjadi karena jamaah bepergian sendiri tanpa di dampingi oleh ketua regu, ketua rombongan maupun sesama jamaah haji lainnya.

“Kalau untuk menyelesaikan masalah selama masih bisa saya selesaikan sendiri saya selesaikan mas, seperti yang kaya tadi ada jamaah yang tersesat dengan rasa tanggung jawab saya, saya cari itu jamaah. tapi kalau semisal saya tidak bisa menyelesaikan masalah biasanya saya koordinasikan kepada ketua rombongan”²⁷

“Untuk solusi yang biasa saya lakukan itu saya komunikasikan dulu sama ketua regu, biasanya seperti apa masalah yang dihadapi jamaah dan maunya jamaah itu seperti apa. Nah dari situ baru bisa kita mencarikan jalan solusinya”²⁸

Menurut Bapak Sukarman selaku ketua regu 3 mengatakan bahwa ketika ada masalah yang beliau hadapi ketika beliau bisa menyelesaikan

²⁶ Wawancara, Bapak Sudiman, Bapak Sutrisno, Bapak Sukarman, Bapak Zainal Selaku Ketua Rombongan 3 Dan 5 Serta Ketua Regu 3, 1-3 Juni 2024.

²⁷ Wawancara, Bapak Sukarman Selaku Ketua Regu 3 Dalam Rombongan 3, 1 Juni 2024.

²⁸ Wawancara, Sutrisno Dan Bapak Zainal Selaku Ketua Rombongan 5 Dan Ketua Regu 3, 3 Juni 2024.

masalah tersebut maka beliau mengerjakannya sendiri, namun ketika beliau dirasa tidak bisa menyelesaikan masalahnya beliau berkoordinasi kepada ketua rombongan.

Menurut Bapak Sutrisno dan Bapak Zainal beliau mengatakan bahwa solusi yang dapat beliau berikan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh jamaah akan beliau diskusikan bersama ketua regu dan ketua rombongan untuk mencari solusi terbaik secara bersama-sama.

“Yaa insyaallah sangat terbuka mas, justru saya senang kalo misal ada yang memberikan kritik atau saran berarti kan ada yang kurang pas menurut jamaah”²⁹

Menurut para ketua regu dan ketua rombongan beliau mengatakan hal yang sama bahwasanya beliau sangat terbuka mengenai kritik dan saran yang diberikan oleh jamaah kepada beliau berdua.

“Kalau untuk kepuasan setiap jamaah pasti beda-beda mas, tapi pasti ada aja jamaah yang kurang puas mas, mungkin saja para jamaah ngga enak kalo mau bilang kurang puas sama pelayanan saya jadi jamaah lebih baik diem aja, gitu si mas menurut saya”³⁰

Menurut para ketua regu dan ketua rombongan beliau mengatakan bahwa ada saja pelayanan jamaah yang kurang maksimal namun pihak jamaah merasa segan untuk memberikan pendapatnya kepada beliau.

²⁹ Wawancara, Bapak Sudiman, Bapak Sutrisno, Bapak Sukarman, Bapak Zainal Selaku Ketua Rombongan 3 Dan 5 Serta Ketua Regu 3, 1-3 Juni 2024.”

³⁰ Wawancara, Bapak Sudiman, Bapak Sutrisno, Bapak Sukarman, Bapak Zainal Selaku Ketua Rombongan 3 Dan 5 Serta Ketua Regu 3, 1-3 Juni 2024.

B. Peran Ketua Regu dan Ketua Rombongan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan

Peran pokok ketua regu dan ketua rombongan dalam ibadah haji adalah memimpin dan mengkoordinasikan anggota regu dan rombongan selama perjalanan haji, termasuk memastikan keamanan, kesejahteraan, dan kelancaran proses ibadah mereka. Mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan semua anggota regu dan rombongan memahami tata cara ibadah haji dan aturan yang berlaku.

“Untuk keseluruhan pelayanan dari karu dan karom menurut saya sudah cukup baik tapi waktu itu saya membutuhkan kursi roda, kursi rodanya ngga tersedia jadi harus antri kursi roda dengan jamaah lainnya”³¹

“Bagus kok pelayanannya tanggung jawabnya itu yang paling penting jadi misal kita kurang paham atau lupa sama tuntunan haji masih dibimbing lagi sama ketua kita, jadi ngga khawatir waktu jalanin ibadah, palingan ya khawatiran kita jadi jamaah cuma kepisah dari rombongan apa regu karna kan disana rame terus postur kita kecil ketimbang orang-orang negara lain”³²

Menurut penuturan Ibu Karsinah selaku jamaah haji regu ke 3 beliau merasa pelayanan sudah cukup baik akan tetapi ketika beliau membutuhkan kursi roda guna menunaikan rukun haji beliau harus mengantri dengan jamaah lainnya untuk menggunakan fasilitas kursi roda yang ada.

Menurut Bapak Ali, Bapak Darwono, Ibu Wamalia, Ibu Siti, beliau sependapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, hal ini

³¹ Wawancara, Ibu Karsinah Selaku Jamaah Haji Regu Ke 3 Pada Rombongan 3, 3 Juni 2024.

³² Wawancara, Bapak Ali, Bapak Darwono, Ibu Wamalia, Ibu Siti Selaku Jamaah, 1-4 Juni 2024.

dijelaskan bahwasannya jamaah tidak lagi ragu dan khawatir ketika melakukan ibadah bersama ketua regu dan ketua rombongan.

“Yang pasti mas, karu dan karom itu tanggung jawab atas kita sebagai jamaah ketika kita kebingungan di arab, walaupun waktu di indonesia sudah menjalani bimbingan manasik tapi ketika kita sudah sampai di arab sana kita masih kebingungan, nah disitulah karu dan karom membimbing sama menuntun kita selama di arab sana”³³

“Kalau misal pelayanan yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan itu ya banyak si mas, mereka yang pasti yang selalu siap membantu saya sebagai jamaah ketika saya kesusuahan dalam bentuk apapun tetapi saya ya tidak terlalu memaksakan apabila mereka tidak bisa membantu saya pada saat itu juga, karena saya juga tahu kalau yang diurus bukan hanya saya jadi ketika saya masih bisa melakukannya sendiri ya saya lakukan sendiri”³⁴

“Kalau untuk pelayanan sudah cukup si mas menurut saya, karena mereka bisa mengkoordinir, memimpin dan memastikan keamanan kami semua sebagai jamaah sehingga kegiatan ibadah haji bisa berjalan dengan lancar”³⁵

Bapak Ali selaku jamaah haji menuturkan pelayanan yang diberikan oleh karu dan karom terhadapnya sangat baik seperti halnya membimbing serta menuntun beliau selama berada di tanah suci.

Menurut Ibu Wamalia selaku jamaah haji mengatakan bahwa mereka selalu siap membantu para jamaah ketika ada yang mengalami kendala, tetapi sebagai jamaah haji Ibu Wamalia juga sadar bahwa dengan banyaknya jamaah beliau tidak bisa terus mengandalkan ketua regu dan ketua rombongan, sehingga apabila Ibu Wamalia bisa melakukan sendiri akan beliau usahakan untuk melakukannya sendiri.

³³ Wawancara, Bapak Ali Selaku Jamaah Haji, 3 Juni 2024.

³⁴ Wawancara, Ibu Wamalia Selaku Jamaah Haji, 3 Juni.

Menurut Ibu Karsinah, Ibu Siti dan Bapak Darwono selaku jamaah haji beliau mengatakan bahwa ketua regu dan ketua rombongan mampu memimpin, mengkoordinir dan memastikan keamanan jamaah haji sehingga kegiatan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar.

“Kemampuan karu dan karom baik si menurut saya mas, mereka kan kita pilih karena menurut kita beliau-beliau ini pengetahuannya lebih baik dari pada kita-kita jamaah ini. Kalaupun ada kesalahan kecil saya anggap wajar karna kita semua kan baru pertama kali juga ke makkah ini”³⁶

Menurut para jamaah haji pun memberikan respon positif kepada pelayanan yang diberikan ketua regu dan ketua rombongan beliau mengatakan walaupun ada hal kecil kesalahan yang lakukan itu semua masih dalam tahap wajar bagi beliau.

“Seperti yang saya katakan tadi mas ketika saya membutuhkan kursi roda untuk keperluan ibadah tanggapan dari karu dan karom nya kurang cepet mas jadi waktu itu saya harus menunggu sedikit lama untuk kursi rodanya”³⁷

“Kalau untuk ketanggapan jamaah haji si menurut saya sudah baik mas, pengalaman saya ketika teman satu regu terpisah dari regu, ketua regunya langsung inisiatif untuk segera mencari jamaah tersebut kemudian mereka memberikan arahan secara terus-terusan untuk para jamaah agar tidak bepergian sendirian agar tidak terjadi hal yang sama”³⁸

Menurut ibu karsinah selaku jamaah, beliau menambahkan kurang responnya ketua regu dan ketua rombongan ketika beliau sangat membutuhkan fasilitas yang ada sehingga beliau mengalami keterhambatan saat akan melakukan ibadah.

³⁶ Wawancara, Bapak Ali, Bapak Darwono, Ibu Wamalia, Ibu Siti, 1-4 Juni 2024.

³⁷ Wawancara, Ibu Karsinah Selaku Jamaah Haji, 3 Juni 2024,

³⁸ Wawancara, Bapak Ali, Bapak Darwono, Ibu Wamalia, Ibu Siti, 1-4 Juni 2024.

Menurut para jamaah haji ketanggapan ketua regu dan ketua rombongan sudah baik karena mereka pernah melihat bahwa ketika ada yang tersesat ketua regu bergerak cepat untuk mencari dan memberikan arahan kepada jamaah lainnya agar tetap bersama dan tidak mengalami hal serupa.

“Tidak ada jaminan khusus si yang diberikan dari karu dan karom berupa tertulis ataupun lisan, tapi dengan bukti yang dilakukan karu dan karom kepada kami berupa selalu ngawasin kita (jamaah), mewanti wanti biar ngga terpisah sama jamaah lain, menurut saya itu sudah mewakili jaminan rasa aman dan nyaman kepada kami”³⁹

Menurut para jamaah haji menuturkan bahwa beliau sudah mendapatkan rasa aman dan nyaman berupa selalu memperhatikan seluruh jamaah, hingga menjaga anggota jamaahnya agar tetap utuh dan tidak terpisah dari regu maupun tidak ada perjanjian awal yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan kepada beliau.

“Kalo menurut saya si mas untuk pelayanan yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan sudah optimal, karena ya mereka cukup baik dalam melaukan pelayanan dan kebutuhan kami. Dari awal pemberangkatan hingga pemulangan, mereka juga memastikan kalau setiap jamaah mendapatkan informasi yang jelas dan tepat waktu”⁴⁰

Menurut para untuk pelayanan yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan sudah optimal, dikarenakan para ketua regu dan ketua rombongan cukup baik ketika ada berita apapun langsung di beritahukan kepada para jamaah haji.

“Kalau saya lihat si peduli selama ibadah haji ketua regu dan ketua rombongan mereka nunjukin rasa peduli dengan cara menunjukkan perhatian kepada saya seperti mendengarkan keluhan, kebutuhan

³⁹ Wawancara, Bapak Ali, Bapak Darwono, Ibu Wamalia, Ibu Siti, Ibu Karsinah Selaku Jamaah Haji 1-4 Juni 2024

⁴⁰ Wawancara, Bapak Ali, Bapak Darwono, Ibu Wamalia, Ibu Siti, 1-4 Juni 2024.

intinya si menurut saya mereka sudah sangat peduli kepada para jamaah”.⁴¹

Menurut para jamaah ketua regu dan ketua rombongan sudah memberikan rasa kepedulian kepada jamaah dengan cara mendengarkan dengan penuh perhatian mengenai keluhan dan kebutuhan para jamaah.

“Kalau saya secara pribadi si *alhamdulillah* tidak merasa ada kendala mas, karena mereka selalu memberikan arahan kepada jamaah haji, dan saya sebagai jamaah haji juga selalu berusaha mematuhi aturan yang karu, karom ataupun kemenag berikan. Sehingga kendala itu bisa di minimalisir”⁴²

Menurut para jamaah haji tidak ada kendala yang terlalu serius yang dihadapi karena dari semua pihak baik Kementerian Agama maupun ketua regu dan ketua rombongan bisa bekerja sama dengan baik.

“Untuk pesan atau kesan untuk karu ataupun karom kita ngga ada ya mungkin karena kita jauh dari keluarga di indonesia jadi waktu haji kemarin itu satu regu serasa kaya keluarga sendiri mas, jadi kalau ada apa-apa pun kita enak untuk bercerita. Bahkan walaupun sekarang kita udah pulang alhamdulillahnya kita masih sering silaturahmi khususnya dalam satu regu. Jadi kita punya acara mas setiap satu bulan sekali kita bersilaturahmi bareng-bareng jamaah lain dalam satu regu dan itu pun bergiliran setiap bulannya”⁴³

Menurut para jamaah haji mereka mengatakan bahwa selama menunaikan ibadah haji mereka seperti menemukan keluarga baru bahkan mereka menyampaikan bahwa setelah kepulangan ke Indonesia mereka dengan jamaah haji lainnya yang masih satu regu kerap melakukan silaturahmi

⁴¹ Wawancara, Bapak Ali, Bapak Darwono, Ibu Wamalia, Ibu Siti, Ibu Karsinah Selaku Jamaah Haji 1-4 Juni 2024 .

⁴² Wawancara, Bapak Ali, Bapak Darwono, Ibu Wamalia, Ibu Siti, Ibu Karsinah Selaku Jamaah Haji 1-4 Juni 2024 .

⁴³ Wawancara, Bapak Ali, Bapak Darwono, Ibu Wamalia, Ibu Siti, Ibu Karsinah Selaku Jamaah Haji 1-4 Juni 2024.

bergilir dengan jamaah haji lainnya yang biasa dilakukan dalam waktu satu bulan sekali.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang membahas tentang Peran Ketua Regu Dan Ketua Rombongan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Studi Kasus Di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan. Peneliti telah melakukan mewawancara dengan berbagai pihak terkait. Terdapat beberapa aspek yang dapat dibahas sebagai berikut.

Sebagaimana tugas pokok ketua regu dan ketua rombongan dalam ibadah haji adalah memimpin dan mengkoordinasikan anggota regu dan rombongan selama perjalanan haji, termasuk memastikan keamanan, kesejahteraan, dan kelancaran proses ibadah mereka. Mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan semua anggota regu dan rombongan memahami tata cara ibadah haji dan aturan yang berlaku.

Dari hasil penelitian mendapatkan hasil bahwa ketua regu dan ketua rombongan sudah memenuhi tugas serta fungsinya dengan baik ini didapatkan melalui hasil wawancara yang telah diuraikan ketua regu dan ketua rombongan mampu memimpin dan mamandu jamaah haji pada saat ibadah haji sedang berlangsung serta mengkoordinir anggota regunya maupun jamaah agar berjalan secara tertib, memastikan keamanan jamaah agar terlindungi dengan baik sehingga dalam beribadah dilancarkan segala urusannya, serta memastikan semua jamaah telah melakukan ibadah haji sesuai dengan ketentuan.

Berikut ini merupakan indikator kepuasan jamaah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Berwujud (*tangibles*)

Suatu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan pelayanan berupa Berwujud (*tangibles*) yang diberikan pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya dengan memberikan fasilitas berupa bimbingan manasik baik kepada jamaah maupun kepada ketua regu dan rombongan, sedangkan pelayanan yang ketua regu dan ketua rombongan berikan berupa pengadaan kursi roda terhadap jamaah belum bisa berjalan dengan baik hal ini di benarkan oleh pernyataan Bapak Sudiman dan Bapak Sukarman selaku ketua rombongan 3 dan ketua regu 3. hal ini juga di perkuat dengan pernyataan Ibu Karsinah selaku Jamaah haji regu ke 3 dalam rombongan ke 3 mengeluhkan akan fasilitas kursi roda yang seharusnya didapatkan tepat waktu tetapi mengalami keterlambatan dikarenakan harus mengantri dengan jamaah lainnya yang sudah terlebih dahulu mendapatkannya.

2. Realibilitas (*reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan mendapatkan hasil bahwa ketua regu dan ketua rombongan sudah menyajikan pelayanan dengan baik dan akurat serta mampu menciptakan rasa kepercayaan kepada jamaah hal ini dibuktikan oleh penuturan semua ketua regu maupun ketua rombongan yang mengatakan bahwa kemampuan yang mereka berikan kepada jamaah merupakan pelayanan yang terbaik menurut ketua regu dan rombongan hal ini juga diperkuat oleh pernyataan jamaah haji bahwa kemampuan ketua regu dan ketua rombongan sangat baik dan sudah mencakup rasa percayanya jamaah hingga sifat simpatik yang ketua regu dan rombongan berikan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu dengan adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan belum semua ketua regu dan rombongan memenuhi pelayanan Ketanggapan (*responsiveness*) ini disampaikan oleh ketua regu 3 dan ketua rombongan 3 bahwa mereka belum mampu menyediakan fasilitas kursi roda dengan cepat untuk jamaah yang membutuhkan, hal ini Ibu Karsinah sampaikan selaku jamaah haji mengatakan bahwa ketua regu dan ketua rombongan kurang ketanggapan, sebab ketika beliau membutuhkan fasilitas kursi roda tersebut dengan cepat karena akan melakukan *thawaf* ketua regu dan ketua rombongan kurang respon karena tidak segera mencarikan kursi roda untuk ibu karsinah sehingga ibu Karsinah mengalami keterlambatan melakukan ibadah.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain Komunikasi, Kreadibilitas, Keamanan, Kompetensi, dan sopan santun.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan seluruh jamaah haji menerangkan bahwa ketua regu dan ketua rombongan sudah memenuhi semua aspek Jaminan (*assurance*), hal ini disampaikan oleh seluruh ketua regu maupun ketua rombongan walaupun pihak ketua regu dan rombongan tidak menjaminkan apapun kepada jamaah haji. Namun pelayanan yang ketua regu dan ketua rombongan berikan kepada jamaah sudah memberikan bukti bahwa ketua regu dan ketua rombongan mempunyai

rasa tanggung jawab yang tinggi serta menjamin keamanan dan kenyamanan dalam melaksanakan ibadah haji, pernyataan ini juga diperkuat oleh jamaah haji bahwa ketua regu dan ketua rombongan sudah menjamin akan keamanan seperti halnya menjaga jamaah agar tidak terpisah dari regu ataupun rombongan serta memberikan kenyamanan terhadap jamaah haji berupa membimbing dan mengajarkan hal yang belum jamaah pahami sewaktu menunaikan ibadah haji.

5. Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan di harapkan memiliki perhatian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan terdapat sebuah hasil bahwa seluruh ketua regu dan rombongan sudah memenuhi aspek Empati (*empathy*), hal ini dibuktikan ketika ketua regu maupun ketua rombongan mendapati permasalahan yang dihadapi jamaah, ketua regu dan ketua rombongan tidak segan membantu mengatasi serta memberikan jalan solusi kepada jamaah. Seluruh jamaah juga sependapat bahwa ketua regu dan ketua rombongan sangat memperhatikan dan sangat peduli kepada jamaah yang mereka pimpin mulai dari awal bimbingan

manasik, pemberangkatan, pelaksanaan ibadah haji di tanah suci, hingga pemulangan sampai keindonesia lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menarik kesimpulan bahwa ketua regu dan ketua rombongan merupakan petugas haji yang di pilih langsung oleh para jamaah dan merupakan petugas haji yang menyertai/mendampingi jamaah mulai dari persiapan hingga kepulangan jamaah haji, tugas pokok ketua regu dan ketua rombongan dalam ibadah haji adalah memimpin dan mengkoordinasikan anggota regu dan rombongan selama perjalanan haji, termasuk memastikan keamanan, kesejahteraan, dan kelancaran proses ibadah haji mereka. Penerapan tugas dan fungsi ketua regu dan ketua rombongan yang ada pada Kantor Kementerian agama Kabupaten Way Kanan sudah dijalankan dengan baik hal ini dibuktikan dengan kemampuan memimpin dan mengkoordinir jamaah selama menjalankan rangkaian ibadah haji termasuk memastikan keamanan dalam bentuk apapun kepada jamaah, serta memastikan kelancaran selama menjalani proses ibadah haji. Adapun tingkat kepuasan yang dialami oleh jamaah haji ketika berada di lapangan terhadap ketua regu dan ketua rombongan sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari lima jamaah haji yang menjadi informan hanya satu jamaah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan akan aspek berwujud (*tangible*) dan ketanggapan (*responsiveness*)

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran:

1. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah agar dapat memberikan pembinaan khusus dan lebih intensif serta memperhatikan kesiapan calon ketua regu dan ketua rombongan supaya dapat memahami peran dan tugasnya karena mereka adalah petugas yang selalu menyertai jamaah haji.
2. Ketua regu dan Ketua Rombongan diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada jamaah haji dan memperhatikan aspek berwujud (*tangible*), Realibilitas (*reability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) agar kedepannya dapat melayani jamaah haji lebih baik.
3. Jamaah haji diharapkan lebih memperhatikan setiap arahan yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan dan segera melaporkan segala sesuatu kepada ketua regu maupun ketua rombongan agar dapat meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Karena apapun yang diarahkan ketua regu dan ketua rombongan tentu hanya untuk kebaikan jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsih. "Peran Muthawif Dalam Ibadah Haji Dan Umrah." Bengkulu, 2022.
- Data Pra-Manifest Jamaah Haji Kabupaten Waykanan Tahun 2023.
- Hikmawati Fenti. *Metode Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2020.
- Hudori Mulya. *Tugas Dan Fungsi Ketua Regu Dan Ketua Rombongan*. Bengkulu: Kanwil kementerian Agama Provinsi Bengkulu, 2013.
- Hamadin Irwan. "Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia (Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 Dan 2016)." Yogyakarta, 2018.
- Istianah. "Prosesi Haji Dan Maknanya." *Jurnal Akhlak dan Tasawuf* Vol.2, No.1 (2016).
- Indrasari Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Nuryani Desi. "Efektifitas Tugas Pokok Petugas Kloter, Rombongan Dan Regu Dalam Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan." Jakarta, 2019.
- M. Ali Sodik, Sandusioto. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Parasuraman 1990 Dalam Jurnal Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Servqual-Parasuraman*) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan.
- Profil Kantor kementerian Agama Kabupaten Way Kanan. "Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan," 2021.
- Presiden Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Pasal 3.
- Republik Indonesia Departemen Agama. *Al-Quran Dan Terjemahnya*. Bandung: CV Diponegoro, 2007.
- Ramdan Muhammad. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Wibowati Ida. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.

Yusra Shahara. "Pengelolaan LKP Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Lifelog Learning* Vol.4, No.1 (2021).

<https://jaktim.kemenag.go.id/portal/read/karu-dan-karom-dalam-ibadah-haji-siapa-kah-dia>.

<https://kemenag.bintankab.go.id/berita/read/1422/kasi-phu-kemenag-bintan-jelaskan-detail-tugas-dan-fungsi-ketua-rombongan>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 20.22.

<https://muhamadfaqihhusni.wordpress.com/2016/07/27/uraian-tugas-ketua-regu-dan-rombongan-jamaah-haji-indonesia/>, Diakses Pada 10 Februari 2024, Pukul 19.07.

<https://www.kompasiana.com/jouni-one/5520df378133117e7419fb30/karu-dan-karom>.

LAMPIRAN



**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
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3322/In.28.3/D.1/TL.00/10/2022
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 03 Oktober 2022

Kepada Yth,
Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy. (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : M Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Peran Muthawif Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus Di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan)

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Siti Zulaikha

OUTLINE SKRIPSI

**PERAN KETUA REGU DAN KETUA ROMBONGAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI (Studi Kasus di Kementerian Agama
Kabupaten Way Kanan)**

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

A. Ketua Rombongan

1. Pengertian Ketua Rombongan
2. Tugas Ketua Rombongan
3. Fungsi Ketua Rombongan

B. Ketua Regu

1. Pengertian Ketua Regu
2. Tugas Ketua Regu
3. Fungsi Ketua Regu

C. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan
2. Metode Pengukuran Kepuasan
3. Indikator Kepuasan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian
2. Sifat Penelitian

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer
2. Sumber Data Sekunder

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Wawancara
2. Teknik dokumentasi

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

E. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan
2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan
3. Struktur Organisasi Penyelenggara haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan
4. Tugas Dan Fungsi Kasi Penyelenggaraan Ibadan Haji Dan Umrah
5. Tugas Pokok Ketua Regu Dan Ketua Rombongan Dalam pelayanan Jamaah haji

B. Peran Ketua Regu dan Ketua Rombongan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan

C. Pembahasan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dosen Pembimbing



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

Mahasiswa Peneliti



M. Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003

ALAT PENGUMPULAN DATA

PERAN KETUA REGU DAN KETUA ROMBONGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI (Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan)

A. WAWANCARA

1. Wawancara Dengan Kasi Penyelenggara Haji Dan Umrah

- a. Pelayanan apa saja yang diberikan Kementerian Agama kepada ketua regu dan ketua rombongan?
- b. Apakah sistem pelayanan ketua regu dan ketua rombongan pada Kementerian Agama Kabupaten way Kanan berjalan dengan baik?
- c. Bagaimana pembentukan ketua regu dan ketua rombongan di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan?
- d. Masalah apa saja yang sering terjadi di dalam regu dan rombongan?
- e. apakah ada pembinaan khusus untuk ketua regu dan ketua rombongan?
- f. Apakah ada perbedaan pelayanan sekarang dengan tahun-tahun lalu?
- g. Bagaimana pandangan bapak terkait pelayanan yang diberikan ketua regu dan ketua rombongan terhadap jamaah dan apakah jamaah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan?

2. Wawancara Dengan Ketua Regu Dan Ketua Rombongan

- a. Apa saja tugas dan fungsi Bapak sebagai ketua regu/ketua rombongan?
- b. Pelayanan apa saja yang bapak berikan kepada jamaah haji?
- c. Apakah kemampuan Bapak sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan?

- d. Apakah Bapak sudah memberikan jaminan rasa aman dan nyaman terhadap jamaah haji?
- e. Bagaimana cara Bapak menunjukkan kepedulian terhadap jamaah haji?
- f. Apakah mengalami kendala pada saat memberikan pelayanan kepada jamaah haji?
- g. Kendala apa saja sering dihadapi jamaah haji?
- h. Bagaimana cara bapak mengatasi kendala dan solusi terhadap kendala yang dihadapi jamaah haji?
- i. Apakah Bapak terbuka terkait keluhan dan saran yang dihadapi oleh jamaah haji?
- j. Menurut Bapak apakah jamaah haji puas terhadap pelayanan yang Bapak berikan?

3. Wawancara Dengan Jamaah Haji

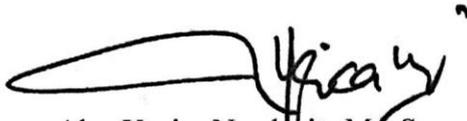
- a. Menurut Bapak/Ibu apakah ketua regu dan ketua rombongan sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik?
- b. Pelayanan apa saja yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan?
- c. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu terkait kemampuan ketua regu dan ketua rombongan dalam memberikan pelayanan?
- d. Bagaimana ketanggapan ketua regu dan ketua rombongan pada saat Bapak/Ibu mengalami suatu kendala?
- e. Apakah Bapak/Ibu diberikan jaminan rasa aman dan nyaman oleh ketua regu dan ketua rombongan?
- f. Menurut bapak/ibu apakah sudah optimal pelayanan yang diberikan oleh ketua regu dan ketua rombongan?
- g. Apakah ketua regu dan ketua rombongan menunjukkan rasa kepedulian terhadap Bapak/Ibu?

- h. Apakah ada kendala dari pemberangkatan sampai pemulangan jamaah haji dan bagaimana solusi dari ketua regu dan ketua rombongan?
- i. Adakah pesan dan kesan yang ingin di sampaikan kepada ketua regu dan ketua rombongan?

B. DOKUMENTASI

1. Foto Dengan Informan
2. Buku-buku Yang Berkaitan Dengan Penelitian
3. Data Tentang Lokasi Penelitian

Dosen Pembimbing



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

Mahasiswa Peneliti



M. Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003



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

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

Nomor : B-1634/In.28/D.1/TL.00/05/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Kementerian Agama
Kabupaten Way Kanan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1635/In.28/D.1/TL.01/05/2024,
tanggal 31 Mei 2024 atas nama saudara:

Nama : **M ILHAM RAMADHAN**
NPM : 1903042003
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Kepala Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN KETUA REGU DAN KETUA ROMBONGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI STUDI KASUS DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN WAY KANAN".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 31 Mei 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN WAY KANAN**

Jalan Jenderal Sudirman No. 149 KM. 2 BlambanganUmpu, Way Kanan
Email : kemenagwaykanan@gmail.com // FB : Kementerian Agama Way Kanan
Instagram : [kemenag_waykanan](https://www.instagram.com/kemenag_waykanan) // Website : www.waykanan.kemenag.go.id

REKOMENDASI

Nomor : B-16/Kk.08.08.1/HJ.08/06/2024 4

Dasar : Surat Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor:B-
1635/In.28/D.1/TL.01/05/2024 Tanggal 31 Mei 2024 Perihal Izin
Research

Berdasarkan hal tersebut di atas, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan
dengan ini memberikan Rekomendasi kepada:

Nama : M. Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Peran Ketua Rombongan dan Ketua Regu Terhadap Tingkat
Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus di Kementerian Agama
Kabupaten Way Kanan)

Untuk melakukan Research di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan dalam rangka
menyelesaikan tugas akhir.

Demikian Surat Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Blambangan Umpu, 08 Juni 2024

an, Kepala
Kasubbag Tata Usaha



Toko Susanto

Tembusan Yth:
Kepala Kantor Kemenag Way Kanan (sebagai laporan)



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

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

SURAT TUGAS

Nomor: B-1635/In.28/D.1/TL.01/05/2024

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

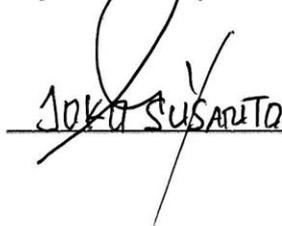
Nama : **MILHAM RAMADHAN**
NPM : 1903042003
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN KETUA REGU DAN KETUA ROMBONGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI STUDI KASUS DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN WAY KANAN".
 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 : 31 Mei 2024

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Joka Susanta

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-567/In.28/S/U.1/OT.01/06/2024**

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

Nama : M ILHAM RAMADHAN
NPM : 1903042003
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903042003

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 06 Juni 2024

Kepala Perpustakaan



[Handwritten Signature]
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003

Jurusan/Fakultas : MHU/ FEBI
Semester/TA : IX/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis, 27/Des	Penelitian tentang kepesualan keaduan & layanan (kutu prosedur yang diberikan oleh pihak kemenag Was Kanan danah haji periode 2001-2003 (3th))	

Dosen Pembimbing,

Alva Yenica Nanda Vita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003

Jurusan/Fakultas : MHU/ FEBI
Semester/TA : X/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis 18-1-24	<ul style="list-style-type: none">- LBM belum ada masalah yg tergambar- Data awal belum ada, tambah penelitian terdahulu untuk meyakinkan alasan dilakukan penelitian- Cari teori tentang karu karom, indikator/ Antarmuka lalu substitusi secara lengkap di LBM- Cari teori tgg kepuasan pelayanan dalam kepuasan produk, indikator dsb, kemudian substitusi ke LBM lengkap selasa padat- wawancara kepada pihak terkait termasuk sumber di BAB II- Perbaiki BAB II dan daftar pustaka sesuai catatan di proposal bimbingan- Perbaiki footnote, typo, penulisan bahasa asing, ESD, kapital- gunakan buku pedoman Quiposi IAIN Metro sebagai acuan menulis	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Alva Yenica Nanda Vita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Muhammad Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003

Jurusan/Fakultas : MHU/ FEBI
Semester/TA : X/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin/ 02 Januari	<ul style="list-style-type: none">- Lengkapi materi terkait Jamal haji- Perbaiki Penulisan sesuai dengan buku Pedoman IAIN METRO	
	Selasa, 03 Januari	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki typo, huruf asing ketak miring, Footnote, Daftar pustaka- Hapus teori zamah haji- Tambah Novelty pada penelitian relevan- Lengkapi lampiran untuk berkas Seminar	

Dosen Pembimbing,

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

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003

Jurusan/Fakultas : MHU/ FEBI
Semester/TA : X/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa, 23 Jan 24	- ACC BAB I - II SILAHKAN RAFTAR SEMINAR, LENDOKAPI LAMPIRAN	

Dosen Pembimbing,

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

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003

Jurusan/Fakultas : MIU/ FEBI
Semester/TA : X/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	BELASA, 08/24 5	<ul style="list-style-type: none">- PERBAIKI DAFTAR PUSTAKA- PERBAIKI S.D. PRIMER & WAWANCAR DELASIAW JAMAZANWA- PERBAIKI FOOTNOTE- PERBAIKI OUTLINE- PERBAIKI APD & PERTANYAAN HARUS INKLUDER DE TEORI BAB II	

Dosen Pembimbing,

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

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003

Jurusan/Fakultas : MIIU/ FEBI
Semester/TA : X/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	KAMIS, 30 MEI 2024	ACC APD & OUTLINE	

Dosen Pembimbing,

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

Mahasiswa Ybs,


Muhammad Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003

Jurusan/Fakultas : MHU/ FEBI
Semester/TA : X/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10/24 /6 SENIN	<p>PERBAIKI BAB <u>IV</u></p> <ul style="list-style-type: none">- WAWANCARA HARUS DIPERTALAN KESELURUHANN, DGN HANYA PERWAKILAN INFORMAN- ANALISIS DIPERBAIKI, BUNAKAN TEORI BAB II UNTUK ANALISIS- DAFTAR SEJARAH PROFIL, LANGSUNG SAYA KE PTHU → TIDAK PERLU BERTELE- TELE- BUNAKAN PEDOMAN PENELITIAN SEBANYAK MUNGKIN MENULIS	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

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

Muhammad Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003

Jurusan/Fakultas : MHU/ FEBI
Semester/TA : X/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	RABU, 12/2024 6	<ul style="list-style-type: none">- PERBAIKI ABSTRAK, KATA PENGANTAR, MOTTO (KAITKAN MOTTO DE PENELITIAN), DAFTAR ISI, DAFTAR LAMPIRAN, KESIMPULAN, SARAN, DAFTAR PUSTAKA- LBM : ANTAR PARAGRAF HARUS BERKESINAMBUNGAN, TAMBAH PENELITIAN TERDAHULU "MENJELASKAN" PENELITIAN ANDA- TEORI DI BAB II SARI SELAIN DAN WORDPRESS, SETIAP RATA, BERTEORI HARUS DELAS & DISERTAKAN SUMBERNYA DI FOOTNOTE- CEK PENULISAN FOOTNOTE, PERBAIKI BAIK FOOTNOTE BUKU, WAWANCARA, KUTIPAN DAN KUTIPAN, MAUPUN LAINNYA- SUMBER DATA DEWAWADATA ITU BERBEDA, MAKA PERBAIKI- PERBAIKI BAGIAN PEMBAHASAN / ANALISIS PD BAB II, DATA LAPANGAN YB DIDAPAT HARUS DIDESKRIPSIKAN SECARA LENGKAP.- PERBAIKI SISTEMATIKA PENULISAN SEPERTI EYD, BAHASA AGING, STERIL MASUK "TYPO"- GUNAKAN BUKU PEDOMAN PENULISAN &6 AWAL MENULIS LENGKAP LAMPIRAN KESELURUHAN	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

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

Muhammad Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003

Jurusan/Fakultas : MHU/ FEBI
Semester/TA : X/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	KAMIS, 13 JUNI 2024	<ul style="list-style-type: none">- PERBAIKI TYPO, ETD DLL- SINGKATAN BUKU PEDOMAN PENULISAN SKRIPSI SEBAGAI ACUAN MENULIS- PERBAIKI HALAMAN PERSEMBAHAN- JAKSIAN ADA KATA HUBUNG DI AWAL PARAGRAF, SEPERTI PADA, UNTUK DLL.	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

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

Muhammad Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan
NPM : 1903042003

Jurusan/Fakultas : MIHU/ FEBI
Semester/TA : X/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	KAMIS, 13 JUNI 2024	ACC BAB I - V SEBAYA DAFTAR MUSAQOBTAH	

Dosen Pembimbing,

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

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Ilham Ramadhan
NPM. 1903042003

DOKUMENTASI



Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Way Kanan



Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Ali Sholihin selaku Kepala seksi PHU Kabupaten Way Kanan



Dokumentasi dengan Bapak Sudiman Selaku Ketua Rombongan 5



Dokumentasi dengan bapak Sukarman Selaku
Ketua regu 3 dalam Rombongan ke 3



Dokumentasi dengan Bapak Ali Selaku Jamaah



Dokumentasi dengan Ibu Karsinah selaku Jamaah

**DAFTAR PRA-MANIFEST
JAMAAH HAJI KABUPATEN WAY KANAN
TAHUN 1444 H / 2023 M**

KLOTER: 43 / JKG

NO	PORSI	NAMA	P/L	DESA	KECAMATAN	KET
a		PUJI PURWANTO ADUNG	L			TPHI
b		EVI SOFWATI	P			TPIHI
c		SUBHAN PADILA H	L			TKHI
d		DWI JOKO SUSILO	L			TKHI
e		LIZDA PURNAMA Z	P			TKHI
f	3144080005	MOHAMAD DIN HADI	L			PHD WAY KANAN
1	0800102196	SURYANTO MUSWANTO JOYOKARYO			BUAY BAHUGA	KAROM 1
2	0800106510	ISKAK AHMAD KARNAWI			BUAY BAHUGA	KARU 1
3	0800102195	SITI SAROH DJUWAHIR HADIPRAYITNO			BUAY BAHUGA	
4	0800106528	ROSIDAH DULKIMIN HARUN			BUAY BAHUGA	
5	0800106531	AMIROH AHMAD KARNAWI			BUAY BAHUGA	
6	0800106533	TUKINEM BAKIR KROMOJOYO			BUAY BAHUGA	
7	0800106539	UMI HASANAH			BUAY BAHUGA	
8	0800101917	TARSINAH MUSI MUHAMAD HAMID			BUAY BAHUGA	
9	0800099735	SIYAM SAMSUDI MAT RAJI			BAHUGA	
10	0800106513	WALDINAH ATMO DIWONGSO			BAHUGA	
11	0800102664	DALOM SARUNTING SINGA			BAHUGA	
12	0800105463	KAMELI ABDUL FATTAH HASAN WARGO			BUAY BAHUGA	KARU 2
13	0800105490	ZAKIYAH PAISOL SIROT			BUAY BAHUGA	
14	0800102199	MUKMIN SANMUHNI SANMUHRI			BUAY BAHUGA	
15	0800102201	RUSMINI KADIS JOYORUSMIN			BUAY BAHUGA	
16	0800102402	TURMIATI DULLAH UMAR			BUAY BAHUGA	
17	0800102404	MISINAH SLAMET TARMAN			BUAY BAHUGA	
18	0800102405	SUPANGAT MULYONO SONADI			BUAY BAHUGA	
19	0800101922	ISTI RAHAYU			BLAMBANGAN UMPU	
20	0800096939	ALI OEMAR IMAM ZAKARIA			BLAMBANGAN UMPU	
21	0800096940	ERNIATI MUKHTAR ADAM			BLAMBANGAN UMPU	
22	0800102193	NURLAILI SURAT NURHADI			BLAMBANGAN UMPU	KARU 3
23	0800102194	SUMIATI SUPARMAN ADAM			BLAMBANGAN UMPU	
24	0800170672	KATEMI DARMO ADAM			BLAMBANGAN UMPU	
25	0800099481	ASIAH LAIKUN JOYO GIMIN			BLAMBANGAN UMPU	
26	0800099482	JAINI ABDUL KARIM TOKARYO MIDI			BLAMBANGAN UMPU	
27	0800102192	NURHASANAH AMRUN WILASTRA			BLAMBANGAN UMPU	
28	0800100110	UJANG EFFENDI EZUAR			BLAMBANGAN UMPU	
29	0800102202	HERMAN ANO KARNO			BLAMBANGAN UMPU	
30	0800103244	HASNA SAMRIN MATANI			BLAMBANGAN UMPU	
31	0800102204	NOK ROHMAWATI KOMAR			BLAMBANGAN UMPU	
32	0800104237	MAKSUM LANGKIR RIGAN			BLAMBANGAN UMPU	
33	0800106388	SAPRI AHMAD SALAM TANGGUY			BLAMBANGAN UMPU	KARU 4
34	0800104895	JUMIATI SAIDI PARI			BLAMBANGAN UMPU	
35	0800105107	GIMIN JAMAN KLIWON			BLAMBANGAN UMPU	
36	0800106389	ETI NUR AMBARWATI			BLAMBANGAN UMPU	
37	0800101918	NGAKO'ID DULAH SUHUD			BLAMBANGAN UMPU	
38	0800106387	DENSI MAT ASIK MUHARAM			BLAMBANGAN UMPU	
39	0800097702	RIGAYADI MARYADI SOMOKARYO			BLAMBANGAN UMPU	
40	0800099465	SITI AISAH BUL HASAN MUSA			BLAMBANGAN UMPU	
41	0800103171	RUMINI JASMIN ADAM			BLAMBANGAN UMPU	
42	0800103172	ASMAN HASAN BURHANUDIN			BLAMBANGAN UMPU	
43	0800185600	NURMAWATI MAHRUS JEMARAN			BLAMBANGAN UMPU	

44	0800101631	M. KHOLIDIN			GUNUNG LABUHAN	KAROM 2
45	0800103256	AHMAD WAHYUDI SAPUTRA			REBANG TANGKAS	KARU 1
46	0800097670	SURATMI MAD JALAL PALAL			REBANG TANGKAS	
47	0800102392	SUPARDI AMAD DIMEJO			REBANG TANGKAS	
48	0800102399	SRI WIDODO SUPAR			REBANG TANGKAS	
49	0800102355	UMIROH AMRAH AKIB			REBANG TANGKAS	
50	0800104651	HANAFI USMAN REDEMAT			REBANG TANGKAS	
51	0800104652	HANI SUDIBYO ABDUL RAHMAN			REBANG TANGKAS	
52	0800104678	MALENDAS HASANA JURAGANNUDIN			REBANG TANGKAS	
53	0800104681	UMI SALAMAH ABDUL HAMID			REBANG TANGKAS	
54	0800127073	BASUNIK ZAILANI ABDULLAH			REBANG TANGKAS	
55	0800103241	MUHAMAD ALIF SULTAN			GUNUNG LABUHAN	KARU 2
56	0800101476	SITI HALIMAH CIK ALIP			GUNUNG LABUHAN	
57	0800101630	ASMARI NITIJARJO TIMO			GUNUNG LABUHAN	
58	0800103240	RINI SUSANTI KADARUDIN			GUNUNG LABUHAN	
59	0800103243	ROAIMAH SEMANGKU HANAFI			GUNUNG LABUHAN	
60	0800103250	ABDUL ROHIM MAT TUNGGU			GUNUNG LABUHAN	
61	0800103390	SITI QODARIAH ABUSUAN			GUNUNG LABUHAN	
62	0800094892	SUMIYATI			GUNUNG LABUHAN	
63	0800106076	YULIAN SUSANTI MAD SIRUN			GUNUNG LABUHAN	
64	0800106079	JONI EFENDI SYAPARUDIN			GUNUNG LABUHAN	
65	0800102790	SISWANTO SUWARDI WARSO SEMI			BUMI AGUNG	KARU 3
66	0800106381	MUHAMMAD ZUAN ZOHRI SUYIB			GUNUNG LABUHAN	
67	0800106386	SALBIAH SIABU GAMAT			GUNUNG LABUHAN	
68	0800106511	ROHMA WATI RADEN UMI			GUNUNG LABUHAN	
69	0800106512	AHERON AHMADIN SUKIN			GUNUNG LABUHAN	
70	0800098437	DAMI FATIMAH WARNI			BUMI AGUNG	
71	0800100528	MARYATI JUREMI KASRAN			BUMI AGUNG	
72	0800102407	MIASRI DASIM ADAM			BUMI AGUNG	
73	0800102793	NUR HAYATI NENDAR KASAN MUKTAR			BUMI AGUNG	
74	0800104891	RAJULIN SARIF PULAN			BUMI AGUNG	
75	0800104892	MURNI ARAHAB ADAM			BUMI AGUNG	
76	0800103174	ARPAN SUTAN MUDO			BUMI AGUNG	KARU 4
77	0800104731	INING HASAN WIKARTA			BUMI AGUNG	
78	0800128771	MUHAMMAD PONIRAN SASTRO ADAM			BUMI AGUNG	
79	0800128774	SITI MARTINI SADERIN IROTONO			BUMI AGUNG	
80	0800115512	SITI ROMLAH ABU TALKAH			BUMI AGUNG	
81	0800135674	SITI MAESAROH SALAMUN KASAN MURADI			BUMI AGUNG	
82	0800135731	AHMAD SAHURI NYAMAN SONTOMOYO			BUMI AGUNG	
83	0800155993	WARIJAH WARSAN TONADI			BUMI AGUNG	
84	0800103170	SABNIDAR BUSTAMI ILYAS			BUMI AGUNG	
85	0800106956	ANGGA ANTONI MUHAMMAD FATONI			BUMI AGUNG	
86	0800106957	NANA ASNAWATI SUBLI			BUMI AGUNG	
87	0800098718	SUDIMAN IKHSANUDIN SUMERI			NEGERI AGUNG	KAROM 3
88	0800103939	PARDIYAT NGATMIN KARTODIKROMO			NEGARA BATIN	KARU 1
89	0800102278	YUSIYA MATDIN DAUD			KASUI	
90	0800102656	RELITA LIZAH			KASUI	
91	0800102658	HERNI DAHLAN BURLIAN			KASUI	
92	0800103260	AMIR MAHMUD MAKMUR			KASUI	
93	0800104649	MUHAMMAD SULAIMAN ABDULLAH			KASUI	
94	0800104680	RUAINAH MUJITABA SEMANGGOR			KASUI	
95	0800106817	SUSETYO BUDI K. SASTRO PRAYITNO			KASUI	
96	0800106819	ASMAWATI MUHAMAD SIYAR KESAMAS			KASUI	
97	0800133303	SUYATI DARMO TEGUH			NEGARA BATIN	
98	0800180142	TAWIRYAK SAMROJI ADAM			PAKUON RATU	
99	0800103248	SUKISMAN MARTOWIYADI ADAM			PAKUON RATU	KARU 2
100	0800164372	MAIDI BERO SOLAIMAN			NEGERI AGUNG	
101	0800183760	SUPARDI MINGUN ADAM			PAKUON RATU	

102	0800103239	PARINEM GITO SUWARNO			PAKUONRATU	
103	0800103246	SULAIMAN TODI KROMO			PAKUONRATU	
104	0800103420	SUPIYATI PARDI WARSO			PAKUONRATU	
105	0800103421	AHMAD SUBANDI AHMAD RUSNI			PAKUONRATU	
106	0800098719	SITI NATIQOH MUHYADI MARTOSUMANGUN			NEGERI AGUNG	
107	0800104021	ARI FRENGKI			NEGERI AGUNG	
108	0800104018	PARIDA IBRAHIM USMAN			NEGERI AGUNG	
109	0800103242	SUKARMAN DULNGALIM DULLAH RUKI			NEGERI AGUNG	KARU 3
110	0800103249	MIRYANANI MUHAMAD SOPA			NEGERI AGUNG	
111	0800102187	MUHIBBAT MAKSAR BASRI			NEGERI AGUNG	
112	0800102186	WAMALIA DULMAMAT MUNGKIN			NEGERI AGUNG	
113	0800099001	ALI JUPRI BAHUSIN			BARADATU	
114	0800099002	ERNANI BAHTIAR DATANG			BARADATU	
115	0800099146	SAMSURI KARTA MURTA			BARADATU	
116	0800099147	SUJONO			BARADATU	
117	0800099149	KARSINAH AHMAD SAFEI			BARADATU	
118	0800101905	SAMNAH GUSNENG MAHUSIB			BARADATU	
119	0800102660	REYNALDHY TARSONI AHMAD DEHWAN			BARADATU	KARU 4
120	0800099736	MUHAMAD SAIDI MAHDI MAHLI			BARADATU	
121	0800100381	WAKIDI USUP ADAM			BARADATU	
122	0800100487	JOHARI SYABIZD COKRO			BARADATU	
123	0800100578	NURYAM SAIROH DUSAHIR			BARADATU	
124	0800103253	SETIASIH NGATIRIN PONIMIN			BARADATU	
125	0800099246	JAMIANAH SAIDIN CIK NANG			BARADATU	
126	0800102661	DINI ISMAYKA ZAKARIA			BARADATU	
127	0800103027	MAIDAR MUHAMAD NASIR IBRAHIM			BARADATU	
128	0800103028	RUDI AFRIZAL SUARDI			BARADATU	
129	0800103252	NGADIONO MUSLIMIN KARYADI			BARADATU	
130	0800103938	EDISON HABIBBURAHMAN AHMAD			BARADATU	KAROM 4
131	0800167419	EMPI ARDHANTA SUKIRMAN HADI			BARADATU	KARU 1
132	0800107540	ZUBAIDI ALFIAN TAMBUH			BARADATU	
133	0800107541	DARMALINI BUSRI DUNI			BARADATU	
134	0800103867	SITI THOWYAH MUHAMAD			BARADATU	
135	0800103937	FARIDA WATI RUSLAN			BARADATU	
136	0800104008	LITIK HALIMAH SARIJO			BARADATU	
137	0800104011	IKHSANUDIN TARYTI WANGSA WIJAYA			BARADATU	
138	0800104202	NORMAN GEDAM ABDULLAH			BARADATU	
139	0800101898	SAFARI SYAMSU DURAJI			BARADATU	
140	0800097146	SUMIYATI			BARADATU	
141	0800105443	SUJARWO SUWAJI AHMAD REJO			BARADATU	KARU 2
142	0800105477	WANNANI ABAS SEPELE			BARADATU	
143	0800105462	ELVA ROZA WARDI			BARADATU	
144	0800106988	WINDRI ANUGRAH			BARADATU	
145	0800106989	YAN RITA SOFYAN			BARADATU	
146	0800105467	MUSLIMAH ABDULLAH SAYUTI AS'ARI			BARADATU	
147	0800105487	ARFAN EFENDI BARHIMA			BARADATU	
148	0800105499	BARIDA MUHAMAD AKUAN MAT AGUS			BARADATU	
149	0800106384	SUMARDI SUKEMI SOMODIHARJO			BARADATU	
150	0800106276	SURHANAH YAHDY ABDULLAH			BARADATU	
151	0800106824	SUPARNO ATMO TIMIN			BARADATU	KARU 3
152	0800105748	HENI WULANDARI PONDIMIN			BARADATU	
153	0800105662	RATIH ETI MARTINI			BARADATU	
154	0800105749	BAROTO SUMO SENTONO			BARADATU	
155	0800106825	SITI NURYANI ISMAN ONGGORESO			BARADATU	
156	0800105464	SUMIATI SUMPENO SASTRO			BARADATU	
157	0800105465	SUKIR KARTO BUANG			BARADATU	
158	0800103261	SITI ROFIAH ABDUL MANAN			BARADATU	
159	0800103262	YUSUF SAN MUNAWAR			BARADATU	

218	0800109019	BIBIT PURWATI SARUTO			WAY TUBA	
219	0800109072	TONGATUN MAT KUSNI			WAY TUBA	
220	0800109079	MARWAN MUSIAR SULAIMAN			WAY TUBA	
221	0800109085	BAKRIAH BASAN BASRI			GUNUNG LABUHAN	
222	0800109086	JARKASIH MADARIP ASMAJA			GUNUNG LABUHAN	
223	0800109087	BAIDAH HASAN BASRI			GUNUNG LABUHAN	
224	0800109088	MUJIAH MUHAMAD SUKRI RAMIDI			GUNUNG LABUHAN	
225	0800109090	RUSDIONO ABDUL SALAM JANAWI			GUNUNG LABUHAN	
226	0800109095	MARYATI MUHAMAD AMIN LAHAB			BARADATU	
227	0800109097	NUR KODIZAH MUHAMAD ROSYDI			PAKUAN RATU	

Blambangan Umpu, 1 Juni 2023
Kasi PHU

H. Ali Sholihin

RIWAYAT HIDUP



Nama peneliti adalah Muhammad Ilham Ramadhan di lahirkan di Tanjung Rejo pada 10 November 2001. Peneliti merupakan anak kedua dari pasangan Bapak Atmin dan Ibu Uswatun Khasanah. Adapun tempat tinggal peneliti yang berlokasi di Kampung Tanjung Rejo, RT 001, RW 003, Kecamatan Negeri Agung, Kabupaten Way Kanan. Karir Pendidikan peneliti dimulai pada jenjang Taman Kanak-kanak di TK Dharma Pertiwi selesai pada tahun 2007, setelah itu peneliti melanjutkan Sekolah Dasar di SDN 02 Tanjung Rejo selesai pada tahun 2013, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan Madrasah Tsanawiyah pada MTS Ma'arif 1 Bumi Mulya lulus pada tahun 2016, lalu peneliti melanjutkan pendidikan di Madrasah A'liyah MA Ma'arif 1 Bumi Mulya dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun akademik 2019/2020 peneliti tercatat sebagai mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, tepatnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Program Studi Manajemen Haji dan Umrah melalui jalur Seleksi-Mandiri.