

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang No 13 Tahun 2008. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. (UU No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji pasal 1 ayat 2 dan pasal 3).

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia secara nasional menjadi wewenang Kementerian Agama (Kemenag). Dalam kewenangan tersebut juga terkandung tanggung jawab yang besar karena dalam pelaksanaan ibadah haji diperlukan pelayanan yang baik. Pelayanan ibadah haji tidak hanya menyangkut kesejahteraan lahir-batin jamaah haji, namun menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, maka penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik, agar penyelenggaraan ibadah haji tersebut dapat berjalan dengan tertib, aman dan lancar. (Dirjend. Pelayanan Haji dan Umroh, 2010: 11).

Dalam sebuah manajemen yang baik, fungsi-fungsi dalam manajemen harus dilaksanakan dengan baik pula. Pelaksanaan manajemen yang baik akan mampu mengoptimalkan pemanfaatan sumber-sumber dan mengkoordinasikan tugas-tugas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan dalam pencapaian tujuan tersebut tidak bisa lepas dari peran empat fungsi dalam manajemen, sebagaimana yang diungkapkan oleh Terry bahwa manajemen memiliki empat fungsi, yaitu perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Aktuating*), dan Pengawasan (*controlling*) (Panglaykim, 1991: 39).

Salah satu fungsi dasar manajemen adalah pengawasan atau *controlling*. Pengawasan dilakukan untuk mengukur efektifitas kerja personal dan tingkat efisiensi penggunaan metode serta alat-alat tertentu dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses pengawasan ditujukan untuk memeriksa kesesuaian realisasi kerja di lapangan dengan rencana, instruksi dan prinsip-prinsip kerja yang telah ditetapkan (Choliq, 2011: 281).

Menyadari pentingnya pengawasan dalam penyelenggaraan ibadah haji, pemerintah juga telah membentuk Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI). Dalam pasal 12 ayat 1 undang-undang no. 13 tahun 2008 menyebutkan bahwa KPHI dibentuk untuk melakukan pengawasan dan pemantauan dalam rangka meningkatkan pelayanan ibadah Indonesia. KPHI memiliki fungsi memantau dan menganalisa kebijakan operasional

penyelenggaraan ibadah haji Indonesia (UU Nomor 13 Tahun 2008 pasal 12).

Meningkatnya kuota jamaah haji tahun 2011 di Indonesia tak berbanding lurus dengan peningkatan pelayanan. Sejumlah persoalan klise seperti pembinaan, pelayanan, dan perlindungan masih dialami para jamaah haji Indonesia. Pelayanan pemerintah terhadap jamaah haji belum maksimal karena Minimnya pengawasan menjadi persoalan utama rendahnya mutu pelayanan jamaah haji. Padahal UU Haji telah mengamanatkan penyelenggara untuk memberikan kenyamanan pada jamaah selama prosesi ibadah haji. Optimalisasi pengawasan penyelenggaraan haji mutlak diperlukan untuk perbaikan ibadah haji (<http://www.republika.co.id>, diakses/26/12/2012/13.00). Hal tersebut menunjukkan bahwa peran pengawas belum maksimal dalam melakukan pengawasan pelayanan ibadah haji.

Permasalahan mengenai pengawasan juga ditemukan di Kementerian Agama Kabupaten Tegal, yaitu tidak adanya struktur pengawas, sehingga kinerja pengawasan yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tidak maksimal. Tidak adanya struktur pengawas ini membuat pengawasan sebagai fungsi manajemen tidak berjalan dengan baik, karena pengawasan di Kementerian Agama Kabupaten Tegal hanya dilakukan oleh seorang kepala saja. Sehingga tindakan yang dilakukan belum sesuai dengan tujuan dan pengertian pengawasan karena hanya

peninjauan saja yang dilakukan tanpa ada proses evaluasi terhadap jalannya proses pelayanan ibadah haji.

Sekilas mungkin masalah tersebut bukan masalah yang besar, namun ketika kurang maksimalnya pelayanan ini tidak diawasi dengan baik oleh pengawas maka kekurangan ini akan terulang lagi di tahun-tahun selanjutnya. Pengawasan menurut Terry dalam bukunya *Principles of Management*, adalah proses yang menentukan apa yang dicapai, menilainya, dan jika perlu mengambil tindakan koreksi agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai rencana (Panglaykim, 1991: 44). Sementara itu masalah terkait pengawasan ibadah haji telah diatur dalam undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu juga dalam Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 Bagian III dijelaskan bahwa pengawasan dalam penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan oleh Komisi Pengawas Haji Indonesia yang terdiri atas Sembilan anggota. Sembilan anggota itu terbagi lagi atas enam orang dari unsur masyarakat dan 3 orang dari unsur pemerintahan. Namun dalam prakteknya pengawas ini tidak bekerja sebagaimana mestinya. Di Kementerian Agama Kabupaten Tegal contohnya, tidak ada struktur pengawas yang pasti dalam mengawasi proses pelaksanaan ibadah haji di sana.

Berdasarkan latar belakang di atas, tampak dalam proses pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal sangat problematik, di salah satu sisi Undang-undang mensyaratkan adanya pengawasan. Dari sisi manajemen fungsi pengawasan sangat dibutuhkan tetapi dalam

kenyataannya di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tidak ada struktur yang jelas mengenai pengawas. Oleh karena itu penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan kinerja pengawasan dalam pelayanan ibadah haji dengan lokasi obyek penelitian adalah Kementerian Agama Kabupaten Tegal. Adanya data yang menunjukkan bahwa pengawasan terhadap pelayanan ibadah haji dari pengawas pusat yang belum maksimal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal, untuk meneliti apakah pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di sana.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis merumuskan pokok-pokok masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana bentuk pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011?
2. Siapa pengawas dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011?
3. Bagaimana relevansi pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011 dengan perundang-undangan?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan usaha dalam memecahkan masalah yang disebutkan dalam perumusan masalah. Untuk itu, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011 dan bagaimana relevansi pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011 dengan perundang-undangan.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan khasanah keilmuan, utamanya di bidang penelitian Ilmu Dakwah, dan secara khusus di bidang kajian Manajemen Dakwah.

Sedangkan secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan baru kepada masyarakat utamanya tentang pengawasan dalam pelayanan ibadah haji.

### **1.4. Kajian Pustaka**

Telah banyak penelitian tentang manajemen, manajemen pelayanan ibadah haji, dan pengawasan ibadah haji. Berikut adalah rincian dari beberapa penelitian tersebut:

Kajian terkait manajemen dilakukan oleh As Amrodin (2011) dengan judul "*Aplikasi Manajemen Strategik di Kelompok Bimbingan*

*Ibadah Haji (KBIH) Nurul Huda Semarang.*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi manajemen strategik di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nurul Huda Semarang. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan manajemen dakwah, sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Dalam merumuskan data penelitian ini penelitian mencoba mendeskripsikan manajemen strategik di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nurul Huda Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Nurul Huda Semarang menggunakan manajemen strategik. Hal ini terbukti karena manajemen strategik yang diterapkan KBIH Nurul Huda Semarang dapat dilihat dari komponen-komponen manajemen strategik seperti visi, misi, mandat, analisis lingkungan eksternal, analisis lingkungan internal dan analisis SWOT. Karena itu dapat diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan telah menuai keberhasilan sebab manajemen strategik dijalankan dengan baik. Dari data yang terkumpul, pada prinsipnya manajemen strategik yang diterapkan KBIH Nurul Huda sesuai dengan konsep manajemen strategik. Demikian pula, komponen-komponen manajemen strategik telah diaplikasikan sebagaimana terlihat dari strategi-strategi KBIH Nurul Huda.

Jamaludin (2008) dengan judul “*Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (Tahun 2006-2007).*”

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif karena penelitian ini tidak mengadakan perhitungan dan lebih mudah bila dihadapkan dengan kenyataan ganda, metode yang menyajikan secara langsung hakekat hubungan antar peneliti dan responden, lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dengan pola-pola nilai yang dihadapi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik interview atau wawancara dengan petugas-petugas haji yaitu kepala Seksi Pelayanan Ibadah Haji, dan dokumentasi berupa buku, jurnal atau tulisan yang mendukung penelitian ini. Sedangkan teknik analisis dengan menggunakan analisis SWOT, variabel yang digunakan adalah manajemen pelayanan jama'ah haji.

Kajian tentang manajemen pelayanan, dilakukan oleh Siti Suhartatik (2009) dengan Judul "*Manajemen Manasik Haji Departemen Agama 2003-2005 (Studi Tentang Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah)*". Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah yang berkaitan dengan sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah pada Departemen Agama Kota Semarang terhadap proses pelayanan bimbingan manasik haji tahun 2003-2005, serta untuk mengetahui kendala atau hambatan yang dihadapinya. Penulis perlu mengkaji lebih dalam mengenai penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah serta faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di Departemen Agama Kota Semarang, dikarenakan bimbingan manasik haji diperlukan pengelolaan yang baik agar dapat berjalan efektif dan efisien, dan hal itu



dapat terwujud dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, actuating, controlling*. untuk meneliti sejauh mana pemanfaatan fungsi-fungsi dakwah dan faktor-faktor penghambat dan pendukungnya dalam departemen agama Kota Semarang, penulis menggunakan metode analisis kualitatif diskriptif sebagai teknik analisa data, yang beracuan pada pola pikir deduktif dan induktif. Pada Departemen Agama kota Semarang seksi pelayanan haji dan umrah telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dakwah, untuk menjalankan bimbingan manasik haji dalam setiap proses pelayanannya, sehingga dapat berjalan efektif dan efisien.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pada Departemen Agama Kota Semarang Dalam pelayanan Bimbingan Manasik Haji Tahun 2003-2005 bertujuan untuk meningkatkan kualitas jamaah haji agar lebih mandiri dan dalam pelaksanaannya sudah menerapkan fungsi-fungsi Manajemen Dakwah yaitu: *planning, organizing, actuating, controlling*, meskipun masih kurang optimal yang disebabkan oleh banyaknya faktor kendala yang ada. Seharusnya Depag Kota Semarang lebih mengoptimalkan aspek-aspek pelayanan yang mencakup optimalisasi pendaftaran, pembinaan dan lain-lain serta meningkatkan kualitas tenaga pelaksanaannya.

Dimas Priyo Sembodo (2010), dengan judul "*Pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana muatan yang terkandung dalam Undang-Undang No. 13 Tahun

2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji, mengetahui bagaimana pelayanan Jama'ah Haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dilihat dari implementasi Undang-Undang No.13 Tahun 2008, mengetahui hambatan apa yang dihadapi oleh Kementerian Agama Kota Semarang dalam memberikan pelayanan Jama'ah Haji dilihat dari implementasi Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 dan untuk mengetahui hal-hal apa yang harus dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dalam rangka memperbaiki pelayanan yang diberikan dilihat dari implementasi Undang-Undang No.13 Tahun 2008.

Dalam penelitian ini, digambarkan bagaimana kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama khususnya Seksi Gara Haji dan Umroh dalam melayani Jama'ah Haji Kota Semarang tahun 2009. Pada tahun tersebut pemerintah memberlakukan peraturan baru yang mengatur penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu Undang-Undang No. 13 Tahun 2008. Peraturan tersebut memuat beberapa perubahan dalam pelaksanaan Ibadah Haji.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Jama'ah Haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama pada tahun 2009 tidak berbeda jauh dengan pelayanan tahun-tahun sebelumnya. Namun dalam pelayanan tahun 2009 terdapat beberapa perubahan, khususnya dalam pelayanan pengurusan paspor. Jika pada tahun-tahun sebelumnya paspor yang digunakan adalah paspor Haji, maka mulai tahun 2009 paspor yang digunakan adalah paspor Internasional. Hal itu sempat menjadi kendala

bagi Kementerian Agama Kota Semarang. Namun itu semua bisa dilaksanakan dengan baik meski masih ada beberapa kekurangan dan sudah sesuai dengan undang-undang no. 13 tahun 2008.

Adnin Mufattahah (2009) dengan judul “*Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang.*” Penelitian ini mengangkat masalah tentang bagaimana manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan manajemen dakwah, sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah metode observasi, metode interview (wawancara) dan metode dokumentasi. Adapun metode analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang dalam pelayanan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci, kemudian bimbingan di tanah air pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal itu terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci. Perencanaan yang telah dibuat, tidak hanya sekedar perencanaan saja tetapi juga diimplementasikan oleh pegawai, sebagaimana terlihat dari adanya susunan

pegawai dengan dilengkapi pembagian kerja di setiap kegiatan. Fungsi pengawasan juga sudah diterapkan oleh pegawai, hal itu terbukti adanya penilaian dan evaluasi di setiap pasca kegiatan terhadap program yang direncanakan dan diimplementasikan. Salah satu bentuk adanya evaluasi yang dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang adalah KBIH NU Kota Semarang selalu membuat laporan kegiatan kepada Departemen Agama Wilayah Jawa Tengah setelah ibadah haji selesai.

Kajian tentang pengawasan dilakukan oleh Muadib Nasihuddin dengan judul "*Penerapan Fungsi Kontrol Dalam Manajemen Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Kota Yogyakarta.*" Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan fungsi kontrol dalam manajemen organisasi pada KBIH Bina Umat Kota Yogyakarta. Kegiatan fungsi kontrol dimaksudkan untuk mencegah penyimpangan-penyimpangan dari pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan sekaligus untuk mengoreksi jika terjadi penyimpangan dari tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode yang digunakan antara lain dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) Penerapan fungsi kontrol dalam manajemen organisasi KBIH Bina Umat Kota Yogyakarta telah berjalan dengan baik, dikarenakan dalam setiap kegiatannya selalu mendapat pantauan secara rutin, supaya bila ada penyimpangan akan segera dievaluasi. 2) Pelaksanaan setiap pelaksanaan fungsi pengendalian maupun

fungsi kontrol, KBIH Bina Umat Kota Yogyakarta menggunakan metode korektif mengubah perilaku para karyawannya yang menyimpang dalam menjalankan tugasnya. 3) Pihak KBIH Bina Umat Kota Yogyakarta dalam setiap mengidentifikasi sebuah masalah dan dalam penyelesaian masalah lebih menekankan pada proses komunikasi yang berlangsung secara terus-menerus di antara pengurus dan karyawan supaya dapat bersama-sama mengatasi setiap masalah yang dihadapi.

Dari keenam penelitian di atas, terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan penulis laksanakan. Kesamaan tersebut yaitu dalam sisi manajemen, di mana keenam penelitian di atas juga membahas tentang pelayanan ibadah haji dan pengawasan pelayanan ibadah haji. Namun penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu pada lokasi dan tahun penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian adalah suatu proses, yaitu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu (Suryabrata, 2010: 11) Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan. Kedua metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden, dan ketiga

metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong, 1995: 5).

Bogdan dan Taylor (dalam Andi Prastowo, 2011: 22) mengatakan bahwa metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang, perilaku yang diamati. Dalam konteks penelitian ini, maka data yang diamati adalah catatan-catatan haji dan bulletin.

## 2. Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua jenis sumber data dengan penjelasan sebagai berikut:

### a. Data primer.

Data primer adalah informasi yang memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian (Azwar, 1998: 91). Dalam penelitian ini yang masuk ke dalam data primer adalah data yang berkaitan dengan pengawasan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal. Oleh karena itu data yang dicari adalah aturan-aturan pengawasan sedangkan sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tegal, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (Kasi Gara Hajum), Staf Gara Hajum, dan Jamaah Haji.

b. Data sekunder.

Data sekunder yaitu bahan penunjang dan pelengkap dalam melakukan suatu analisis, selanjutnya data ini disebut juga data tidak langsung atau data tidak asli (Azwar, 1998: 92). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber yang dapat memberikan informasi terkait dengan pelaksanaan pengawasan. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian adalah teori-teori yang berhubungan dengan pengawasan haji, catatan-catatan haji, dan hasil-hasil rapat.

3. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan percakapan dengan sumber informasi secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh keterangan yang relevan (Arikunto, 1998: 145)

Jenis wawancara yang akan penulis gunakan adalah jenis wawancara semi struktural. Wawancara semi struktural adalah wawancara yang daftar pertanyaannya dapat dikembangkan dan tidak hanya terpaku pada daftar pertanyaan yang dibawa oleh penulis. Dengan adanya fleksibilitas dalam bertanya akan

memudahkan penulis untuk mengembangkan pertanyaan (Arikunto, 1998: 145). Dengan penelitian ini, obyek wawancara penelitian ini kepala Kementerian Agama Kabupaten Tegal, Kasi Gara Hajum, Staf Gara Hajum.

b. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Suharsini Arikunto mengemukakan bahwa observasi meliputi kegiatan pengamatan obyek yang menggunakan seluruh kelakuan manusia seperti dalam kenyataan (1998: 145). Metode ini dilakukan untuk mengamati secara langsung terhadap pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Suharsimi Arikunto 1998 : 236). Data yang akan dikumpulkan melalui metode dokumentasi meliputi profil Kementerian Agama Kabupaten Tegal, data-data jamaah haji, catatan-catatan haji, dan dokumentasi proses pengawasan pelayanan ibadah haji faktor pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tegal.



#### 4. Teknik Analisa Data

Proses analisa data merupakan suatu proses penelaahan data secara mendalam. Menurut Lexy J. Moloeng proses analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan data (Moleong, 2002: 103). Guna memperoleh gambaran yang jelas dalam memberikan, menyajikan, dan menyimpulkan data, maka dalam penelitian ini digunakan metode analisa deskriptif kualitatif, yakni suatu analisa penelitian yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat (Danim, 2002: 41). Setelah data tersusun secara sistematis, selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan pendekatan manajemen dakwah khusus dengan teori-teori tentang pengawasan.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam memahami gambaran secara menyeluruh tentang penelitian ini maka penulis memberikan sistematika penulisan skripsi yang terbagi dalam tiga bagian, yaitu: Bagian Awal, terdiri dari: Halaman sampul, halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman persetujuan atau pengesahan, halaman pernyataan, halaman abstraksi, halaman kata pengantar, dan halaman daftar isi. Bagian utama, yang terdiri dari:

## BAB I: Pendahuluan

Bab ini memuat beberapa sub bab yaitu, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat hasil penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, sistematika penulisan skripsi.

## BAB II: Pengawasan dan Pelayanan Ibadah Haji

Bab ini menguraikan dua sub tema yakni pengawasan dan pelayanan ibadah haji. Pengawasan berisi tentang pengertian pengawasan, sistem pengawasan, pengawasan sebagai fungsi manajemen, jenis-jenis pengawasan, tahapan pengawasan, tujuan pengawasan, fungsi pengawasan dan pelayanan ibadah haji yang terdiri dari pengertian pelayanan, aspek-aspek pelayanan ibadah haji.

## BAB III: Pelaksanaan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal Tahun 2011

Bab ini terdiri atas dua sub bab, yaitu profil Kementerian Agama Kabupaten Tegal dan pelaksanaan ibadah haji yang berisikan antara lain gambaran umum Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011, Profil jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal Tahun 2011, data jamaah 3 tahun terakhir, dan pelaksanaan pelayanan ibadah haji berisikan tentang kouta dan pendaftaran.

BAB IV: Pengawasan dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tegal Tahun 2011

Pengawasan dalam Pelayanan Ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011 dan relevansi pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011 dengan perundang-undangan.

BAB V: Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran-saran, dan penutup. Bagian akhir, memuat daftar pustaka, biodata penulis, dan lampiran-lampiran.