

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan amanat UU No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggungjawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama RI. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa.<sup>1</sup> Berdasarkan undang-undang tersebut maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji.<sup>2</sup>

Manajemen memiliki fungsi-fungsi dan unsur-unsur didalamnya, yang apabila fungsi-fungsi dan unsur-unsur manajemen itu dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan *output* dan *outcome* yang baik pula.<sup>3</sup> Pelaksanaan manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien menuntut dilaksanakannya keempat fungsi pokok manajemen tersebut secara terpadu dan

---

<sup>1</sup>Imam Syaukani (Ed.), *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), hlm. 1.

<sup>2</sup> Ernie Tisnawati Sulekurniawa dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005), hlm. 8.

<sup>3</sup> Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, (Jakarta: Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hlm. 11.

terintegrasi dalam pengelolaan bidang-bidang kegiatan manajemen ibadah haji.<sup>4</sup>

Penyelenggaraan haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jemaah haji, sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadatnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.<sup>5</sup> Dalam melayani jemaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jemaah haji dan transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jamak dan qasar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama. Pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.<sup>6</sup>

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia secara nasional menjadi wewenang Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara merupakan instansi pemerintah yang salah satu tugasnya melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Jepara. Kantor Kementerian Agama seksi

---

<sup>4</sup> Abdul Choliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Yogyakarta: Mitra Cendekia, 2011), hlm. 8.

<sup>5</sup> Imam Syaukani (Ed.), *Op. Cit.*, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, hlm. 2.

<sup>6</sup> Imam Syaukani, *Op. Cit.*, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, hlm. 12.

penyelenggaraan haji dan umroh kabupaten Jepara memiliki fungsi: 1) Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, 2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji, dan 3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.<sup>7</sup> 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 jemaah 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 terbatas, maka penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik, agar penyelenggaraan ibadah haji tersebut dapat berjalan dengan tertib, aman dan lancar. Melalui manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji secara keseluruhan. Peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji bukanlah tugas yang mudah karena tidak hanya

---

<sup>7</sup>Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, *Tugas Dan Fungsi PHU*, 2015, dalam <http://www.jepara.kemenag.go.id/seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umroh>, diakses pada 9 Februari 2016.

berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi mencakup berbagai persoalan-persoalan yang sangat rumit dan kompleks.<sup>8</sup>

Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang di lakukan oleh Kementerian Agama tidak lepas dari berbagai problematika, khususnya pada tahun 2015. Berbagai persoalan dihadapi oleh Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan di bidang administrasi dokumen, keuangan, bimbingan jemaah, transportasi, kesehatan, akomodasi, katering, dan keamanan atau perlindungan kepada jemaah calon haji.

Permasalahan dalam proses pendaftaran jemaah calon haji. Pendaftaran jemaah calon haji dilakukan setiap tahun oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara tanpa terbatas oleh kuota haji nasional. Warga negara Indonesia berhak melaksanakan ibadah haji dengan mendaftarkan diri di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara. Dalam melayani pendaftaran jemaah calon haji Kementerian Agama kabupaten Jepara mengalami beberapa permasalahan diantaranya yaitu terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jemaah calon haji antara dokumen pendukung jemaah berupa surat nikah atau ijazah dengan dokumen utama calon jemaah haji berupa kartu tanda penduduk dan kartu keluarga, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam pengurusan pembuatan paspor jemaah. Selain itu, adanya jemaah calon haji lanjut usia yang tidak memiliki dokumen

---

<sup>8</sup>Abdul Choliq, *Loc. Cit.*

pendukung seperti surat nikah, ijazah, dan akte kelahiran sebagai syarat pendaftaran jemaah calon haji sehingga harus membuat dokumen pendukung tersebut, Sedangkan dalam proses pengurusan atau pembuatannya membutuhkan waktu yang lama dan tidak bisa dipastikan waktu selesainya karena berhubungan dengan instansi pemerintah lainnya.<sup>9</sup>

Permasalahan pengoperasian sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu. Penyempurnaan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu merupakan salah satu upaya untuk mengoptimalkan pelayanan kepada para jemaah calon haji. Dengan adanya peningkatan penyelenggaraan ibadah haji di bidang teknologi informasi diharapkan memudahkan jemaah dalam memperoleh pelayanan dan kecepatan informasi sehingga jemaah calon haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntutan agama.<sup>10</sup>

Pembangunan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara online, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran jemaah calon haji, pemrosesan dokumen, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di tanah suci sampai pada proses

---

<sup>9</sup> Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Arsip “*Laporan Realisasi Pelaksanaan Kegiatan Oprasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Kabupaten Jepara Tahun 1436 H/2015M*”, (Jepara: Kementerian Agama kabupaten Jepara, 2015), hlm. 2.

<sup>10</sup> Wawancara dengan bpk Drs. H. Ali Imron, M. Pd. I staf pengelola PHUdi kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara, 18 maret 2016.

kepulangan ke tanah air (debarisasi). untuk menunjang keberhasilan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu diperlukan Sarana dan prasarana yang memadai.

Sarana dan prasarana adalah dua hal yang saling terikat, karena kedua hal tersebut adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan oleh suatu lembaga dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana yang menunjang pengoperasian SISKOHAT terlaksana seperti komputer, perangkat jaringan internet (Switch hub, Rooter, *Bandwidth*), kamera, dan finger print menjadi sangat penting dalam proses pelayanan jemaah calon haji. Dalam pengoperasiannya jaringan internet menjadi salah satu sarana yang sangat penting karena sistem komputerisasi haji terpadu hanya bisa dijalankan untuk menginput data jemaah apabila komputer terkoneksi dengan jaringan internet.

Kecepatan pelayanan menjadi dambaan bagi setiap jemaah calon haji, salah satu sarana yang menunjang kecepatan akses internet adalah *Bandwidth*. *Bandwidth* sendiri dialokasikan ke komputer dalam jaringan dan mempengaruhi kecepatan transfer data pada jaringan komputer tersebut. Dengan tools sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu terbaru (SISKOHAT gen. 2) di Kementerian Agama kabupaten Jepara yang berbasis web base dengan berbagai fitur serta berbagai gambar, sangat membutuhkan kapasitas *bandwidth* yang lebih besar. Karena semakin besar *bandwidth* pada jaringan komputer maka semakin

cepat pula kecepatan transfer data. Akan tetapi kapasitas *bandwidth* terlalu kecil yang tidak sebanding dengan aktivitas web maka kecepatan transfer yang dilakukan *server* maupun *client* semakin terhambat loading lama.

Segi penyimpanan data, sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu Kementerian Agama di seluruh Indonesia menggunakan sistem *centralized data processing*. Sistem *centralized data processing* ini menggunakan komputer host SISKOHAT sebagai wadah penyimpanan seluruh database haji serta sebagai pengendali utama proses pengelolaan database haji yang terpusat di Kementerian Agama pusat Jakarta. Apabila sistem ini terjadi kerusakan ataupun gangguan maka mengakibatkan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu di kantor wilayah, di Kementerian Agama daerah dan BPS BPIH tidak bisa diakses dan mengakibatkan proses pengelolaan data jemaah menjadi terhenti. Dua persoalan SISKOHAT ini dialami oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara dalam melayani jemaah. Baik dalam proses pendaftaran maupun input data jemaah. Sehingga berdampak pada proses pelayanan yang lama baik karena sarana dan prasarana yang ada perlu diupgrade maupun sistem SISKOHAT yang bermasalah.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Zahrotul Munawarah, "Efektivitas Sistem dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015", (Skripsi tidak diterbitkan), Semarang: UIN Walisongo, 2016, hlm. 93.

Permasalahan pengurusan dokumen visa haji pada tahun 2015. Permasalahan ini merupakan permasalahan yang besar yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama. Dokumen utama perjalanan jemaah haji meliputi: paspor, visa haji, DAPIH, stiker *barcode*, tanda pengenalan, dan buku kesehatan jemaah haji Indonesia. Kegunaan dokumen tersebut untuk memastikan, bahwa pemegang identitas akan kembali ke negara asalnya, sekaligus kemudahan pelayanan dan memberikan perlindungan selama di Arab Saudi. Namun, dalam proses pengurusan dokumen perjalanan haji mengalami perubahan dengan berlakunya sistem elektronik haji (E-Hajj). Penerapan E-Hajj didasarkan atas keputusan dewan menteri no. 386 tahun 2012 tentang persetujuan proyek pendirian jalur elektronik untuk pelayanan jemaah haji luar negeri. *memorandum of understanding* (MoU) menteri haji Arab Saudi dengan menteri agama RI pada tanggal 21 januari 2014, yang salah satu isinya meminta kantor urusan haji untuk melakukan seluruh proses transaksi dengan sistem elektronik dan penerbitan visa haji dikaitkan dengan kelengkapan paket pelayanan jemaah haji.

Mulai diberlakukannya sistem E-Hajj pada penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2015 menimbulkan keterlambatan pengeluaran visa jemaah menjadi permasalahan yang serius di tingkat nasional. karena menyangkut nasib keberangkatan jemaah calon haji. Permasalahan pervisaan muncul karena paspor jemaah ada yang tidak bisa terbaca oleh *machine readable travel*

*document* (MRTD) dalam rangka input data jemaah ke portal E-Hajj. Sering terjadinya perbaikan sistem (*maintenance*) mengakibatkan pengelompokan paket dengan jumlah per kloter berubah, konfirmasi sering terhambat karena pengisian paket jemaah belum lengkap. Tertundanya pengeluaran visa jemaah calon haji menjadi problem bagi Kementerian Agama kabupaten Jepara dalam memberikan pengertian dan kepastian kepada jemaah calon haji yang visanya tertunda. Kementerian Agama Kabupaten Jepara dihadapkan dengan situasi dimana jemaah calon haji belum mendapatkan visa haji pada waktu jemaah akan diberangkatkan ke Arab Saudi, permasalahan tersebut berdampak pada keberangkatan jemaah haji menjadi tertunda, jadwal keberangkatan menjadi kacau, rombongan jemaah haji menjadi berantakan.<sup>12</sup> Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti merasa perlu dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “*Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015*”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana manajemen pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama kabupaten Jepara tahun 2015?

---

<sup>12</sup> Ali Rokhmad, *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Kasus Haji Di Dalam Negeri dan di Arab Saudi)*, (Jakarta: Kemenag RI Dirjen PHU, 2015), hlm. 18.

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama kabupaten Jepara tahun 2015?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan dari penelitian**

- a. Untuk mengetahui manajemen pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama kabupaten Jepara tahun 2015.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam memanajemen pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama kabupaten Jepara tahun 2015.

#### **2. Manfaat penelitian**

- a. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah hasil penelitian dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan dakwah khususnya jurusan manajemen dakwah, dengan harapan dapat dijadikan salah satu bahan pembelajaran dan studi banding oleh peneliti lainnya.

- b. Manfaat praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh Penyelenggara Haji dan Umroh kabupaten Jepara sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan haji semakin baik.

#### D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan penelitian dan *plagiat*, maka berikut ini peneliti sampaikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

*Pertama*, skripsi yang disusun oleh Jamaludin (1103087): *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (Tahun 2006-2007)*, penelitian tahun 2009. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan jemaah haji kantor Departemen Agama kabupaten Brebes dan untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen pelayanan jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara dengan petugas-petugas haji yaitu kepala seksi penyelenggara ibadah haji, dan dokumentasi berupa buku, jurnal dan tulisan yang mendukung tulisan ini. Sedangkan teknik analisis dengan menggunakan analisis (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) SWOT, variabel yang digunakan adalah manajemen pelayanan jemaah haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan di kantor Departemen Agama kabupaten Brebes sudah melaksanakan apa yang diamanatkan di dalam UU No 13 tahun 2008, tetapi perlunya adanya peningkatan mutu pelayanan terutama pada pendaftaran calon jemaah haji dan fasilitas yang

menunjang pegawai dalam menjalankan tugasnya, perlunya pengembangan SDM baik dalam *skill*, profesionalisme, dan proporsional pegawai dalam melayani calon jemaah haji.

Kedua, skripsi yang disusun oleh Dimas Priyo Sembodo (1103116) : *Pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*, penelitian tahun 2010. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana muatan yang terkandung dalam Undang-Undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, mengetahui hambatan pelayanan jemaah 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 rangka memperbaiki pelayanan yang diberikan dilihat dari implementasi Undang-Undang No. 13 Tahun 2008. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mendeskriptifkan keadaan sesungguhnya yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan pengumpulan data-data yang relevan dengan penelitian (dokumentasi), sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) SWOT.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemaah haji yang dilakukan oleh Kankemenag pada tahun 2009 tidak berbeda jauh dengan pelayanan tahun-tahun sebelumnya.

Namun dalam pelayanan tahun 2009 terdapat beberapa perubahan, khususnya dalam pelayanan pengurusan paspor, yang semula jemaah haji menggunakan paspor haji dirubah menjadi paspor internasional. Namun semua itu bisa dilaksanakan dengan baik walaupun masih ada beberapa kekurangan.

*Ketiga*, skripsi yang disusun oleh Mar'atus Sholihah (081311018) : *Aplikasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Haji (Studi Kasus Di PT. Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010-2011)*, penelitian tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan PT. Fatimah Zahra Semarang kepada jemaah haji, memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan mutu pelayanan jemaah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang, dan memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat aplikasi *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan mutu pelayanan jemaah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jemaah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. PT. Fatimah Zahra Semarang mempunyai kemauan yang kuat dan terus

berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan SDM melalui seleksi dan pelatihan, menyediakan kotak saran bagi para pelanggan, menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait, adanya komunikasi antar pemimpin dan karyawan serta perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan.

*Keempat*, skripsi yang disusun oleh Afifatun Zuhriyah (081311002): *Aplikasi Manajemen Strategik Dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Demak Tahun 2011*, penelitian tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Demak kepada jemaah haji. untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi manajemen strategik dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama kabupaten Demak, dan memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat aplikasi manajemen strategik dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama kabupaten Demak. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama kabupaten Demak kepada jemaah sudah baik. Hal ini terlihat dengan jenis pelayanan yang diberikan yaitu mulai dari pendaftaran, pemberangkatan, serta

pemulangan jemaah haji. Untuk pelayanan kepada jemaah, Kementerian Agama kabupaten Demak berusaha semaksimal mungkin menerapkan manajemen strategik. Hal ini terbukti dengan adanya prinsip-prinsip manajemen strategik yang dijalankan, seperti adanya perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi untuk mencapai tujuan Kementerian Agama kabupaten Demak.

*Kelima*, skripsi yang disusun oleh Ahmad Syaerozi Prasetya (061311011): *Pengawasan Dalam Pelayanan Ibadah Haji (Studi Di Kementerian Agama Kabupaten Tegal) Tahun 2011*, tahun penelitian 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama kabupaten Tegal tahun 2011 dan siapa yang melakukan pengawasan dalam pelayanan ibadah haji Kementerian Agama kabupaten Tegal tahun 2011, serta relevansi pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama kabupaten Tegal tahun 2011 dengan perundang-undangan No. 13 tahun 2008. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis, perilaku yang diamati, catatan-catatan haji, dan bulletin. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan di Kementerian Agama kabupaten Tegal tahun 2011 menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan di Kementerian Agama kabupaten Tegal belum

maksimal karena pengawasan hanya dilakukan sepihak yaitu oleh Kementerian Agama kabupaten Tegal saja, juga tidak adanya struktur pengawas dan laporan tertulis sebagai hasil pengawasan.

Sementara itu penelitian yang akan dikaji peneliti adalah *Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015*. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh Kabupaten Jepara. Peneliti menekankan penelitiannya pada manajemen pelayanan yang merujuk pada teori fungsi manajemen G. R. Terry meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan. Peneliti hanya memfokuskan penelitiannya dalam hal pelayanan yaitu terkait pelayanan jemaah haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Kabupaten Jepara Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Jenis penelitian peneliti adalah penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan bagaimana realita dari manajemen pelayanan jemaah haji, problematika yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, dan solusi dari segala permasalahan yang ada terkait pelayanan calon jemaah haji. Dengan demikian penelitian ini berbeda dengan karya-karya di atas.

## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa

kata-kata yang meliputi data langsung dan tidak langsung yang didapatkan dari narasumber atau informan yang diamati. Penelitian kualitatif merupakan suatu proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam *setting* yang alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari peneliti.<sup>13</sup>

## 2. Sumber dan jenis data

Penelitian dilakukan untuk menggali dan mengumpulkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. adapun sumber data yang digali dari objek penelitian terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

### a. Data primer

Sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Sumber penelitian primer diperoleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini informasi diperoleh dari Kasi penyelenggaraan haji dan umroh bapak Drs. H. Ali Arifin, M.M. dan para pegawai kantor Kementerian

---

<sup>13</sup> Haris Herdiasyah, *Metodologi Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), hlm. 8.

<sup>14</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2010), hlm. 170.

Agama kabupaten Jepara bidang penyelenggaraan haji dan umroh.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh melalui pihak lain tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data ini diperoleh dari buku-buku dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan tema yang dibahas dalam penelitian ini.

### **3. Teknik pengumpulan data**

Penggalian data yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan informasi dilakukan dengan beberapa cara. Karena penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka yang harus diperoleh oleh peneliti adalah data yang berhubungan dengan data empiris, Adapun beberapa metode yang digunakan antara lain:

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Wawancara digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dari Ketua seksi penyelenggaraan haji dan umroh Kementerian Agama kabupaten Jepara dan pegawai Kementerian Agama kabupaten Jepara yang dilakukan melalui wawancara atau tatap muka secara langsung. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan melalui pengumpulan data yang telah disiapkan oleh pewawancara berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Pada wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

b. Observasi

Observasi berarti memperlihatkan dan mengikuti. Memperhatikan dan mengikuti dalam artian mengamati dengan teliti dan sistematis sasaran pelaku yang dituju. Cartwright mendefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosa.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Haris Herdiasyah, *Op. Cit.*, *Metodologi Kualitatif Untuk Imu-Ilmu Sosial*, hlm. 131.

Proses ini dilaksanakan secara kompleks pada objek penelitian untuk mengumpulkan kelengkapan data secara tidak langsung dengan melakukan survey secara tiba-tiba dan juga langsung dengan melakukan observasi bersamaan dengan teknik yang lainnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ini adalah melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.<sup>16</sup>

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.<sup>17</sup>

Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif yaitu menyajikan dan menganalisis fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 134.

<sup>17</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op. Cit., Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, hlm.198.

bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis, membuat prediksi maupun mempelajari implikasi.

Metode ini secara aplikatif digunakan untuk mendeskripsikan tentang obyek penelitian yang sedang dikaji, dalam hal ini adalah terkait pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama kabupaten Jepara. Setelah data terdeskripsikan langkah selanjutnya adalah menganalisisnya dengan menggunakan metode analisis induktif yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa yang khusus, ditarik generalisasi yang bersifat umum.<sup>18</sup>

#### **F. Sistematika Penelitian Skripsi**

Untuk mempermudah pembahasan serta pengertian tentang skripsi, maka disusun dalam rangkaian bab-per bab yang menjadi kesatuan yang tidak bisa dipisahkan dari masing-masing bab, dan terbagi juga menjadi sub-per sub.

Penelitian skripsi diawali dengan: halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman kata pengantar, daftar isi, daftar tabel kemudian diikuti bab pertama.

Bab Pertama : Pendahuluan. Pada bab ini, berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritik, tinjauan pustaka, metodologi penelitian serta sistematika penelitian skripsi.

---

<sup>18</sup>Haris Herdiasyah, *Op. Cit.*, *Metodologi Kualitatif Untuk Imu-Ilmu Sosial*, hlm.162.

Bab Kedua: pada bab ini diuraikan kajian teoritis mengenai teori-teori yang menjadi landasan dalam kerangka pemikiran dalam penelitian ini, yaitu tentang manajemen, pelayanan, jemaah calon haji.

Bab Ketiga: Pada bab ini diuraikan 1. Deskripsi profile kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara meliputi: sejarah, visi dan misi, struktur kepengurusan, fasilitas serta informasi pelayanan jemaah calon haji. 2. Manajemen pelayanan jemaah calon haji yang dilakukan di Kementerian Agama kabupaten Jepara. 3. faktor pendukung dan penghambat dalam memanajemen pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama kabupaten Jepara.

Bab Keempat: Analisis manajemen pelayanan jemaah calon haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara bidang penyelenggaraan haji dan umroh. Serta analisis faktor pendukung dan penghambat dalam memanajemen pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama kabupaten Jepara.

Bab Kelima: Penutup, pada bab ini berisi tentang kesimpulan, saran-saran dan kata penutup penelitian.

Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat pendidikan peneliti.