

**MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN DAN  
PEMULANGAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2017**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
**Jurusan Manajemen Dakwah (MD)**

Oleh:

Sugeng Riyadi

131311107

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2018**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) eksemplar  
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada,  
**Yth. Bapak Dekan Fakultas  
Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
Di Semarang**

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara/i :

Nama : Sugeng Riyadi  
NIM : 131311107  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan/ Konsentrasi : MD / Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi  
Judul : Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan  
Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Semarang  
Tahun 2017

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Bidang Substansi Materi

  
**Dr. Hatta Abdul Malik., M.S.I**  
NIP. 19800311 200710 1 001

Semarang, 25 Januari 2018  
Pembimbing,  
Bidang Metodologi dan Tata Tulis

  
**Dr. H. Abdul Choliq., M.T., M.Ag**  
NIP. 119540823 197903 1 001



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. HAMKA Km.2 (Kampus III) Ngaliyan Telp. (024) 7606405 Semarang 50185

SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN JAMA'AH  
HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018

Disusun Oleh:  
Sugeng Riyadi  
131311107

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 11 Januari 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I

Dr. H. Najahan Yusufak, MA.  
NIP. 19701020199503 1 001

Sekretaris/Penguji II

Dr. H. Abdul Choliq, M.Pd, M.Ag.  
NIP. 119540823 19790 1 001

Penguji III

Saerozi, S.Ag., M., Pd.  
NIP. 19710605 199803 1 004

Penguji IV

Dr. H. Kasmuri, M.Ag.  
NIP. 19660822 199403 1 003

Mengetahui

Pembimbing I

Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I.  
NIP. 19800311 200710 1 001

Pembimbing II

Dr. H. Abdul Choliq, M.Pd, M.Ag.  
NIP. 119540823 19790 1 001

Disahkan oleh  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
pada tanggal, 25 Januari 2018



H. Pimay, Lc., M. Ag.  
NIP. 19610727 200003 1 001

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan didalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 25 Januari 2018



Sugeng Riyadi

NIM: 131311107

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya. Penulis telah menyelesaikan skripsi ini sebagai jawaban atas motivasi dan doa yang telah diberikan dan skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta (Bapak Mariman dan Ibu Waginem) yang telah mencurahkan segenap kasih sayangnya kepada penulis dan telah menghabiskan waktu panjangnya dalam menulis skripsi dan senantiasa mencurahkan dukungan, cinta kasih sayangnya dengan segenap jiwa raga, serta doa yang senantiasa mengalir untuk kesuksesan peneliti.
2. Kakak-kakakku, saudaraku dan keponakanku yang telah memberi banyak motivasi, menghibur dan mendoakan kepada penulis, semoga kelak kalian mendapatkan kebahagiaan dunia dan akherat kelak. Amiin
3. Untuk Abah sekaligus guru yang selama ini membimbing saya dalam hal kebaikan dan terimakasih telah membekali ilmu agama sebagai pegangan hidup untuk penulis dan terimakasih juga kepada teman-teman BMB Nurussalamiah yang telah memberikan semangat dalam memnyelesaikan skripsi.

## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

*“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”*

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni).

## ABSTRAK

Penelitian ini disusun oleh Sugeng Riyadi (131311107) yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017*”, merupakan penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu: (1) untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang. (2) untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017. Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang dimulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang bekerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga swasta. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang antara lain: pemberkasan, pelunasan, pendataan, pembuatan paspor dan pengiriman paspor ke Kementerian Wilayah, pembagian karu dan karom ketua regu dan rombongan, bimbingan manasik haji, pemberian bekal karu karom, pengiriman tas/koper ke Asrama Donohuddan dan proses pelayanan pemberangkatan jamaah haji dan proses pelayanan pemulangan jamaah haji. faktor pendukung dan penghambat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang antara lain: 1. Faktor pendukung pelayanan: Kementerian Agama Kabupaten Semarang bekerjasama dengan beberapa mitra yaitu dengan Dinas kesehatan, Pemerintah kabupaten, polres dan juga pemerintah kecamatan yang senantiasa membantu, berupa anggaran dana dari pusat, adanya pelayanan staf yang profesional dan berpengalaman, kembalinya kuota haji seperti semula dan ditambah menjadi 221 ribu jamaah. 2. Faktor penghambat pelayanan antara lain: adanya jamaah yang sakit, keterlambatan jadwal penerbangan pesawat dikarenakan cuaca buruk, jumlah jamaah

haji yang mula-mula 777 jamaah kemudian ada yang meninggal 1 didaerahnya dan 6 sakit jadi keseluruhan total berangkat menjadi 770 jamaah, adanya keterlambatan koper dalam pelaksanaan ibadah di Makkah, jadwal pemulangan untuk kloter 16 mengalami kemunduran 1 jam, adanya jamaah haji yang meninggal dunia saaj di Arab Saudi. Secara keseluruhan proses manajemen pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang dapat terlaksana dengan baik, meskipun terjadi beberapa masalah yang sempat menjadi kenadala dalam proses pelayanan kepada jamaah Kabupaten Semarang. Namun semua itu dapat diatasi dengan baik melalui kerjasama antar lembaga yang terkait.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Haji, Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah dan Inayah-Nya kepada kita dan telah menurunkan Al-Qur'an sebagai pedoman hidup bagi manusia. Dan atas hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) yang berjudul "Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Kementria Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017". Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para pengikutnya. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar strata I (S-I) di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Walisongo Semarang. Sebagai insan yang penuh keterbatasan, penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari limpahan rahmatNya, serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yang terhormat, Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. H Muhibbin Noor, M.Ag. beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di UIN Walisongo Semarang dan memberikan peneliti pengalaman berharga selama kuliah.
2. Kedua orang tua peneliti ayahanda tercinta Mariman dan ibunda Waginem tercinta yang telah mendukung penuh baik berupa

materiil dan immaterial kepada peneliti untuk menuntut ilmu di kampus UIN Walisongo Semarang.

3. Dr. H Awaludin Pimay, Lc., M.Ag Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, beserta stafnya yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
4. Saerozi, S. Ag. M. Pd. Selaku ketua jurusan Jurusan Manajemen Dakwah.
5. Dedy Susanto. S.Sos.I., M.S.I. selaku sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah.
6. Dr. Hatta Abdul Malik., M.S.I selaku pembimbing I, dan Dr.H. Abdul Choliq, M.T., M.Ag selaku pebimbing II, yang penuh kesabaran dan ketelitian membimbing, mengarahkan dan mengoreksi naskah penyusun di tengah aktivitas yang padat, sehingga terselesaikan skripsi ini.
7. Segenap dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang tela berkenan memberikan memberikan ilmu dan pengalamannya selama dibangku perkulihan. Semoga apa yang telah bapak/ibu berikan bermanfaat dan menjadi bekal penuls dalam setiap pengabdian.
8. Bapak Drs.H. Muhdi M. Ag selaku Kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang, Drs. H. Muhtarom selaku Kasi PHU dan segenap staff-staffnya yang telah membantu peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.

9. Terimakasih teman-teman kls MD-D Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2013 dan MD angkatan 2013, maaf yang selama ini selalu saya repotin terus, makasih juga kepada sahabatku (Ahsanul waro, Farid faizal, Nasik alhamd, Abdul nasir, Windu nugroho, Dedi utomo, Dimas riyadi, Faqihuddin, Hendro cahyo, Wahyu rizki, Ramaditya, Ade Sucipto, Ida Munawaroh, Nana Lutfiana, Maliyatus Zaniyah, Firda Rini, Mita Lia) yang telah memberi support dan motivasi. Semoga kelak kita semua tetap menjadi keluarga.
10. Terimakasih kawan ku (M. Nur Khafid, Irvan Maulana, Siti Hidayatun Ni'mah, Fatimah Azahro, Reni megawati) yang senantiasa menemani ku pada saat menyusun skripsi dan mengursus semuanya bersamaan, Saling support dan saling mendoakan, semoga kelak kita menjadi kawan yang baik.
11. Terimakasih kepada Baznas Kota Semarang yang telah membantu penulis mendapatkan Beasiswa, sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sampai akhir, dan terimakasih kepada teman-teman Bespro yang senantiasa selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
12. Terimakasih kepada UKM Kordais dan teman-teman KKN Posko 21 yang saling mensupport dalam penyusunan skripsi dan terimakasih juga kepada seseorang yang telah hadir dikehidupanku sehingga meberikan warna-warna indah.

Harapan penulis, semoga amal baik yang telah diberikan dapat menjadi amal jariyah dan sekaligus mendapatkan balasan yang sesuai dengan amalnya, Amiin. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyusunan maupun bahasan. Karena itu penulis mengharapkan sumbangan saran dan kritik yang konstruktif dari pembaca. Dan hanya kepada Allah jugalah penulis memohon petunjuk, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya penulis dan bagi kita semua.

Semarang, 13 Desember 2017

Peneliti

Sugeng Riyadi  
NIM: 131311107

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xiii

### **BAB I           PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
D. Tinjauan Pustaka .....	11
E. Metodologi Penelitian .....	19
F. Sistematika Penulisan .....	26

### **BAB II           MANAJEMEN PELAYANAN DAN IBADAH       HAJI       PERSPEKTIF DAKWAH**

A. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji .....	29
1. Pengertian Manajemen .....	29

2. Pengertian Manajemen Pelayanan ....	31
3. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji ...	39
4. Fungsi Manajemen Pelayanan Ibadah Haji.....	42
5. Konsep Pemberangkatan dan Pemulangan Haji .....	58
B. Ibadah Haji .....	61
1. Pengertian ibadah haji .....	61
2. Dasar hukum ibadah haji.....	64
3. Macam-macam haji.....	65
4. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji .....	66

**BAB III                    PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN  
AGAMA                    KABUPATEN                    SEMARANG  
TAHUN 2017**

A. Gambaran umum kementerian agama kabupaten semarang .....	69
1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Semarang .....	69
2. Visi, Misi kementerian agama kabupaten semarang.....	71
3. Tugas dan fungsi kementerian agama kabupaten semarang .....	72

4. Data jamaah haji tahun 2017.....	74
B. Manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di kementerian Agama kabupaten semarang .....	82
C. Faktor pendukung dan penghambat didalam proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2017.....	107

**BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN JAMAAH HAJI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2017**

A. Analisis Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang .....	110
---	-----

B. Analisis Kelebihan dan Kekurangan Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017 .....	119
---	-----

**BAB V        PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	127
B. Saran.....	130

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**BIODATA PENELITI**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Allah SWT telah mewajibkan umat Islam untuk melaksanakan ibadah haji ke baitullah bagi umat yang mampu dan terpilih. Sehingga setiap orang yang dalam hatinya merasa terpanggil untuk melaksanakannya, karena itu dapat menambah tingkat keimanan manusia. Sebagaimana terkandung dalam *firman* Allah Surat Ali-Imran: 97:

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

Artinya: “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam” (Depag RI, 1998: 160).

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang menjadi dambaan setiap muslim untuk melaksanakannya bagi yang telah memenuhi persyaratan mampu atau *istitha'ah* baik secara fisik ataupun materi (Depag RI, 2006: 1). *Istitha'ah* dalam konteks ini dimaknai bahwa kewajiban untuk berhaji minimal sekali dalam seumur hidup dan diwajibkan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, mampu

berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat jauh (Syaukani, 2009: 1).

Di Indonesia khususnya penanganan dalam bidang ibadah haji diatur oleh Undang-Undang No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang menyatakan bahwa penyelenggaraan haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji *mabrur* (Depag RI, 2006: 1).

Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Sesuai dengan Undang-Undang No.13 Tahun 2008, 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. Jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi:

1. Pembimbingan manasik haji dan atau materi lainnya baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.

2. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
3. Perlindungan sebagai warga Negara Indonesia.
4. Penggunaan paspor haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.
5. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air sesuai dengan Undang-undang No.13 tahun 2008 (Depag RI,2006 : 104).

Asal mula arti haji menurut lughah atau arti bahasa (etimologi) adalah “*al-qashdu*” atau “menyengaja”. Sedangkan arti haji dilihat dari segi istilah (terminology) berarti bersengaja mendatangi Baitullah (Ka’bah) untuk melakukan beberapa amal ibadah dengan tata cara yang tertentu dan dilaksanakan pada waktu tertentu. Dengan kata lain, haji menurut istilah syara’ adalah sengaja mengunjungi Makkah (Ka’bah) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri atas tawaf, sa’i, wukuf, dan ibadah-ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah serta mengharapkan keridaan-Nya.

Hal ini senada dengan pandangan Fahrudin H.S. bahwa pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi Ka’bah yang terletak di Masjidil Haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji, yaitu rukun Islam ke lima guna memenuhi perintah Allah. Ibadah haji tidak dilakukan di

sembarang tempat, waktu, dan perbuatan. Jika tidak dilakukan pada tempat, waktu, dan tidak memenuhi ketentuannya bukanlah haji. (Dr. H. Tata sukayat, 4-5 ).

Manajemen haji merupakan suatu proses pengaturan atau pengelolaan dalam kegiatan haji dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen baik itu *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling*, dan *evaluating* untuk mencapai suatu tujuan, sehingga terlaksana secara efektif dan efisien. Manajemen haji juga merupakan salah satu kajian ilmiah tentang bagaimana menyelenggarakan ibadah haji yang baik dalam membentuk tenaga kerja yang memiliki:

- a. Pengetahuan (*Knowledge*) diantaranya kecerdasan IQ, wawasan
- b. Kreatif dan inovatif
- c. Attitude, memiliki sikap yang jujur, ramah, peka, simpati, empati, sabar, qana'ah, lapang dada, istiqamah serta tanggung jawab
- d. Toleransi dalam menngahadapi berbagai madzhab, keyakinan selama hilafiyah tersebut dalam koridor-koridor hokum yang dibenarkan oleh AL-Qur'an, Hadits, juga Ijma para ulama.

Dalam mengedepankan kepuasan jamaah haji sebagai dasar pelayanan yang dilaksanakan pemerintah, yakni bagaimana cara mengatur perencanaan (mulai persiapan ibadah haji, ketika ibadah haji dan pasca ibadah haji) yang

diorganisir oleh penyelenggara baik pemerintah maupun swasta atau lembaga keagamaan. Yang diatur secara administrasi yang baik dari mulai proses pendaftaran, pendataan jamaah dan petugas serta lengkap dengan berbagai macam persyaratan birokrasi. Kemudian diinformasikan melalui komunikasi yang baik, baik melalui bimbingan, media cetak dan media elektronik. Setelah itu dilakukan pengawasan dan evaluasi yang kontinu agar sukses dalam semua bidang dan lebih baik lagi kedepannya. (Saepudin budi, 20).

Kementerian Agama Kabupaten Semarang menerapkan manajemen haji ini agar dapat mengelola jamaah haji supaya menjadi haji yang mandiri. Pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang secara teknis diselenggarakan oleh Seksi Penyelenggaraan haji dan umroh. Sesuai PMA no 13 tahun 2012 , Pasal 430, ayat (6) seksi penyelenggaraan haji dan umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Untuk melaksanakan tugas pelayanan haji dan umroh di Kementerian Agama kabupaten Semarang secara struktural memanfaatkan seksi yang ada dibawah koordinasi seksi haji dan umroh sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam menyusun rencana pelayanan haji selalu di upayakan untuk mengacu kepada peraturan perundangan yang ada baik

dari Kementerian Agama pusat maupun dari Kementerian Agama daerah.

Persiapan pemberangkatan untuk berhaji mula-mula dilakukan dengan mengadakan pembinaan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama, baik secara perorangan maupun kelompok, tidak terkecuali bagi ketua regu dan ketua rombongan. Pemberian bimbingan ibadah haji dapat juga dilakukan oleh kelompok masyarakat, baik diselenggarakan oleh lembaga sosial keagamaan maupun oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang secara prosedural harus mendapat izin dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama setempat. Tugas penting KBIH hanya melakukan bimbingan, bukan sebagai penyelenggara haji. (Tata Sukayat, 2016: 101).

Pada Rencana Perjalanan Haji tahun 2017 M atau 1438 H ini, masa operasional pemberangkatan dan pemulangan berlangsung selama 30 hari dengan rincian untuk gelombang 1 selama 15 hari dan gelombang 2 selama 15 hari. Pada masa operasional ini sangat diperlukan kerja cepat tepat dan efisien para Panitia Penyelenggara Ibadah Haji atau PPIH Embarkasi dan Debarkasi. PPIH Embarkasi dan Debarkasi akan menjalankan tugasnya mempersiapkan jamaah haji di tanah air selama masa pemberangkatan ke Tanah Suci, biasanya mereka akan bertugas dari Asrama Haji masing-masing Embarkasi dan Debarkasi. (Ali Rokhmad, 2016: 250). Proses

pemberangkatan dan pemulangan masing-masing terbagi dalam 2 gelombang :

1) Gelombang I (15 hari)

Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama RI Abdul Jamil mengatakan, kloter pertama calon haji Indonesia akan diberangkatkan pada 28 Juli 2017. Tujuan Bandara Amir Muhammad Abdul Aziz (AMMA) Madinah dan jamaah haji menginjakan kaki di Madinah pada tanggal 29 Juli 2017 M, yaitu seluruh jamaah haji dari seluruh embarkasi. Mereka lebih dahulu melaksanakan sholat arbain dan ziarah. Selanjutnya mengambil miqat umrah di Bir Ali (Zulhulaifah).

2) Gelombang II (15 hari)

Seluruh embarkasi diberangkatkan menuju Bandara King Abdul Aizz Internasional Airport (KAIA) Jeddah, yaitu seluruh jamaah haji dari seluruh embarkasi. Pengambilan miqat umrah di bandara KAIA Jeddah sesuai keputusan komisi fatwa MUI, tanggal 19 september 1981 tentang miqat haji dan umrah.

Kuota yang diberikan pemerintah Arab Saudi untuk Indonesia tahun ini adalah 168.800 orang, yang dibagi dua yakni 155.200 jamaah untuk haji reguler dan 13.600 jamaah

untuk haji khusus. Jadi, pemberangkatan dan pemulangan haji dilaksanakan melalui 12 embarkasi/debarkasi, yaitu Banda Aceh, Batam, Padang, Palembang, Solo, Balikpapan, Banjarmasin, Makasar, Lombok, dan Jakarta kecuali (jamaah haji provinsi Jawa Barat). Selain itu, terdapat dua embarkasi antara lain, yaitu Gorontalo dan Bengkulu. (Ali Rokhmad, 2016: 250).

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang, Muhdi Z mengatakan ada efek terkait penambahan kuota jamaah calon haji yang diberikan pemerintah Arab Saudi kepada Indonesia. Dampak tersebut dirasakan karena pada pemberangkatan jamaah calon haji dari Kabupaten Semarang bertambah pada tahun 2017 ini. Kabupaten Semarang yang semula mendapatkan jatah 602 orang jamaah calon haji, untuk tahun 2017 bertambah menjadi 812 calon haji," kata Muhdi, Senin (24/7/2017). Meski demikian, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang mengaku masih banyak warga yang masuk ke dalam daftar tunggu calon haji. Namun, beliau tidak merinci jumlah daftar tunggu untuk menjadi calon haji di Kabupaten Semarang. Yang jelas adanya penambahan kuota haji ini mengurangi daftar tunggu sekitar 1.000 calon haji untuk wilayah Jawa Tengah. Jumlah tersebut dibagi untuk 35 kabupaten/kota. Namun, dari 812 calon haji dari Kabupaten Semarang, ada 33 orang mutasi ke

daerah lain dan dua orang batal berangkat karena meninggal dunia. Puluhan calon haji dari Kabupaten Semarang ini mutasi ke Kota Semarang, Kota Salatiga, Kabupaten Grobogan dan Kabupaten Demak. Ada juga calon haji dari daerah lain yang rencananya mutasi ke kelompok terbang (Kloter) Kabupaten Semarang. Jumlahnya enam orang. Untuk melakukan mutasi ini, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang menjelaskan harus ada alasan yang jelas dan tidak melanggar ketentuan.

Pelayanan ibadah haji merupakan salah satu tanggung jawab Kementerian Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan kinerja Kementerian Agama kerap hanya diukur sejauh mana departemen ini sukses melayani pengelolaan ibadah tahunan tersebut. Bila dianggap gagal maka dapat dipastikan jutaan jari telunjuk menuding Kementerian Agama (Nahar, 2009:vii). Pikiran seperti itu tentu tidak benar, akan tetapi juga tidak bisa disalahkan. Orang akan tetap mudah melihat kinerja Kementerian Agama dari pelayanan ibadah haji. Karena pelayanan ibadah haji ini dilakukan rutin setahun sekali dengan lokasi dan waktu tertentu, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bersifat masif melibatkan banyak pihak, bersifat lintas kementerian dan swasta, dan juga melibatkan jumlah anggaran besar. Alasan di atas sudah cukup menjadikan Kementerian Agama sebagai sasaran kritik

banyak pihak. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan dan pelayanan haji yang efektif, efisien dan rasional (Nahar, 2009:159).

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, penulis fokus untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul **“Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian Latar Belakang masalah dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di Kementrian Agama Kabupaten Semarang?

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

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di kementrian Agama Kabupaten Semarang.

- b. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Memberi gambaran dalam rangka penyusunan teori dan konsep-konsep baru terutama untuk pengembangan ilmu di bidang Agama Islam yang berkaitan dengan Manajemen Dakwah.

### b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan untuk perbaikan penyelenggaraan ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya. Untuk menjadikan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah Haji yang dapat dipertanggung jawabkan.

## D. Tinjauan Pustaka

Sebagai bahan kajian pustaka, dan juga menghindari kesamaan pembahasan orang lain penulis akan memberikan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

*Pertama, Dimas Priyo Sembodo (2010) tentang "Pelayanan Jamaah 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 jamaah haji yang di lakukan oleh Kementrian Agama Kota Semarang di lihat dari implementasi Undang-Undang No13 Tahun 2008. Mengetahui hambatan-hambatan apa yang di hadapi oleh Kementrian Agama Kota Semarang dalam memberikan pelayanan jamaah haji di lihat dari implementasi Undang-Undang No 13 Tahun 2008 dan untuk mengetahui hal-hal apa yang harus di lakukan oleh Kementrian Agama Kota Semarang dalam rangka memperbaiki pelayanan yang di berikan di lihat dari implementasi Undang-Undang No 13 Tahun 2008. Dalam penelitian ini di gambarkan bagaimana kegiatan pelayanan yang di lakukan oleh Kementrian Agama khususnya seksi Gara Haji dan Umroh dalam melayani jamaah haji Kota Semarang Tahun 2009. Pada tahun tersebut pemerintah memberlakukan peraturan baru yang mengatur penyelenggaraan ibadah haji yaitu Undangundang No 13 Tahun 2008, peraturan tersebut memuat beberapa perubahan dalam pelaksanakan ibadah haji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan jamaah haji yang di lakukan oleh Kementrian 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 di gunakan adalah paspor haji, maka mulai tahun 2009 paspor yang di gunakan adalah paspor internasional. Hal ini sempat menjadi kendala bagi Kementerian Agama Kota Semarang. Namun itu semua bisa di atasi dengan baik meskipun masih ada beberapa kekurangan dan sudah sesuai dengan Undang-Undang No 13 Tahun 2008.

*Kedua, Mar'atus Sholihah (2011) tentang "Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di PT Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010-2011)" yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk - bentuk pelayanan yang di berikan PT Fatimah Zahra Semarang kepada jamaah haji, juga memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT Fatimah Zahra Semarang dan memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mengambil lokasi di PT. Fatimah Zahra Semarang dengan menggunakan pendekatan Total Quality Manajemen (TQM).*

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Total Quality Manajemen (TQM) merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan daya saing suatu perusahaan secara berkesinambungan baik melalui proses manusia maupun lingkungannya untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jamaah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. Pelayanan yang diberikan PT. Fatimah Zahra Semarang meliputi pendaftaran, pelayanan, kesehatan, transportasi, akomodasi, dan konsumsi. PT. Fatimah Zahra Semarang mempunyai kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan SDM melalui seleksi dan pelatihan, menyediakan kotak saran, bagi para pelanggan, menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait, adanya komunikasi antar pimpinan dan karyawan serta perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan. Dengan adanya usaha-usaha tersebut di harapkan bisa memberikan pelayanan yang baik dan professional serta bisa memenuhi kepuasan para pelangganya. Untuk menjalankan itu semua tidaklah mudah. Banyak faktor yang mendukung dan menghambat. Faktor yang mendukung pelayanan kepada

jamaah adalah fasilitas-fasilitas yang di berikan kepada jamaah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jamaah untuk menyediakan obat-obatan dan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jamaah mengenai menu makanan yang di sediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan di karenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

*Ketiga, Zaenal Arifin (2011) tentang "Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada Tahun 2010-2011 Studi Analisis SWOT"* permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 serta bagaimana analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 serta untuk mengetahui analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan

dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, yaitu menyajikan data dengan cara menggambarkan kenyataan sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mencakup rapat koordinasi yang merupakan perencanaan, membuat susunan panitia yang merupakan organizing, rapat evaluasi yang merupakan controlling, actuating dalam hal ini melaksanakan bimbingan dengan mengacu pada jadwal-jadwal yang sudah direncanakan sebelumnya. Secara umum penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 dapat terealisasi dengan baik. Hanya saja pada aspek pelayanan tertentu kurang optimalisasi, seperti sumber daya manusia yang kurang memadai sehingga banyak pekerjaan yang tumpang tindih. Kaitanya dengan SWOT berupa kekuatan, berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Faktor kelemahan yaitu persoalan teknis seperti kurangnya sarana dan prasarana untuk praktek manasik itu sendiri, serta etos kerja dan kedisiplinan pegawai. Melihat peluang dalam penyelenggaraan manasik haji sangat besar dikarenakan bimbingan manasik haji sudah menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi Menteri Agama dalam hal ini Kementerian Agama. Kaitan dengan

ancaman adalah ketidak puasan calon jamaah haji dalam pelaksanaan manasik itu sendiri.

*Keempat*, Dimas Priyo Sembodo (2010) tentang “*Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*”. Fokus skripsi ini menjelaskan tentang pelayanan jamaah haji kota semarang 2009, dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan pelayanan jamaah haji kemenag Kota Semarang. Pelayanan yang dimaksud disini mulai dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke tanah air. Peneliti menjelaskan tentang muatan yang terkandung dalam undang-undang No. 13 tahun 2008. Pelayanan Jamaah Haji Kemenag kota semarang tahun 2009 yang di lihat dari implementasi undang-undang No. 13 tahun 2008, serta hambatan-hambatan dalam memberikan Pelayanan Jamaah Haji serta apa yang mestinya dilakukan oleh Kemenag kota Semarang dalam memberikan Pelayanan Jamaah Haji.

*Kelima*, Siti Hartatik (2006) tentang “*Manajemen Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005 (Studi Tentang Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen Dakwah)*”. Fokus penelitian ini membahas tentang sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah pada Departemen Agama Kota Semarang terhadap proses penyelenggaraan bimbingan manasik haji tahun 2003-2005, serta mengetahui kendala dan hambatan yang

dihadapinya. Pada Departemen Agama Kota Semarang seksi penyelenggaraan haji dan umrah telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dakwah, untuk menjalankan Bimbingan Manasik Haji dalam setiap proses penyelenggaraannya, sehingga dapat berjalan efektif dan efisien. Namun setiap proses penyelenggaraan bimbingan manasik haji terdapat kendala diantaranya disebabkan karena intensitas bimbingan manasik yang kurang, materi yang kurang sistematis, kedisiplinan yang kurang dari jemaah calon haji dan lain-lain, disamping itu terdapat pula faktor pendukung diantaranya; para pejabat di Gara haji yang sudah profesional, pembimbing yang berpengalaman, tersedianya transit asrama haji islamic center dan lain-lain. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pada Departemen Agama Kota Semarang dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji Tahun 2003-2005 bertujuan untuk meningkatkan kualitas jama'ah 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.

Berdasarkan tinjauan pustaka terhadap karya tulis diatas, maka penelitian ini berbeda dengan penelitian yang sudah ada. Karena penelitian yang akan disusun ini fokus pada Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji serta faktor pendukung dan penghambat daklam

proses Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Haji di kementerian Agama Kabupaten Semarang. Dari *point* inilah penulis berbeda dengan karya-karya sebelumnya.

## **E. Metode Penelitian**

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

Sejalan dengan tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini, maka jenis penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, yaitu peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Saebani, 2008: 122).

Menurut Bodgan dan Taylor dalam Prastowo (2012:24), pendekatan ini diarahkan menyeluruh. Metode penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah

generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati.

Setelah alasan penggunaan metode penelitian kualitatif telah diungkapkan, tahap berikutnya menjelaskan jenis metode penelitian kualitatif yang akan digunakan yaitu penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber datanya berasal dari penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*). Miles dan Huberman (2007:20) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu: 1. Pengumpulan data 2. Reduksi data 3. Penyajian data 4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## 2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data adalah subjek dari mana dapat diperoleh (Arikunto, 2006: 129). Menurut sumbernya, data penelitian digolongkan sebagai data primer dan data sekunder (Azwar, 1998: 91). Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber primer dan sumber sekunder.

### a. Data Primer

Data primer ialah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh penyelidik untuk tujuan khusus (Winarno, 1989:163). Menurut Lexy J. Moleong, sumber data utama

dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2015: 157). Data primer dalam penelitian ini adalah data dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Data tersebut berasal dari informan di Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Data primer yang dimaksud adalah yang berhubungan dengan pelayanan jamaah ibadah haji dan data-data terkait dengan penelitian yang peneliti laksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia. Data ini berasal dari hasil survei yang belum diperas, yang dengan analisis lanjutan dapat menghasilkan sesuatu yang amat berguna, juga dapat berupa studi perbandingan dari studi-studi yang telah dilakukan (Hasan, 2002: 16). Data sekunder ialah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar diri penyelidik sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli (Winarno, 1989: 163). Dalam penelitian ini penulis lebih mengarahkan pada data-data pendukung dan data-data tambahan yang dalam

hal ini berupa buku-buku, dan semua informasi lainnya.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi artinya mengumpulkan data atau menjangkau data dengan melakukan pengamatan terhadap subjek dan atau objek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis (Supardi, 2005: 137). Menurut Margono observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Metode observasi sebagai alat pengumpul data, dapat dikatakan berfungsi ganda, sederhana, dan dapat dilakukan tanpa menghabiskan banyak biaya (Zuriah, 2009: 173).

Observasi demikian bisa dihubungkan dengan upaya merumuskan masalah, membandingkan masalah yang dirumuskan dengan kenyataan di lapangan, pemahaman detail permasalahan, serta untuk menemukan strategi pengambilan data dan bentuk perolehan pemahaman yang dianggap paling tepat (Maryaeni, 2005: 68). Observasi ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung keadaan atau kondisi dari kegiatan pelayanan di Kementerian

Agama kabupaten Semarang terkait Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji.

Observasi partisipan, dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

Dalam suatu perusahaan atau organisasi pemerintah misalnya, peneliti dapat berperan sebagai karyawan, ia dapat mengamati bagaimana perilaku karyawan dalam bekerja, bagaimana semangat kerjanya, bagaimana hubungan satu karyawan dengan karyawan lainnya, hubungan karyawan dengan supervisor dan pemimpin, keluhan dalam melaksanakan pekerjaan dan lain-lain. (Sugiyono, 2012 : 145)

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi penting yang diinginkan.

Wawancara ialah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dan sumber informasi (*interviewee*) (Zuriah, 2009: 179).

Penulis dalam hal ini sebagai pencari informasi (*interviewer*), dan sebagai sumber informasi (*interviewee*) adalah Kasi Haji, serta pengurus, dan para Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Pada metode wawancara ini peneliti menggali dan mengumpulkan data penelitian melakukan pertanyaan dan atau pernyataan secara lisan untuk dijawab oleh informan (Supardi, 2005: 121).

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer dengan melalui data-data dari naskah-naskah, kearsipan (baik dalam bentuk barang) cetak maupun rekaman. Data gambar/foto/*blue print*, dan lain sebagainya (Supardi, 2005: 137).

Metode ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data-data ataupun arsip yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Semarang yaitu

berupa struktur organisasi, visi misi, dan lain-lain terkait program yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Semarang.

#### 4. Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2007:248).

Tahapan analisis data merupakan tahapan yang paling penting dan menentukan pada tahapan ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Koentjoroningrat, 1994:269).

Teknik yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data Induktif yaitu mulai dari fakta, ralita, gejala, masalah yang diperoleh melalui suatu observasi membangun pola-pola umum. Induktif berarti bertitik tolak dari yang khusus ke umum. Analisis data ini berarti mengatur secara sistematis bahan hasil wawancara dan observasi, menafsirkannya dan menghasilkan pemikiran, pendapat, teori atau gagasan baru. (Conny, 2012: 121)

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi adalah merapakan hal yang penting, karena mempunyai fungsi untuk menyatakan garis besar dari masing- masing bab yang saling berkaitan dan berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekliruan dalam penyusunan. Sehingga trehindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- BAB I :** Pada bab awal ini berisi tentang pendahuluan skripsi yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II :** Merupakan konsep dasar dan kerangka teoritik penelitian. Dalam bab ini akan membahas tentang Manajemen, Manajemen Pelayanan, Manajemen Pelayanan Ibadah Haji, Pemberangkatan dan Pemulangan Haji, dan Ibadah Haji.
- BAB III :** Merupakan penyajian data penulisan, yang didalamnya berisi tentang gambaran umum Kementrian Agama Kabupaten Semarang, Visi dan Misi, Tugas dan Fungsi PHU, data Jamaah haji tahun 1438 H/2017 M, manajemen

pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2017, faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji. Dalam bab ini , sebelum membahas tentang pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2017, faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji, akan dibahas tentang profil Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Setelah pembahasan tersebut, bab ini akan menyajikan tentang manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2017, faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.

**BAB IV :** Merupakan inti dari proses penelitian. Bab ini merupakan analisis dari data-data yang telah terkumpul dan tersaji dalam bab III. Di dalamnya berisi tentang analisis Manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan

Haji, dan faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Kementerian Agama kabupaten Semarang.

BAB V : Merupakan bagian penutup. Di dalamnya berisi kesimpulan dan saran.

**BAB II**  
**MANAJEMEN PELAYANAN DAN IBADAH HAJI**  
**PERSPEKTIF TEORITIS**

**A. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji**

**1. Pengertian Manajemen**

Pengertian manajemen secara *lughah* adalah *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen (Hasibuan, 2001:1). Sedangkan secara istilah manajemen terjemahannya dalam bahasa Indonesia, hingga saat ini belum ada keseragaman, berbagai istilah yang dipergunakan seperti : ketatalaksanaan, manajemen, manajemen pengurusan dan lain sebagainya. Untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda, istilah manajemen mengandung 3 pengertian yaitu:

a) Manajemen sebagai suatu proses

Istilah manajemen dalam “*Encyclopedia of the social sciences*” dikatakan bahwa suatu proses yang pelaksanaannya diawasi dan mempunyai tujuan tertentu. Manajemen menurut Hai Mann (Manullang, 1983: 15) adalah suatu fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen menurut G.R. Terry mengatakan bahwa manajemen

adalah pencapaian tujuan yang diterapkan terlebih dahulu dengan menggunakan kegiatan orang lain. Berdasarkan ketiga definisi manajemen tersebut bisa diambil 3 pokok penting yaitu: adanya tujuan yang hendak dicapai, kegiatan orang lain, kegiatan orang lain tersebut harus dibimbing dan diawasi (Manullang, 1983:15).

- b) Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen.

Segenap orang-orang yang melakukan aktifitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut manajemen. Dalam arti *singular* (tunggal) disebut manajer. Manajer adalah pejabat yang bertanggung jawab atas terselenggaranya aktifitas-aktifitas manajemen agar tujuan unit yang dipimpinnya tercapai dengan menggunakan bantuan orang lain. Aktifitas manajemen adalah *planning, organizing, staffing, directing, dan controlling*

- c) Manajemen adalah suatu seni atau suatu ilmu.

Chester I Barnard mengakui bahwa manajemen adalah “seni” dan juga sebagai “ilmu”, demikian pula Henry Fayol, George R. Terry. Jadi manajemen dapat didefinisikan yaitu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan

pengawasan dari sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Malayu (2001: 5), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut George R. Terry, manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan dalam pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Siagian. 1970:14) Menurut penulis mendefinisikan manajemen adalah proses pencapaian tujuan tertentu yang diselenggarakan dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang lain dan dilaksanakan dengan menerapkan empat fungsi : Perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan.

## **2. Pengertian Manajemen Pelayanan**

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya kegiatan menawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Dalam organisasi pemerintah, pelayanan publik menjadi garda terdepan sebagai pintu masuk penilaian kualitas yang dapat meningkatkan kepercayaan itu dapat menjadi modal bagi

kerja sama dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan. (Ali Rokhmad, 2016: 211).

*Service* (pelayanan) bukan hanya sebuah kata, melainkan memiliki makna sebagaimana uraian berikut ini:

- a. *Self Awareness and Self Esteem*, menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga martabat diri sendiri dan orang lain.
- b. *Empathy and Enthusiasm*, lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang penuh antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang dilayani.
- c. *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
- d. *Victory and Vision*, melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama. Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.
- e. *Impressive and Improvement*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusahalah selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan.

f. *Care, Cooperativeness, and Communication*, tunjukkan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu membuka kerja sama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.

g. *Evaluation and Empowerment*, lakukanlah penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan aset yang ada (Tasmara, 2002:96-100).

Secara umum pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur dan terbuka. Pelayanan yang secara umum didambakan oleh masyarakat adalah: Kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan wajar, Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. (Moenir. 2006:47).

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Untuk menentukan kepuasan jamaah, kualitas pelayanan diperlukan karena jamaah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan jamaah akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada jamaah sesuai dengan apa yang dipersepsikan jamaah (Umar, 2002:53).

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan demikian penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada penyedia jasa yang memberikan kualitas memuaskan (Tjiptono, 2002:54).

Maka pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan. Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi yang dimaksud pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang di kordinasikan oleh Kementerian Agama. Pada bagian ini, pelayanan ibadah haji dilakukan oleh Direktorat penyelenggaraan haji yang mempunyai fungsi mempersiapkan perumusan kebijakan teknis dan tata cara pelaksanaan bidang penyelenggaraan (perjalanan) haji meliputi pembekalan, penyiapan kontrak, pengangkutan orang dan barang, dokumen perjalanan dan pengasramaan.

Pemerintah telah berupaya dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jamaah haji namun yang paling penting adalah kesiapan jamaah dalam melaksanakan Ibadah Haji baik kesiapan fisik, mental dan material serta kesiapan manasiknya. Proses penyusunannya berkordinasi secara struktural dengan bidang Haji Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah. Draf rencana kegiatan disusun oleh Kasi Haji dan Umrah bersama staf kemudian diajukan kepada Kandepag untuk mendapatkan persetujuan. Dalam mengelola kegiatan-kegiatan pelayanan haji (tahap pelaksanaan). Kebijakan pemerintah mengenai Pelayanan Jamaah Haji dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke Tanah Air agar ibadah Haji dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan Haji tercapai. Kegiatan pelayanan tersebut meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Pendaftaran
- 3) Paspor
- 4) Menentukan rombongan
- 5) Bimbingan haji
- 6) Pemberangkatan
- 7) Pemulangan.

Penyelenggaraan ibadah haji dikelola dengan mengutamakan pelayanan jamaah sesuai hak dan kewajibannya. Dengan demikian, mereka dapat melaksanakan ibadah sesuai ketentuan syariah dan pelaksanaannya dapat berjalan dengan aman dan nyaman. Dalam penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan kepada jamaah dikelompokkan menjadi tiga yaitu: Pelayanan umum, Pelayanan ibadah, Pelayanan kesehatan. Prinsip-prinsip pelayanan prima (*customer care*) menjadi kunci keberhasilan pelayanan haji dengan tetap mengedepankan kepentingan jamaah di atas kepentingan lainnya.

Secara garis besar pelayanan ibadah haji dilakukan di dalam negeri yaitu: pelayanan sebelum keberangkat dan setelah keberangkatan jamaah haji. Pelayanan di luar negeri yaitu: kegiatan yang dilakukan semasa jamaah haji berada di Arab Saudi. Pelayanan jamaah di dalam negeri meliputi: pendaftaran jamaah haji, bimbingan manasik, penyiapan dokumen, pemeriksaan kesehatan, pengasramaan dan katering, serta transportasi udara bagi jamaah haji dari dan ke Arab Saudi. (Ali Rokhmad, 2016: 212).

Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi:

1. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

2. Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a) Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti.
- b) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah haji.
- c) Pasca Haji. bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

### 3. Transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang)

### 4. Akomodasi.

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus di perhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud anatara lain: pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.

### 5. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan haji dan umrah menjadi seimbang.

#### 6. Kesehatan.

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti *medical chek-up*, suntikan vaksin meningitis dan *H1n1*. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke tanah air.

### 3. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji

Manajemen pelayanan ibadah haji adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang dilayani. Setiap proses mempunyai 4 unsur, yaitu: 1) maksud tujuan, 2) sistem/prosedur, 3) kegiatan, 4) pelaksana. Sebagai suatu proses, unsur proses pelayanan dipersempit menjadi: 1. Tugas pelayanan, 2. Prosedur pelayanan, 3. Kegiatan pelayanan, 4. Pelaksana pelayanan (Moenir, 2001:17). Dari pengertian manajemen dan pelayanan diatas, maka manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas

pelayanan demi tercapai tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto, 2013: 4).

Manajemen pelayanan ibadah haji dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar jamaah calon haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan manasik haji Indonesia. Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah atau lembaga bimbingan haji, baik pusat maupun daerah. Saat ini masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan ibadah haji yang transparan, partisipatif dan akuntabel.

Merespon tantangan dan permasalahan tersebut maka dalam rangka peningkatan pelayanan akan difokuskan upaya pada pengembangan kapasitas manajemen pelayanan ibadah haji yang menyangkut aspek-aspek:

- a. Peningkatan efektivitas pengorganisasian perorangan.
- b. Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
- c. Peningkatan kualitas dan kapasitas personil penyelenggaraan pelayanan.
- d. Pengembangan kebijakan yang mendukung.

Kriteria penyelenggaraan pelayanan ibadah haji yang baik harus memegang prinsip antara lain:

- a. Kesederhanaan.
- b. Kejelasan.
- c. Kepastian dan ketepatan waktu.
- d. Akurasi.
- e. Tidak diskriminatif.
- f. Bertanggung jawab.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
- h. Kemudahan akses.
- i. Kejujuran.
- j. Kecermatan.
- k. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, keamanan dan kenyamanan (Abdul Choliq, 2011: 40).

Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji meliputi kegiatan di Tanah Air hingga tiba Tanah Suci, dan pemulangan ke Tanah Air lagi. Di mulai dari pendaftaran, penyuluhan, pembinaan dan bimbingan manasik haji, penyelesaian dokumen dan paspor, operasional pemberangkatan, pelaksanaan operasional di Arab Saudi, hingga kembali ke Tanah Air. Dalam mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji maka ditetapkan saran mutu sebagai indikator yang dijadikan barometer dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji, adalah sebagai berikut:

- a. Seluruh jamaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat keberangkatan dapat di berangkatkan ke Arab Saudi.
- b. Seluruh jamaah haji yang telah berada di Arab Saudi, memperoleh layanan akomodasi, catering dan transportasi.
- c. Seluruh jamaah haji melaksanakan Wukuf di Arafah.
- d. Seluruh jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air (Seksi penyelenggara haji umrah, 2013: 2).

#### **4. Fungsi Manajemen Pelayanan Ibadah Haji**

##### **a. Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan adalah pengambilan keputusan tentang apa yang akan dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, kapan, siapa yang akan mengerjakannya, dan bagaimana mengukur keberhasilan pelaksanaannya (Ranupandojo, 1996: 11) Menurut Horald Kountz dan Cyril, *planning is the function of manager which in values the selection from alternatives of objection, policies, procedures and programs* (perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih alterntif-alternatif dari tujuan, kebijaksanaankebijaksanaan, prosedur-prosedur, dan program-program dan alternatif yang ada). Jadi masalah perencanaan adalah masalah

memilih yang terbaik dari beberapa alternatif yang ada (Hasibuan, 2001:91). Proses perencanaan pada hakekatnya untuk menentukan garis-garis besar untuk dapat memulai usaha. Kebijakan ditentukan, rencana kerja disusun, baik mengenai saat bila, maupun mengenai cara bagaimana usaha itu akan dikerjakan (*operation*). Fungsi ini menghendaki dari si manajer suatu pandangan ke depan dengan tujuan yang terang (J. Panglayikim, 1991:74) Perencanaan merupakan penetapan jawaban atas beberapa pertanyaan yaitu:

- 1) Tindakan apa yang harus dikerjakan?
  - 2) Apakah sebabnya tindakan itu harus dikerjakan ?
  - 3) Di manakah tindakan itu harus dilaksanakan?
  - 4) Kapankah tindakan itu dilaksanakan ?
  - 5) Siapakah yang akan mengerjakan tindakan itu, dan bagaimanakah caranya melaksanakan tindakan itu ?
- ( M. Manullang, 1983: 49).

a. Unsur Perencanaan

- 1) Unsur tujuan (*Objection*) yaitu perumusan yang lebih jelas dan lebih terperinci mengenai tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai.
- 2) Unsur *Policy* (kebijaksanaan) yaitu metode atau cara atau jalan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai.

- 3) Unsur *prosedur* meliputi pembagian tugas serta hubungannya antara masing-masing anggota kelompok secara terperinci.
- 4) Unsur *progress* (kemajuan) dalam planning itu ditentukan standar-standar mengenai segala sesuatu yang hendak dicapai.
- 5) Unsur *programs*. Di dalam Unsur ini tidak hanya menyimpulkan planning (rencana) keseluruhan, sehingga merupakan kesatuan rencana, melainkan juga perencanaan seluruhnya (Sarwoto, 1981: 68)

#### b. Macam-macam Perencanaan

- 1) Perencanaan fisik (*physical planning*) yaitu perencanaan mengenai hal-hal yang hendak dihasilkan baik materiil maupun barang-barang immaterial (jasa-jasa) (kelima unsur di atas termasuk physical planning).
- 2) Perencanaan pembiayaan (*cost planning* atau *financial planning*) yaitu perencanaan untuk memperoleh sumber keuangan yang diperlukan untuk membiayai *planning* yang dimaksud (Ranupandojo, 1996: 25)

### c. Syarat Perencanaan

Menurut Luther Gullick mengemukakan syarat-syarat perencanaan yang baik sebagai berikut:

- 1) Tujuannya dirumuskan secara jelas.
- 2) Sifatnya harus sederhana.
- 3) Memuat juga analisa-analisa dan penjelasan-penjelasan yang hendak dilaksanakan, pedoman-pedoman mengenai kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.
- 4) Mempunyai sifat fleksibel.
- 5) Ada keseimbangan (*balance*) dalam *planning* itu baik ke dalam (pada rencana itu) atau ke luar (antara tujuan dan syarat).
- 6) Dari *planning* itu kita harus memperoleh kesan bahwa segala sesuatu yang tersedia digunakan seefisien dan seefektif mungkin (Sarwoto, 1981:67).

### d. Manfaat Perencanaan

- 1) Perencanaan itu penting karena di dalamnya digariskan secara jelas dan tepat tujuan-tujuan baik yang berjangka panjang maupun yang berjangka pendek dan digariskan pula apa saja yang harus dilakukan agar tercapai tujuan itu.

- 2) Perencanaan merupakan petunjuk jalan (*guide*) bagi seluruh anggota organisasi/lembaga yang ikut serta dalam planning itu.
- 3) Perencanaan bukan suatu karya yang sekaligus saja tetapi suatu proses yang terus menerus, maka setiap *planning* diharapkan selalu dapat memberikan perhatian yang terus menerus untuk menunjukkan dan mempertinggi praktek-praktek dan cara-cara bekerja para anggotanya.
- 4) Perencanaan itu merupakan alat pengendalian (*means of control*) untuk mengendalikan atau mengawasi pelaksanaannya.
- 5) Planning yang baik mengatur penggunaan sumber-sumber yang tersedia secara efektif dan ekonomis dan dengan menghindarkan pemborosan-pemborosan yang tidak perlu (Siagian, 1970:108).

#### e. Langkah-langkah Perencanaan

Menurut Harold Koontz (Sarwoto 1981:

68) mengemukakan langkah-langkah dalam proses perencanaan sebagai berikut :

- 1) Penetapan tujuan

2) Penetapan premis-premis perencanaan

Premis adalah semacam ramalan-ramalan tentang keadaan atau kenyataan atau kebijaksanaankebijaksanaan yang mungkin akan dilaksanakan untuk waktu yang akan datang.

3) Mencari dan menyelidiki berbagai kemungkinan rangkaian tindakan yang dapat diambil (Sarwoto, 1981:68).

**b. Pengorganisasian (*Organizing*)**

Pengorganisasian berasal dari kata organisasi, yang berasal dari istilah Yunani "*organon*" dan istilah Latin "*organum*" yang berarti alat, bagian, anggota badan. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mencapai tujuan oleh sekelompok orang dilakukan dengan membagi-bagi tugas, tanggung jawab, wewenang diantara mereka, ditentukan siapa yang menjadi pemimpin dan siapa yang dipimpin serta saling berintegrasi secara aktif (Ranupandujo, 1996: 35).

Menurut Terry *organizing is the establishing of effective behavioral relationship among persons so that they work together efficiently and again personal satisfactions for the purpose of achieving some goal or objective* (Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang

efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan/sasaran (Hasibuan, 2001: 119).

Tertentu Pengorganisasian dapat pula dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas-aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu (M. Manullang, 1981:66). Proses pengorganisasian meliputi berbagai rangkaian kegiatan yang bermula pada orientasi atas tujuan yang direncanakan dan berakhir pada saat kerangka organisasi yang tercipta terlengkapi dengan prosedur dan metode kerja, kewenangan personalia serta peralatan yang diperlukan. Sedangkan Langkah-langkah pengorganisasian:

- 1) Membagi-bagi dan menggolongkan tindakan-tindakan dakwah dalam kesatuan-kesatuan Tertentu.
- 2) Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kesatuan, serta menempatkan pelaksana untuk melakukan tugas tersebut.

- 3) Memberi kewenangan kepada masing-masing pelaksana.
- 4) Menetapkan jalinan hubungan (Shaleh, 1977:79).  
Pengorganisasian merupakan langkah ke arah pelaksanaan rencana yang disusun sebelumnya. Setelah ditetapkan rencana, maka kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu, dibagikan antara anggota manajemen dan bawahannya. Untuk itu pula diadakan penggolongan dengan tugas (*assignment*) sendiri-sendiri, dan masing-masing mendapat kekuasaan yang didelegasi padanya dari atas alokasi dari pada tugas dan delegasi dari kekuasaan inilah yang dimaksudkan Terry dengan *organizing* (Panglayikim, 1991:87).

**c. Penggerakan (*Actuating*)**

Terry mendefinisikan *actuating* sebagai tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha-usaha organisasi (Sarwoto, 1981:86) Tindakan-tindakan dalam *actuating* sering disebut dengan: *Leadership* (kepemimpinan), perintah, instruksi, *communication* (hubungan-menghubungi) dan conseling. (Panglayikim, 1991:95)

*Actuating* adalah bagian yang penting dari proses manajemen, berbeda dengan ketiga fungsi fundamental yang lain (*planning, organizing, controlling*), *actuating* khususnya berhubungan dengan orang-orang bahkan banyak manajer praktis beranggapan bahwa *actuating* merupakan intisari dari manajemen, karena banyak hubungannya dengan unsur manusia. Terdapat pula pendapat bahwa *actuating* merupakan suatu seni dan penerapannya secara berhasil tergantung dari pemikiran yang intensif. Karena banyaknya hubungan dengan unsur manusia, banyak sarjana beranggapan bahwa berhasil tidaknya *actuating* ini tergantung pada masalah “pemberian motif (*motivating*)” pada anggota organisasi bahkan ada pula yang beranggapan bahwa masalah penggerakan organisasi adalah masalah *motivating* (Hasibuan, 2001: 16).

a. Beberapa Pedoman *actuating*

Terry dalam bukunya “*Principle of Management*” menulis bahwa *actuating* yang baik dicapai dengan tujuan merangsang pertumbuhan serta perkembangan mereka, mengusahakan adanya keinginan untuk melampaui pihak lain, menghargai pekerjaan yang diselesaikan dengan baik dan mengusahakan keadilan tanpa pilih kasih

(Sarwoto, 1981:70). *Actuating* atau penggerakan adalah menggerakkan para pelaksana dakwah untuk segera melaksanakan kegiatan yang telah ditentukan. Langkah-langkah penggerakan dakwah meliputi: Pemberian motivasi, Pembimbingan, Penjalinan hubungan, Penyelenggaraan komunikasi, Pengembangan /peningkatan pelaksana (Shaleh, 1977: 112).

*Actuating* adalah mengusahakan serta mempertahankan hubungan-hubungan antara anggota dalam suatu kelompok. Jadi penggerakan sebagian terbesar pada dasarnya adalah masalah pemberian motif (motivating) kepada individu-individu dalam organisasi/kelompok. Sukses tidaknya kegiatan penggerakan sebagian besar bergantung pada pemberian motif. Terry menyimpulkan beberapa petunjuk untuk mencapai motivasi yang efektif sebagai berikut:

- 1) Usahakan agar orang merasa dirinya penting.
- 2) Usahakan untuk mengetahui perbedaan-perbedaan individual.
- 3) Usahakan agar saudara menjadi pendengar yang baik.
- 4) Hindarkan timbulnya perdebatan.
- 5) Hormatilah perasaan orang lain.

- 6) Gunakan pertanyaan / percakapan untuk mengajak orang-orang bekerja sama.
- 7) anganlah berusaha untuk mendominasi.
- 8) Berilah perintah-perintah yang jelas dan lengkap.
- 9) Gunakan instruksi-instruksi.
- 10) Selenggarakanlah pengawasan (supervisi) yang efektif (Sarwoto, 1981 : 92).

b. Teknik-teknik Penggerakan

Pelaksanaan fungsi “*motivating*” dalam organisasi dapat dijalankan dengan baik dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

- 1) Jelaskan tujuan organisasi kepada setiap orang yang ada dalam organisasi.
- 2) Usahakan agar setiap orang menyadari, memahami serta menerima baik tujuan tersebut.
- 3) Jelaskan filsafat yang dianut pimpinan organisasi dalam menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi.
- 4) Jelaskan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang ditempuh oleh pimpinan dalam usaha pencapaian tujuan.
- 5) Usahakan agar setiap orang mengerti struktur organisasi.
- 6) Jelaskan peranan apa yang diharapkan oleh pimpinan untuk dijalankan oleh setiap orang.

- 7) Perlakukan setiap bawahan sebagai manusia dengan penuh pengertian.
- 8) Berikan penghargaan serta pujian kepada karyawan yang cukup dan teguran serta bimbingan kepada orang-orang yang kurang mampu bekerja.
- 9) Yakinkan setiap orang bahwa dengan bekerja baik, tujuan pribadi orang-orang tersebut akan tercapai semaksimal-maksimalnya (M. Manullang, 1983: 121).

**d. Pengawasan (*Controlling*)**

Menurut Terry, *control is to do determine what is accomplished, evaluate it, and apply corrective measures, if needed, to insure result in keeping with the plan* (proses untuk mendeterminir apa yang dilaksanakan, mengevaluir pelaksanaan dan bilamana perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sedemikian rupa, hingga pelaksanaan sesuai dengan rencana (M. Manullang, 1981:60).

a. Proses Pengawasan

Proses pengawasan terdiri dari beberapa tindakan (langkah pokok) tertentu yang bersifat fundamental bagi semua pengawasan managerial. Langkah-langkah ini menurut Terry meliputi:

- 1) Penentuan ukuran/pedoman baku (standar)

- 2) Penilaian/pengukuran terhadap pekerjaan yang sudah dikerjakan.
- 3) Perbandingan antara pelaksanaan pekerjaan dengan ukuran/pedoman baku yang telah ditetapkan untuk mengetahui penyimpanganpenyimpangan yang terjadi.
- 4) Perbaikan/pembetulan terhadap penyimpanganpenyimpangn yang terjadi sehingga pekerjaan sesuai dengan apa yang telah direncanakan (Sarwoto, 1981: 99)

b. Syarat-syarat Pengawasan

Pengawasan dapat berjalan dengan efektif dan efisien perlu adanya sistem dari pada pengawasan itu. Sistem yang baik menurut William H. Newman memerlukan syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Harus memperhatikan/disesuaikan dengan sifat dan kebutuhan kelompok.
- 2) Harus mampu menjamin adanya tindakan perbaikan.
- 3) Harus bersifat fleksibel.
- 4) Harus memperhatikan faktor-faktor dan tata organisasi di dalam pengawasan yang akan dilaksanakan.
- 5) Harus ekonomis dalam hubungan dengan biaya.

6) Harus diperhatikan pula prasyarat sebelum pengawasan itu dinilai.

7) Harus ada rencana yang jelas.

8) Pola/tata organisasi yang jelas (jelas tugastugas dan kewenangan-kewenangan yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan) (Hasibuan, 2001: 72).

c. Teknik pengawasan dan tujuan pengawasan

Pengawasan langsung (*direct control*) yang dilakukan oleh atasan pada waktu kegiatan sedang berjalan. Pengawasan langsung dapat berbentuk:

1) Inspeksi langsung

2) Observasi di tempat

3) Laporan di tempat yang berarti juga penyampaian keputusan di tempat bila diperlukan (Sarwoto, 1981: 100).

Pengawasan tidak langsung (*indirect control*) Pengawasan ini adalah pengawasan dari jarak jauh melalui laporan yang disampaikan oleh bawahan. Laporan ini dapat berbentuk : Laporan tertulis, Laporan lisan. Kelemahan dari pengawasan bentuk ini adalah di dalam laporan hanya dibuat laporan yang baik-baik saja yang akan menyenangkan atasan. Atasan yang baik akan meminta laporan yang baik maupun yang tidak

baik. Sebab laporan yang berlainan dengan kenyataan menyebabkan pengambilan keputusan yang salah (Sarwoto, 1981:101).

Tujuan pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Untuk dapat benar-benar merealisasikan tujuan utama tersebut, maka pengawasan pada taraf pertama bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang telah dikeluarkan dan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan serta kesulitankesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan rencana berdasarkan penemuan-penemuan tersebut dapat diambil tindakan untuk memperbaikinya baik pada waktu itu ataupun waktu-waktu yang akan datang.

#### d. Prinsip Pengawasan

- 1) Dapat mereflektif sifat-sifat dan kebutuhankebutuhan dari kegiatan-kegiatan yang harus diawasi.
- 2) Dapat dengan segera melaporkan penyimpangan-penyimpangan
- 3) Fleksibel
- 4) Dapat mereflektir pada organisasi
- 5) Ekonomis
- 6) Dapat dimengerti

7) Dapat menjamin diadakannya tindakan korekti (Manullang, 1981:171).

Menilai Fase selanjutnya dalam proses pengawasan adalah menilai atau mengevaluasi. Dengan menilai dimaksudkan membandingkan hasil pekerjaan bawahan. (*actual result*) dengan alat pengukur (standar) yang sudah ditentukan, dengan demikian jelas untuk dapat melaksanakan tugas evaluasi ada dua hal yang harus tersedia yaitu :

- 1) Standar atau alat pengukur.
- 2) *Actual result* atau hasil pekerjaan bawahan (Manullang, 1981:187).

Penilaian adalah fungsi organik administrasi dan manajemen yang terakhir. Definisinya adalah proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai (Sondang P. Siagaan, 2001). Langkah-langkah pengendalian dan penilaian:

- 1) Menetapkan standar (alat pengukur)
- 2) Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas dakwah yang telah ditetapkan
- 3) Membandingkan antara pelaksanaan tugas dengan standar

- 4) Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan/pembetulan (Shaleh, 1977 : 142).

## **5. Konsep Pemberangkatan dan Pemulangan Haji**

### **a. Pemberangkatan Haji**

Persiapan pemberangkatan untuk berhaji mula-mula dilakukan dengan mengadakan pembinaan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama, baik secara perorangan maupun kelompok, tidak terkecuali bagi ketua regu dan ketua rombongan.

Pemberian bimbingan ibadah haji dapat juga dilakukan oleh kelompok masyarakat, baik diselenggarakan oleh lembaga social keagamaan maupun oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang secara prosedural harus mendapat izin dari kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama setempat. Tugas penting KBIH hanya melakukan bimbingan, bukan sebagai penyelenggara haji.

Kemudian diatur Kelompok terbang (kloter) yang terdiri atas ketua kloter, ketua rombongan, dan ketua regu. Pengaturan ini dilakukan oleh kantor Kementrian Agama Provinsi dan Kota/Kabupaten di embarkasi haji masing-masing. Dalam satu kloter biasanya terdiri atas 440 orang jamaah haji yang dibagi menjadi 40 regu dan 10 orang petugas haji. Setiap petugas haji tersebut terdiri atas: ketua rombongan,

petugas kesehatan, dan petugas lainnya. Dalam kloter tersebut terdapat juga:

- 1) Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) sebagai ketua kloter
- 2) Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) sebagai pembimbing ibadah.
- 3) Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) sebagai pelayanan kesehatan yang terdiri dari 1 dokter dan 2 paramedis.

Menjelang keberangkatan ke Tanah suci, para jamaah haji ditempatkan di Asrama haji dengan membawa Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan keperluan lainnya. Kegiatan yang dilakukan saat kedatangan di asrama haji embarkasi, yakni:

- 1) Menyerahkan surat panggilan masuk Asrama
- 2) Menerima kartu makan dan akomodasi selama di asrama haji embarkasi
- 3) Memeriksa kesehatan badan
- 4) Memeriksa dan menimba barang

Sedangkan kegiatan di asrama haji, yakni:

- 1) Pembinaan dan penempatan manasik haji
- 2) Pembagian paspor haji
- 3) Pemberian living cost berupa uang dalam bentuk mata uang Riyal dan pembagian identitas haji.

Dalam waktu yang sudah ditentukan, jamaah haji tinggal menunggu keberangkatan ke Tanah Suci dengan pesawat terbang. Adapun undang-undang yang mengatur tentang transportasi selama kegiatan haji, antara lain:

- 1) Bab X pasal 33 tentang transportasi, yang berbunyi:
  - 1) Pelayanan transportasi jamaah haji ke Arab Saudi dan pemulangannya ke tempat embarkasi asal di Indonesia menjadi tanggung jawab menteri dan berkoordinasi dengan menteri yang ruanglingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan.
  - 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 yang diatur dengan peraturan pemerintah.
- 2) Pasal 34, yang berbunyi:

“Penunjukan pelaksanaan transportasi jamaah haji dilakukan oleh menteri dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi”.
- 3) Pasal 35, yang berbunyi:
  - 1) Transportasi jamaah haji dari daerah asal ke embarkasi dan dari debarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah.

- 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembiayaan transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 di tetapkan dengan peraturan daerah.

#### **b. Pemulangan Haji**

Pemulangan jamaah haji dilakukan setelah ibadah haji dilakukan. Yang paling penting diperhatikan mengenai peraturan pemulangan tersebut, yakni:

1. Jamaah haji beristirahat menunggu pemulangan ke Tanah Air. Akomodasi di Jeddah disediakan bagi jamaah haji selama kurang lebih 24 jam. Pelayanan yang diberikan berupa tempat tidur, konsumsi selama di Jeddah, air, dan kuli untuk mengangkut barang.
2. Jamaah haji menimbang barang bawaannya dengan ketentuan dibawa hanya satu tas dan koper yang berat keseluruhannya 35kg.
3. 8 jam sebelum berangkat ke Bandara King Abdul Aziz, jamaah haji menerima paspor haji dan tiket pesawat yang dibagikan oleh ketua kloter masing-masing.

### **B. Ibadah Haji**

#### **1. Penegertian Ibadah Haji**

Kata Haji menurut bahasa adalah *al-qashdu* artinya menyengaja, sedangkan menurut istilah syara' ialah suatu

amal ibadah yang dilakukan dengan sengaja mengunjungi baitullah di Makkah dengan maksud beribadah dengan ikhlas mengharap keridaan Allah dengan syarat dan rukun tertentu meliputi wuquf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya (Depag RI, 2006:10). Firman Allah dalam surat Ali-Imran ayat 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَنَّ اللَّهُ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: *“Disana terdapat tanda-tanda yang jelas (diantaranya) maqam Ibrahim. barang siapa 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. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”.*(QS. AL Imran :97)(Depag RI,2012:63).

Sedangkan pengertian haji juga dikemukakan oleh :

- 4) Menurut Sulaiman Rasyid (1986: 4) haji adalah menyengaja sesuatu, haji menurut syara' adalah menyengaja mengunjungi ka'bah (rumah suci) untuk

melakukan beberapa amal ibadat, dengan syarat-syarat yang tertentu.

- 5) Menurut Sudarsono, (1994:96) Haji adalah mengunjungi Baitullah dengan maksud berziarah dan menunaikan ibadah sebagaimana yang telah ditentukan.
- 6) Menurut Awaluddin Pimay, (2005:1) Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan-amalan, antara lain : ihrom, wukuf, thawaf, sa'i, tahalull dan amalan-amalan lainnya dengan syarat, cara tetapi demi memenuhi panggilan Allah dan mengharap ridla dari Allah SWT. Dengan demikian dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan, haji adalah pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan haji, dengan disengaja dan wajib hukumnya bagi yang mampu. Mampu (istito'ah) yang dimaksud di sini adalah mampu melakukan ibadah haji atau umrah, Depag RI dalam bukunya "Bimbingan Manasik Haji" meninjau dari segi:
  - 1) Rohani dengan ketentuan sebagai berikut:
    - a. Mengetahui dan memahami manasik haji.
    - b. Berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk melakukan ibadah haji atau umrah dengan perjalanan jauh.

- 2) Ekonomi dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Mampu membayar biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH).
  - b. BPIH bukan berasal dari penjualan satusatunya sumber kehidupan yang apabila dijual menyebabkan kemudharatan bagi diri dan keluarga.
  - c. Memiliki biaya hidup bagi keluarga yang ditinggalkan.
- 3) Keamanan dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Aman dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji atau umrah.
  - b. Aman bagi keluarga dan harta benda serta tugas dan tanggungjawab yang ditinggalkan dan tidak terhalang atau mendapat ijin untuk perjalanan haji (Sudarsono, 1994: 112).

## 2. Dasar Hukum Ibadah Haji

Hukum ibadah haji termasuk salah satu rukun islam yang diwajibkan oleh Allah Swt. Bagi setiap muslim yang mampu mengerjakannya sekali seumur hidup.

Allah berfirman:

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

**Artinya:** "Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang

*sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam” (QS. Ali Imran{3}:97).*

Ibadah Haji di syariatkan bagi yang telah mencukupi segala persyaratan, hal ini untuk menghilangkan rintangan yang menghambat ibadah tersebut. Hukum melaksanakan haji adalah wajib bagi setiap muslim yang mampu, sebagaimana ulama berpendapat bahwa umrah hukumnya mutahabah artinya baik untuk dilakukan dan tidak diwajibkan. Hadis Nabi Muhammad saw. menyatakan sebagai berikut.

Artinya: Haji adalah fardu sedangkan umrah adalah “tatawwu.” (Al Hadis). Tatawwu maksudnya ialah tidak diwajibkan, tetapi baik dilakukan untuk mendekatkan diri kepada Allah dan melakukannya lebih utama daripada meninggalkannya karena tatawwu mempunyai ganjaran pahala. (Tata Sukayat,2016: 8).

### **3. Macam-macam Haji**

Dalam pelaksanaannya, haji terdiri atas tiga macam, yaitu:

1. Haji *Tamattu'*

*Tamattu'* adalah mengerjakan Umrah lebih dahulu, baru mengerjakan Haji. (Cara ini harus membayar Dam Nusuk).

2. Haji *Qiran*

*Qiran* adalah mengerjakan Haji dan Umrah dalam satu niat dalam satu pekerjaan sekaligus. (Cara ini wajib membayar Dam Nusuk).

3. Haji *Ifrad*

*Ifrad* adalah mengerjakan Haji terlebih dahulu, baru mengerjakan Umrah. (Cara ini wajib membayar Dam).

#### 4. Syarat, Rukun dan Wajib Haji

a. Syarat haji

- 1) Beragama Islam.
- 2) Baligh (dewasa).
- 3) Aqil (berakal sehat).
- 4) Merdeka (bukan budak).
- 5) Istitho'ah (mampu).

b. Rukun haji

Rukun adalah semua pekerjaan yang harus dilakukan, sah haji bergantung kepadanya dan tidak dapat diganti dengan dam (denda). Jadi apabila rukun haji ditinggal maka hajinya tidak sah, adapun rukun haji antara lain:

1) Ihram

Ihram adalah mengenakan pakaian ihram dengan niat untuk haji atau umrah di miqat makani.

2) Wukuf di Arafah

Wukuf di Arafah adalah berdiam diri, zikir dan doa di Arafah pada tanggal 9 dzulhijjah.

3) Tawaf ifadhah

Tawaf ifadhah adalah mengelilingi kakkah sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah melontar jumrah aqabah pada tanggal 10 dzulhijjah.

4) Sai

Sai adalah berjalan atau berlari-lari kecil antara bukit shafa ke bukit marwa sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah tawaf ifadhah.

5) Tahallul

Tahallul adalah mencukur atau menggunting rambut sesudah selesai melaksanakan sai.

6) Tertib

Tertib adalah mengerjakan sesuai dengan urutannya serta tidak ada yang ketinggalan.

c. Wajib haji

Wajib adalah semua pekerjaan yang harus dilakukan, bila ditinggalkan maka harus membayar dam. Wajib haji antara lain:

- 1) Ihram dari miqat, niat ihram untuk haji atau umrah dari miqat maknani, dilakukan setelah berpakaian ihram.
- 2) Bermalam/mabit di Muzdalifah pada tanggal 9 dzulhijjah (dalam perjalanan dari arafah ke mina).
- 3) Bermalam/mabit di Mina pada hari tasyrik ( tanggal 11, 12 dan 13 dzulhijjah).
- 4) Melontar jumrah (jumrah aqobah tanggal 10 dzulhijjah, jumrah ula, wustha, aqobah pada hari tasyrik) pada tanggal 11, 12 dan 13 dzulhijjah.
- 5) Menghindari perbuatan terlarang.
- 6) Tawaf wada' (tawaf wada' adalah melakukan tawaf perpisahan sebelum meninggalkan kota Makkah).

**BAB III**  
**PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA**  
**KABUPATEN SEMARANG**  
**TAHUN 2017**

**A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Semarang**

1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Semarang

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang berdiri pada tahun 1974 dengan nama Kantor Perwakilan Departemen Agama Kabupaten Semarang yang berlokasi di Salatiga. Pada saat itu Kepala Kantor Perwakilan Departemen Agama adalah M. Bakri Tolkhah. Setahun kemudian, pada tahun 1975 Kantor Perwakilan Departemen Agama berubah menjadi Kantor Departemen Agama Kabupaten Semarang.

Seiring dengan berkembangnya wilayah Kabupaten Semarang, pada tahun 1977 Kantor Departemen Agama Kabupaten Semarang dipisahkan dari Kantor Departemen Kota Salatiga. Pada saat itu pula Kantor Departemen Agama Kabupaten Semarang pindah dan berlokasi di Jalan Kauman Ungaran.

Karena pertimbangan kondisi bangunan serta sarana dan prasarana, pada tahun 2000 dan 2001 pihak kantor mengusulkan kepada pemerintah pusat untuk

membangun gedung baru. Sehingga pada tahun 2004 dibangunlah Gedung Kantor Departemen Agama Kabupaten Semarang. Gedung ini merupakan bantuan peminjaman lokasi oleh Pemerintah Kabupaten Semarang. Secara kenotarisasi gedung ini berdasarkan pada Surat Hak Pakai: 593.6/03694 Tanggal 24 Juli 2000. Kantor Departemen Agama yang baru ini didirikan di atas tanah seluas 1.968m<sup>2</sup> . pembangunan gedung dibiayai dengan menggunakan DIPA APBN Departemen Agama RI. Dan pada tahun 2004 Kantor Departemen Agama Kabupaten Semarang resmi pindah di Jalan Candi Asri Ungaran.

Pada tahun 2009 dilakukan pemekaran wilayah, sehingga jumlah kecamatan yang semula 17 menjadi 19. Untuk melakukan efektifitas tugas pelayanan kepada masyarakat maka jumlah KUA pun disesuaikan dengan jumlah kecamatan yang ada. Atas dasar PMA RI No.91 Tahun 2009, maka jumlah Kantor Urusan Agama (KUA) menjadi 19 kecamatan. Pada tanggal 28 Januari 2010, berdasarkan PMA No.1 Tahun 2010 Departemen Agama berubah menjadi Kementerian Agama. Sehingga nama Departemen Agama Kabupaten Semarang berubah menjadi Kementerian Agama Kabupaten Semarang.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang, beralamat di jalan Candi Asri, Ungaran, 50513 No telepon : 024-6921320, No Fax : 024-6922883, No telepon khusus

pelayanan haji : 024-6922606, No fax khusus pelayanan haji : 024-6922606, Email dinas : kabsemarang@kemenag.go.id, Website : [www.jateng.kemenag.go.id/ungaran](http://www.jateng.kemenag.go.id/ungaran).

Struktur Organisasi Sesuai dengan KMA no.13 tahun 2012, Bagan struktur di Kementerian Agama Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut :



Sumber: Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017.

## 2. Visi dan Misi Kementerian Agama RI (Peraturan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2010)

### a. Visi

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin.

- b. Misi
  - 1) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
  - 2) Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama
  - 3) Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, perguruan tinggi Agama, pendidikan Agama dan pendidikan keagamaan.
  - 4) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.
  - 5) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.
- 3. Tugas dan Fungsi Gara Haji dan Umrah Kementerian Agama kabupaten Semarang.
  - a. Tugas Gara Haji dan Umrah

Mempunyai tugas antara lain: melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi dibidang penyelenggaraan Haji dan Umrah
  - b. Fungsi Gara Haji dan Umrah
    - 1) Pelaksanaan tugas di lingkungan seksi Gara Haji dan Umrah.
    - 2) Membagi tugas, menggerakkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas.
    - 3) Seksi Gara Haji dan Umroh.

- 4) Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan bawahan.
- 5) Melakukan bimbingan dan pelayanan teknis di lingkungan seksi Gara Haji dan Umroh.
- 6) Kerjasama dengan unit kerja terkait.
- 7) Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah yang timbul di lingkungan seksi Gara Haji dan Umroh (Dokumen Lap, Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017)

Adapun susunan pegawai Gara Haji dan Umrah:



**Tabel 4.1 Susunan pegawai Gara Haji dan Umrah**

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Dra. Hj. Basyiroh	Penyusun Laporan pengendalian BPS BPIH

2.	Mursidah, SH	Penyusun Dokumen Haji
3.	Faishal Hanif S.Sos	Penyusun Bahan Pendaftaran Haji
4.	Didik Mahmud Marjiin S.Pd I	Penyusun Dokumen Haji
5.	Ibnu Aqil	Pengadministrasi

Sumber: Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017.

4. Data jamaah Haji pada tahun 2017 M / 1438 H Kementerian Agama Kabupaten Semarang.

Pada tahun 1438 H / 2017 M ini, jumlah Jamaah Calon Haji Kabupaten Semarang yaitu sebanyak 812 dan 2 TPHD , jumlah tersebut dikurangi oleh jamaah haji yang mutasi keluar dari Kabupaten Semarang sebanyak 35 Jamaah. Jadi yang akan berangkat dari Kabupaten Semarang sebanyak 777 Jamaah.

Jamaah Haji pada Tahun ini bertambah dari yang sebelumnya Tahun 1437 H / 2016 M yaitu 601 Jamaah Haji. Sebab pada Tahun ini Kuota Haji Provinsi Jawa Tengah kembali ke Kuota awal yaitu dari 29.565 dan bertambah menjadi 30.225 Jamaah Haji. pada dasarnya Calon Jamaah Haji yang



Perempuan : 180 Jamaah Haji

Tempat di Mekkah di wilayah Misfalah

**Petugas Kloter 16:**

1. TPHI : Drs. H. Muhlasin
2. TPIHI : Drs. H. Mukhtarom
3. TKHI : dr. Desyana Putong
4. Paramedis : Abdul Wakid, S.  
Kep
5. Paramedis : Atiek Wajarwati,  
AMK

Masuk Asrama Haji Donuhudan pada Tanggal 31  
juli 2017 pukul 21.00 WIB

**b. Kloter 63 : 204 Jamaah Haji**

Laki-laki : 92 Jamaah Haji

Perempuan : 112 Jamaah Haji

Tempat di Mekkah di wilayah Aziziah

**Petugas Kloter 63:**

1. TPHI : H Panut, S. Pd, MM
2. TPIHI : Drs. H. Sutejo Bajuri, MH
3. TKHI : dr. Stria Indra Kusuma
4. Paramedis : Nafanah, AMK
5. Paramedis : Rodhiatun, S. Kep

Masuk Asrama Haji Donohudan pada Tanggal 15 Agustus 2017 pukul 15.00 WIB

**c. Kloter 64 : 218 Jamaah Haji**

Laki-laki : 97 Jamaah Haji

Perempuan : 121 Jamaah Haji

Tempat di Mekkah di wilayah Misfalah

**Petugas Kloter 64:**

1. TPHI : H. Ahmad Thoha, SH, MM

2. TPIHI : H.M Fatquri, S.Ag. M.Phil

3. TKHI : dr. Fahmi Yamany

4. Paramedis : Siti Murti, AMK

5. Paramedis : Slamet Sudiyanto, S. Kep

Masuk Asrama Haji Donohudan pada Tanggal 15 Agustus 2017 pukul 21.00 WIB.

Sumber: Dokumen Haji kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017.

**Tabel 1.1 Data Jamaah Haji Kabupaten Semarang Tahun 1438 H / 2017 M :**

NO.	KECAMATAN	JUMLAH	MUTASI KELUAR
1	UNGARAN BARAT	125	13
2	UNGARAN TIMUR	72	8

3	BERGAS	45	4
4	PRINGAPUS	9	2
5	BAWEN	7	1
6	AMBARAWA	51	4
7	SUMOWONO	31	
8	BANYUBIRU	26	
9	JAMBU	23	1
10	TUNTANG	39	2
11	BRINGIN	59	
12	BANCAK	18	
13	PABELAN	15	
14	GETASAN	21	
15	SURUH	75	
16	SUSUKAN	43	
17	KALIWUNGU	6	
18	TENGARAN	39	
19	BANDUNGAN	69	

20	TPHD/TKHD	2	
<b>JUMLAH</b>		<b>777</b>	<b>35</b>

(Dokumen Haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017).

**Tabel 2.1 Daftar Jamaah berdasarkan usia**

<b>NO.</b>	<b>USIA</b>	<b>JUMLAH</b>
1	21 – 30	8
2	31 – 40	77
3	41 – 50	195
4	51 – 60	270
5	61 – 74	229
6	75 – Keatas	33
<b>Jumlah</b>		<b>812</b>

Dari data Jamaah menurut Usia diatas rata-rata berusia 50 tahun keatas dan mau memasuki usia lansia (Dokumen Haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017).

**Table 3.1 Jamaah berdasarkan Pendidikan**

<b>NO.</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	SD	289
2	SMP	94
3	SMA	184
4	SM	59
5	S1	156
6	S2	27
7	S3	3

Dari data berdasarkan pendidikan diatas dapat dilihat bahwa jamaah haji yang lulus SD sebanyak 289 orang (Dokumen Haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017).

**Table 4.1 Daftar jamaah berdasarkan pekerjaan**

<b>NO.</b>	<b>PEKERJAAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	PNS	165
2	TNI/POLRI	8
3	PEDAGANG	76
4	PETANI	127
5	PEGAWAI SWASTA	258
6	IRT	111
7	PELAJAR/MAHASISWA	5
8	BUMN / BUMD	7
9	PENSIUNAN	55

Dari data pekerjaan diatas dapat dilihat bahwa rata-rata pekerjaan yaitu: pegawai swasta 258 orang (Dokumen Haji Kementerian Agama

Kabupaten Semarang Tahun 2017). Dari data Jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun1438H/2017M diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jamaah Haji yang berangkat tahun 2017 berjumlah 777 Jamaah.
2. Jamaah Haji mayoritas menurut usia rata-rata berusia 50 tahun keatas dan lanjut usia.
3. Jamaah Haji mayoritas pekerjaan pegawai swasta sebanyak 258 orang.

Dari kuota haji Kabupaten Semarang dan telah melunasi (BPIH) sebanyak 812 orang, ada 35 orang mutasi keluar daerah dan dua orang meninggal dunia. Jadi total calon haji yang akan diberangkatkan sebanyak 777 orang,” terang Muhdi saat laporan pada acara pelepasan Jemaah calon haji Kabupaten Semarang tahun 2017 di Pendapa Rumah Dinas Bupati Semarang di Ungaran, pada tanggal 24 Juli 2017 (wawancara dengan Bp. Drs. H. Mukhtarom Kasi Haji Gara Hajum Kemenag Kabupaten Semarang, tgl 2 November 2017).

## **B. Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang.**

Kebijakan pemerintah mengenai Pelayanan Jamaah Haji Tahun 2017, dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dalam hal ini Jamaah Haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang sebagai salah satu dari rangkaian kegiatan Penyelenggaraan Ibadah Haji khususnya tahun 2017 sebagai pedoman dimulai dari proses pelayanan pemberangkatan hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke Tanah Air agar ibadah Haji dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan Haji tercapai.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar operasiaonal prosedur pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar operasional prosedur merupakan ukuran yang dibakukan dalam sebuah organisasi yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar operasional prosedur ibadah haji oleh Pemerintah yang dikoordinir oleh Kementerian Agama dijelaskan dalam undang-undang nomer 13 tahun 2008 meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan tentang penyelenggaraan ibadah haji.

a. Pelayanan

Pelayanan di Kementerian Agama meliputi pendaftaran, pelunasan BPIH, pembatalan, pembuatan paspor haji.

- 1) Pendaftaran ibadah haji
  - a) Pendaftaran jamaah haji dilakukan setiap hari pada jam kerja sepanjang tahun.
  - b) Pendaftaran jamaah haji dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten domisili.
  - c) Pendaftaran dilakukan sendiri oleh jamaah untuk pengambilan foto dan sidik jari.
  - d) Jamaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat mendaftarkan diri setelah 10 tahun sejak menunaikan ibadah haji. Tidak berlaku bagi pembimbing.
- 2) Persyaratan pendaftaran
  - a) Beragama islam
  - b) Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar
  - c) Memiliki KTP yang masih berlaku atau bukti identitas yang sah
  - d) Memiliki Kartu Keluarga
  - e) Memiliki Akte kelahiran atau Akte nikah atau ijazah
  - f) Memiliki tabungan haji atas nama bersangkutan jamaah yang bersangkutan

- 3) Prosedur pendaftaran jamaah haji
  - a) Jamaah pergi ke puskesmas domisili memeriksa kesehatan jamaah calon haji untuk mendapatkan surat keterangan sehat.
  - b) Jamaah calon haji pergi ke Bank Penerima Setoran Biaya penyelenggara ibadah haji (BPS BPIH) membuka rekening haji dan melakukan transfer ke rekening Menteri sebesar setoran awal BPIH.
  - c) BPS BPIH menerbitkan bukti aplikasi transfer BPIH
  - d) BPS BPIH menerbitkan bukti setoran awal sebanyak 5(lima) lembar.
  - e) Bukti setoran BPIH wajib mencantumkan nomor validasi, ditanda tangani dan dibubuhi stempel BPS BPIH, masing-masing diberi pas foto 3x4 cm.
  - f) BPS BPIH wajib menyerahkan lembar ketiga, keempat, dan kelima bukti setoran awal BPIH ke kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota paling lambat 5 hari pada jam kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH.
  - g) Jamaah calon haji yang bersangkutan wajib menyerahkan persyaratan pendaftaran dan bukti aplikasi transfer asli BPIH serta bukti setoran awal BPIH kepada petugas Kantor Kementerian Agama.

- h) Jamaah calon haji wajib mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk didaftarkan ke dalam SISKOHAT dan mendapatkan nomor porsi.
  - i) Jamaah calon haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang telah ditandatangani dan dibubuhi setempel dinas oleh petugas.
- 1) Pelunasan BPIH

Bersaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh presiden atas usul Menteri Agama setelah mendapatkan persetujuan DPR RI.

- a) Waktu dan tempat pelunasan, waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan peraturan presiden tentang biaya penyelenggaraan ibadah haji dan pelunasan BPIH dilakukan pada BPS BPIH tempat setor semula.
- b) Syarat-syarat pelunasan
  - (1) Memiliki nomor porsi yang masuk dalam alokasi porsi Kabupaten/Kota tahun berjalan
  - (2) Belum pernah haji.
  - (3) Berusia paling rendah 18 tahun atau sudah menikah .

(4) Suami, anak kandung dan orang tua kandung yang pernah haji dan akan bertindak sebagai pendamping bagi jamaah haji atau pembimbing ibadah haji yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan dikonfirmasi ke dalam Siskohat sebelum waktu pelunasan dimulai.

2) Prosedur pelunasan

- a) Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) membawa dan menyerahkan bukti setoran awal, menyetor kekurangan BPIH tahun berjalan sesuai dengan besaran yang ditetapkan oleh presiden, menerima bukti setoran pelunasan BPIH.
- b) Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, membawa dan menyerahkan Salinan bukti setoran pelunasan BPIH (paling lambat 7 hari), membawa dan menyerahkan pas foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 20 buah dan 4x6 sebanyak 4 buah dengan latar belakang putih dengan ukuran muka tampak 70 – 80 % (wawancara dengan Bp. Ibnu Aqil Staf Gara Hajum kemenag Kabupaten Semarang tgl 10 Oktober 2017).

1) Pembatalan

Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) bagi jamaah calon haji yang membatalkan kerekening tabungan BPS BPIH jamaah tempat setor awal. Pendaftaran haji dinyatakan batal apabila jamaah calon haji:

- a) Meninggal dunia.
- b) Mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau alasan lain yang benar.
- c) Tidak dapat berangkat dalam masa 2 (dua) kali musim haji.
- d) Dilarang keluar negeri berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagi jamaah haji yang batal tabung/setoran awal, maka BPIH-nya kembalikan utuh sedangkan untuk setoran lunas dikenakan biaya administrasi Bank sebesar 1% (satu persen).

2) Syarat-syarat Pembatalan

- a) Surat permohonan pembatalan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat.
- b) Surat pernyataan batal dari jamaah calon haji bermatrai 6.000.
- c) Bukti Setoran BPIH asli.

- d) Surat kuasa bermatrai 6.000 dari jamaah calon haji dan diketahui lurah atau kepala desa setempat, apabila pengembalian dikuasakan kepada oranglain,
  - e) Foto kopi surat kematian dan surat keterangan ahli waris bagi yang batal karena meninggal dunia.
- 3) Prosedur Pembatalan
- a) Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota membawa dan menyerahkan syarat-syarat pembatalan, menerima bukti serah terima berkas pembatalan.
  - b) BPS BPIH mengecek tabungan apakah uang pembatalan sudah ditransfer atau belum, mencairkan uang pembatalan BPIH.
- 1) Pembuatan Paspor Haji
- Biaya penerbitan paspor jamaah calon haji menjadi tanggung jawab Kementerian Agama atas beban dana Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) yang pelaksanaan pembuatannya dikolektif oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat.
- 2) Syarat-syarat pembuatan paspor jamaah calon haji
- a) Mengisi formulir permintaan penerbitan paspor biasa,

- b) Bukti setor lunas BPIH,
- c) Foto copy KTP,
- d) Kartu Keluarga (KK),
- e) Akte kelahiran atau surat kenal lahir atau buku nikah atau ijazah.

b. Pembinaan

Pembinaan oleh pemerintah kepada jamaah calon haji dilakukan dengan memberikan bimbingan manasik haji. nimbingan terhadap calon jamaah haji dilaksanakan oleh pemerintah dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Dilaksanakan selama 2 kali bimbingan masal yang dilaksanakan oleh KanKemenag Kabupaten/Kota dan 4 kali bimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan domisili jamaah.
- 2) Pelaksanannya dibentuk tim yang di Sk-kan oleh kepala KanKemenag Kabupaten/Kota, baik untuk bimbingan masal maupun bimbingan di KUA kecamatan
- 3) Kecamatan yang dikurangoi dari 1 kelompok (kurang dari 45 orang) dapat digabung dengan kecamatan lain.
- 4) Materi bimbingan mengacu pada buku pedoman pembinaan yang dikeluarkan Kementerian Agama.
- 5) Biaya bimbingan dibebankan kepada pemerintah (Kementerian Agama).

- 6) Penataran karu karom di KanKemenag Kabupaten/Kota.
  - 7) Bimbingan secara simultan dan berkelanjutan sampai di Tanah Suci padasetiap kloter, disertakan beberapa petugas haji yang meliputi TPHI, TPIHI, dan TKHI dengan fungsinya bertugas memberikan bimbingan dan pembinaan selama dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci.
  - 8) Bimbingan diberikan pula di Asrama haji sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.
  - 9) Kurikulum bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di KUA Kecamatan dan KanKemenag Kabupaten/Kota adalah sebagai berikut: kebijakan penyelenggaraan ibadah haji (ibadah manasik) praktik lapangan, fikih haji, manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan, himah ibadah haji, arbain, ziarah, kesehatan, akhlaq, adat istiadat, dan budaya arab Saudi, hak dan kewajiban jamaah calon haji, melestarikan haji mambrur.
- c. Perlindungan

Perlindungan terhadap jamaah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat dalam Siskohat Kementerian Agama. Perlindungan terhadap jamaah diberikan dalam bentuk pengamanan di embarkasi haji, dokumen perjalanan ibadah haji (paspor, visa, dapih, gelang identitas, stiker barcode, buku kesehatan Indonesia), dan asuransi jamaah

dan petugas. Jamaah haji yang telah melunasi BPIH tahun perjalanan diberikan pertanggungan asuransi yang bersaran preminya merupakan satuan komponen BPIH yang ditetapkan oleh presiden (Ali rokhmad, 2015: 89).

Masa berlaku asuransi jiwa adalah dimulai sejak calon jamaah haji keluar dari rumah domisili untuk menunaikan ibadah haji sampai kembali ke Tanah Air sebelum tiba di rumar. Pengajuan klaim selambat-lambatnya 60 (enampuluh) hari setelah tanggal kedatangan kloter terakhir di Tanah Air.

1. Persyaratan dan pembayaran klaim.

Apabila jamaah haji meninggal dunia di Tanah Air, antara lain:

- a) Surat pengantar dari Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi/Debarkasi,
- b) Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA),
- c) Surat keterangan dari dokter atau rumah sakit,
- d) Surat keterangan kematian dari kelurahan setempat asli,
- e) Surat keterangan kecelakaan diri dari yang berwajib jika jamaah calon haji meninggal dunia karena kecelakaan lalu lintas atau kecelakaan lainnya,

- f) Surat keterangan ahli waris yang dibuat kelurahan domisili atau instansi lain yang sah menurut ketentuan,
- g) Surat kuasa bermaterai cukup dari ahli waris kepada anggota keluarga yang ditunjuk untuk mengurus, menandatangani dokumen menandatangani dokumen klaim dan menerima santunan yang disahkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat dengan melampirkan foto copy KTP yang syah dan masih berlaku,
- h) Form permohonan klaim.

Apabila jamaah haji meninggal dunia pada saat di Arab Saudi maka syarat dan klaimnya:

- a) Surat Keterangan Kematian (SKK) dari Konsultan Jenderal Republik Indonesia di Jeddah,
- b) Surat keterangan ahli waris yang dibuat oleh kelurahan domisili atau instansi lain yang syah menurut ketentuan,
- c) Surat kuasa bermaterai cukup dari ahli waris kepada anggota keluarga yang ditunjuk untuk

mengurus, menandatangani dokumen klaim dan menerima santunan yang disahkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat dengan melampirkan foto copy KTP yang syah dan masih berlaku,

- d) Form permohonan klaim.

Apabila cacat tetap total atau cacat tetap sebagai akibat musibah kecelakaan yang terjadi pada saat calon/jamaah haji menjalankan ibadah haji:

- a) Surat pengantar klaim dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai domisili,
- b) Resume medis dari dokter yang merawat dan surat keterangan dari dokter atau rumah sakit,
- c) Surat proses verbal dari kepolisian atau foto copynya.

Apabila disebabkan kecelakaan yang terjadi di Tanah Air sedangkan apabila terjadi di Arab Saudi dengan keterangan dari Konsultan Jendral RI di Jeddah:

- a) Surat kuasa bermatrai dari ahli waris kepada anggota keluarga yang ditunjuk untuk mengurus, menandatangani dokumen klaim

dan menerima santunan yang disahkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota stempat dengan melampirkan foto copy KTP,

b) Form permohonan klaim.

Berdasarkan pengertian pada definisi konsep maka penulis memfokuskan penelitian pada Kementerian Agama Kabupaten Semarang yaitu dengan melihat beberapa hal yang dianggap penting. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan haji kepada masyarakat dalam hal ini adalah calon jamaah haji, yakni pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang.

Adapun manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan yang ada di Kementrian Agama Kabupaten Semarang sebagai berikut:

### **1. Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017.**

Sebagai upaya pelayanan kepada calon jamaah haji, terdapat persiapan pelayanan pemberangkatan yang dipersiapkan Kementerian Agama Kabupaten Semarang yang meliputi:

a. Pemberkasan.

Pemberkasan adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara

bersamasama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran/pelunasan, surat keimigrasian.

b. Pelunasan

Pelunasan setoran BPIH dilakukan setelah keluar peraturan Presiden tentang besaran BPIH dengan memprioritaskan kepada calon jamaah haji yang belum pernah berangkat haji dan berusia minimal 18 tahun atau sudah menikah.

Pelunasan dilakukan sampai tahap akhir penutupan visa, supaya pengisian kuota tahun berjalan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Prosedur yang harus dilakukan oleh calon jamaah haji dalam pelunasan sebagai berikut: persyaratan administrasi, persiapan keuangan (mempersiapkan sejumlah uang untuk melunasi sisa BPIH setoran awal tabungan sebesar Rp 25.000.000,00 dan kurang dari sisa BPIH yang harus dibayarkan sebesar Rp 10.664.700,00 pada tahun 2017 sesuai dengan Keputusan Presiden), pelunasan di Bank, menyelesaikan registrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota (wawancara dengan Bp. Hanif Faishal S.Sos Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Semarang tgl 6 oktober 2017).

c. Pendataan.

Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Semarang melakukan pendataan Calon Jamaah Haji (JCH) yang sudah mendaftarkan diri dan masuk dalam porsi keberangkatan haji bagi jamaah haji yang sudah waktunya berangkat.

- d. Pembuatan paspor dan pengiriman paspor ke Kementerian Wilayah.

Paspor adalah identitas diri pribadi yang berlaku secara Internasional dan digunakan untuk perjalanan antar Negara (Departemen Agama RI, 2009: 9). Pembuatan paspor yang dilakukan oleh jamaah ke kantor imigrasi yang di temani oleh petugas kementerian Agama dan membawa surat pengantar penerbitan paspor jamaah haji. Pembuatan paspor terdiri dari 3 kata contoh “Faqih Bin Sutrisno” bila nama jamaah haji tidak memiliki tiga kata, maka dapat menggunakan nama ayah atau kakek (wawancara dengan jamaah haji Faqih Bin Sutrisno tgl 12 Oktober 2017).

- e. Pembagian karu, karom, ketua regu dan rombongan.  
Menurut Kasi PHU Bp. Mukhtarom, setelah calon jamaah haji menyelesaikan proses pelunasan, kemudian jamaah haji dibagi kedalam beberapa kelompok atau rombongan. Kelompok inilah yang

kemudian dijadikan sebagai kelompok bimbingan. Kelompok Bimbingan atau rombongan biasanya dipimpin oleh satu orang ketua rombongan, satu orang pembimbing dan satu orang tenaga kesehatan. Dari awal jamaah haji sudah dianjurkan membentuk regu dan rombongan. Satu regu terdiri atas 11 jamaah ( dengan seorang Ketua Regu atau Karu) dan setiap empat regu membentuk satu rombongan. Jadi, satu rombongan terdiri dari 45 orang plus Ketua Rombongan (Karom). Gabungan sejumlah rombongan inilah yang membentuk satu kelompok terbang (Kloter).

Pembentukan regu, rombongan dan kloter ini penting untuk lebih memudahkan koordinasi, terutama kelak saat di Tanah Suci. Kendati begitu, tetap saja kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji secara mandiri, terasa sekali manfaatnya dalam menunjang kekhusyukan selama beribadah disana. (wawancara dengan Bp Drs.H. Muhtarom Kasi PHU kemenag Kabupaten Semarang 30 Oktober 2017).

f. Bimbingan Manasik Haji.

Bimbingan manasik haji terbagi menjadi 6 kali , 4 kali di tingkat KUA Kecamatan dan 2 kali di tingkat

kota/kabupaten. Bimbingan manasik haji dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a) Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti.
  - b) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah haji.
  - c) Pasca Haji. bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.
- g. Pemberian bekal kepada karu dan karom.

Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang mengadakan pembekalan dan pemantapan karu karom calon jamaah haji sebelum kegiatan pemberangkatan haji berlangsung, pemberian bekal ini diadakan supaya karu dan karom faham akan tugas yang akan dilaksanakan nanti. Karena menjadi Ketua Regu (Karu) dan Ketua Rombongan (Karom) selama menunaikan ibadah haji merupakan sebuah tanggung jawab yang cukup berat. Hal ini lumrah sebab mengkondisikan

banyak orang dengan latar belakang usia dan pendidikan yang beragam membutuhkan ketelatenan dan kesabaran tersendiri. Demikian disampaikan Kakankemenag Kab.Semarang Muhdi saat membuka kegiatan Pembekalan dan Pemantapan Karu-Karom Calon Jamaah Haji Kabupaten Semarang Tahun 2017/1438H di Aula setempat pada hari Kamis tanggal 13 juli 2017 (wawancara dengan Kakan Kementerian Agama Kab. Semarang tgl 1 November 2017).

h. Pengiriman tas/koper ke Asrama Donohuddan.

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

i. Pemberangkatan Jamaah haji dari Kabupaten Semarang ke Asrama Haji Donohuddan (wawancara dengan Bp. Faishal Hanif S.Sos Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Semarang tgl 6 oktober 2017).

Proses pemberangkatan dimulai dengan acara pelepasan. Acara ini ditandai dengan penyerahan bendera lambang daerah oleh Bupati Kabupaten Semarang H.

Mundjirin kepada salah seorang petugas TPHD Ahmad Hanik.

kemudian Bupati Kabupaten Semarang juga memberikan sambutan dan meminta para jemaah untuk menjalankan ibadah haji dengan baik dan benar. Selain itu juga menghimbau untuk menjaga kesopanan dan ketertiban selama beribadah di tanah suci (wawancara dengan Bp. Drs. H. Mukhtarom Kasi Haji Gara Hajum Kemenag Kabupaten Semarang, tgl 2 November 2017).

Pada pelepasan calon jamaah haji tersebut, sebanyak 777 calon Jemaah haji Kabupaten Semarang dibagi dalam tiga kelompok terbang (Kloter). Khusus dikantor kementerian Agama Kabupaten Semarang jamaah calon haji akan masuk dalam kelompok terbang (Kloter) 16, 63 dan kloter 64. Adapun jadwal dan waktu pemberangkatan dari masing-masing kloter yaitu:

1) Kloter 16

Sebanyak 355 calon haji yang akan tergabung dalam kloter 16 yang sepenuhnya dari Kabupaten semarang. Jamaah akan diberangkatkan dan harus masuk ke Asrama Haji Donohuddan pada tanggal 31 Juli 2017 pukul 21.00 WIB dengan titik kumpul pemberangkatan di Kecamatan Tengaran.

## 2) Kloter 63

Sebanyak 204 calon jamaah haji yang akan berangkat dari Kabupaten Semarang akan bergabung dengan Calon haji dari Kabupaten Wonosobo dan masuk ke Asrama Haji Donohuddan tanggal 15 Agustus 2017 pukul 15.00 WIB dengan titik kumpul pemberangkatan di Kecamatan Ungaran Timur. Dari seluruh Calon haji dari Kabupaten Semarang tahun 2017 itu, sebanyak 33 orang yang berusia lebih dari 75 tahun.

## 3) Kloter 64

Sebanyak 212 calon jamaah haji yang berangkat dari Kabupaten Semarang akan bergabung dengan Calon haji dari Kabupaten Grobogan dan masuk ke Asrama Haji Donohuddan tanggal 15 Agustus 2017 pukul 21.00 WIB dengan titik kumpul pemberangkatan di Kecamatan Ungaran Barat (Dokumen Haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang, Jadwal Pemberangkatan dan pemulangan Jamaah Haji Tahun 2017).

Sebagai salah satu upaya pelayanan terhadap calon jamaah haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang bekerjasama dengan beberapa instansi yang terkait dengan sarana prasarana yang dibutuhkan. Sarana prasarana tersebut berupa akomodasi,

penjagaan, kesehatan dan armada bis. Adapun instansi yang terkait yaitu:

- a) Pemda (Pemerintah Daerah) Kabupaten Semarang.
- b) Dinas Kesehatan.
- c) Kepolisian, Satpol PP, Toreder (wawancara dengan Bp Ibnu Aqil Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Semarang tgl 2 November 2017).

Kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang Drs H. Muhdi M.Ag menjelaskan para calon haji akan mulai masuk embarkasi Donohudan Boyolali pada tanggal 31 Juli tahun 2017.

Sebelum diberangkatkan menuju bandara, para jemaah haji akan mengikuti upacara pelepasan di Asrama Embarkasi. Para jemaah haji akan diangkut menggunakan bus yang sudah disiapkan panitia sesuai dengan kelompok masing-masing. Sesampainya di bandara, para jemaah akan melalui proses pemeriksaan dokumen oleh para petugas. Estimasi waktu tempuh menuju Tanah Suci yakni 10 jam. Selama perjalanan menuju Tanah Suci, para jemaah dianjurkan agar tetap tenang dan memanfaatkan waktu untuk beristirahat (wawancara dengan Ibu Dra. Hj. Basyiroh staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Semarang tgl 9 oktober 2017).

## **2. Manajemen Pelayanan Pemulangan Haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017.**

Jumlah jamaah haji Indonesia yang tiba di Tanah Air hingga Senin 25 September 2017 mencapai 129.218 orang dengan 318 kelompok terbang (kloter) yang terdiri dari 127.628 jamaah dan 1.590 petugas. Menurut data Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Daker Bandara dalam situs resmi Kementerian Agama pada Senin 25 September 2017, pemulangan jamaah haji Indonesia gelombang kedua sudah memasuki hari keempat. Adapun jumlah jamaahnya yang telah dipulangkan sampai dengan hari yang keempat dari Bandara Amir Muhammad bin Abdul Azis (AMAA) Madinah menuju Indonesia itu berjumlah 27.008 orang dan 335 petugas yang terbagi dalam 67 kloter. Sebelumnya, 251 kloter dengan 100.620 jamaah dan 1.255 petugas sudah terlebih dulu tiba di Tanah Air. Mereka adalah jamaah gelombang pertama yang diterbangkan dari Bandara Internasional King Abdul Aziz Jeddah pada 6-21 September 2017.

Proses pemulangan jamaah haji gelombang kedua akan terus berlangsung hingga 5 Oktober 2017. Tahun ini jamaah haji Indonesia terbagi dalam 512 kloter sehingga masih ada 194 kloter yang akan diberangkatkan secara bertahap dalam 11 hari ke depan. Sementara itu jumlah

jamaah haji Indonesia yang meninggal di Arab Saudi menjadi 598 orang hingga hari ini, Senin 25 September 2017, terdiri dari 10 jamaah wafat di Jeddah, 436 di Makkah, 63 di Madinah, 21 Arafah, dan 68 di Mina. Selain itu 25 orang wafat dari jamaah haji khusus.

Panitia Pelayanan Haji Kabupaten Semarang gelar rapat persiapan penjemputan dan pemulangan jamaah haji Kabupaten Semarang tahun 1438 H/ 2017 M, bertempat di Aula Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Dipimpin langsung oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang, rapat dihadiri oleh Kasi PHU, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang, Kesra Kabupaten Semarang, Kabagkesos, Polres Kabupaten Semarang, Kodim Kabupaten Semarang, Satpol PP, dan seluruh panitia yang terlibat dalam pemberangkatan calon jamaah haji 1438 H.

Di dalam rapat, kemudian Kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang menyampaikan bahwa penjemputan kepulangan jamaah haji merupakan rangkaian akhir dari kegiatan pelayanan terhadap jamaah haji yang menjadi tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang bersama Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang beserta dinas instansi terkait lainnya selaku penyelenggara haji reguler di Kabupaten Semarang.

Rakor bertujuan mengevaluasi atas pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji Kabupaten Semarang, sebagai bahan perbaikan dalam pelayanan penjemputan kepulangan jamaah haji Kabupaten Semarang tahun ini. Rakor ini dilaksanakan sebagai upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji Kabupaten Semarang serta dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Semarang.

Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang Mukhtarom mengungkapkan bahwa penyelenggaraan haji tahun ini jauh lebih baik dari tahun sebelumnya. Mukhtarom sendiri dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2017 tercatat sebagai petugas TPIHAI (Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia) yang mendampingi kloter 16 SOC Solo (wawancara dengan Bp Drs.H. Mukhtarom Kasi PHU kemenag Kabupaten Semarang 10 November 2017).

Hasil rapat juga memutuskan jadwal penjemputan jamaah haji Kloter 16 dilaksanakan pada hari Senin, 11 September 2017 pukul 12.00 WIB, akan tiba di Kabupaten Semarang pukul 21.30 WIB. Sementara Kloter 63 gabungan dengan Kab. Wonosobo akan tiba di Kabupaten Semarang hari Selasa, 26

September 2017 pukul 00.00, Kloter 64 gabungan dengan Kab. Grobogan akan tiba di Kabupaten Semarang hari Rabu, 27 September 2017 pukul 03.50 WIB (Dokumen Haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang, Jadwal Pemberangkatan dan pemulangan Jamaah Haji Tahun 2017).

Pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang pada saat penjemputan jamaah haji di Asrama Haji Donohuddan, yaitu berupa:

1. Sambutan di Asrama Haji Donohuddan oleh Bupati Kabupaten Semarang.
2. Sambutan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang.
3. Pengecekan kesehatan.
4. Acara dan pemberian nasihat kepada jamaah haji.
5. Doa
6. Pengantaran jamaah haji ke masing-masing Kecamatan dengan menggunakan bus.
7. Pengambilan paspor kepada petugas haji.
8. Pengantaran koper/tas, ke Kecamatan masing-masing sesuai kloter (wawancara dengan Bp Ibnu Aqil Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Semarang tgl 10 November 2017).

**C. Faktor Pendukung dan Penghambat didalam Proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017.**

1. Pendukung

Bereberapa hal yang menjadi pendukung Kementerian Agama kabupaten Semarang dalam melaksanakan Pelayanan Haji dalam proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji antar lain sebagai berikut:

- a. Kementerian Agama Kabupaten Semarang bekerja sama dengan beberapa mitra yaitu dengan, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Polres, dan juga pemerintah kecamatan yang senantiasa membantu Kementerian, karena ini juga merupakan dalam bentuk pelyanan pemerintah didalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, merupakan landasan umum kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji. Undang-undang ini merupakan upaya penyempurnaan system dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparasi, dan akuntabilitas publik.

- b. Berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Kemudian perlindungan penuh terhadap jamaah.
- c. Adanya staf tenaga professional yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang. (Dokumen Lap. Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017).
- d. Kembalinya kuota haji seperti semula dan yang disertai dengan jumlah tambahan kuota Indonesia sehingga menjadi 221 ribu Jamaah (wawancara dengan Mursidah, SH Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Semarang tgl 6 Oktober 2017).

## 2. Penghambat

Berkaitan dengan Kementerian Agama Kabupaten Semarang yang memiliki hambatan yang dihadapi didalam pelayanan haji dalam proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji antara lain sebagai berikut:

- a. Adanya jamaah haji saat pelaksanaan berlangsung tidak jadi berangkat dikarenakan sakit.
- b. Keterlambatan jadwal penerbangan pesawat dikarenakan cuaca buruk.
- c. Kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan haji (wawancara dengan Bp Faqih Jamaah haji Kabupaten Semarang tgl 12 Oktober 2017).

- d. Lambatnya dalam mengambil inisiatif.
- e. Jaringan informasi dan komunikasi masih terbatas.
- f. Jumlah jamaah haji yang mula-mulanya 777 jamaah kemudian ada yang meninggal 1 di daerahnya sendiri dan yang 6 sakit. Jadi semuanya 7770 jamaah yang berangkat.
- g. Adanya keterlambatan koper dalam pelaksanaan ibadah haji dan juga adanya hambatan mengenai fisik yang di dahulukan (jamaah haji usia lanjut) yang menyebabkan lamanya pelaksanaan haji (Wawancara dengan Faqih jamaah haji Kabupaten Semarang tgl 12 oktober 2017).
- h. Jadwal pemulangan jamaah haji dari kloter 16 ada keterlambatan waktu mudur 1 jam lamanya, sementara itu kloter 63 dan 64 pulang tepat waktu.
- i. Adanya jamaah haji yang meninggal dunia kloter 63 (ada 2 jamaah haji) dan kloter 64 (ada 2 jamaah haji) saat di Arab Saudi, jadi jamaah yang pulang di Tanah Air menjadi 766 jamaah (wawancara dengan Bp. Faishal Hanif S.Sos Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Semarang tgl 13 November 2017).

## **BAB IV**

### **ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN JAMAAH HAJI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2017**

#### **A. Analisis Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang**

Undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji merupakan pedoman dalam menyelenggarakan ibadah haji menyangkut rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada calon jamaah haji. Pembinaan, pelayanan, dan perlindungan adalah tiga unsur yang menjadi pilar penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji. Lembaga pemerintah yang menjadi *leading sector* penyelenggara ibadah haji adalah Kementerian Agama, Kantor Kementerian Agama seksi penyelenggara ibadah haji dan umrah Kabupaten Semarang sebagai *leading sector* dalam menyelenggarakan ibadah haji di Kabupaten Semarang bertanggung jawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji.

Dalam pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang menerapkan fungsi manajemen tersebut dapat diuraikan dan diklasifikasikan sebagai berikut:

#### 1. Pemberangkatan haji

Dalam rangka mencapai kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji maka diperlukan manajemen pelayanan pemberangkatan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang dengan memperhatikan tahapan-tahapan manajemen.

Tahap pertama, perencanaan. Dalam pemberangkatan jamaah calon haji memerlukan sebuah perencanaan, perencanaan dibuat agar jamaah calon haji dapat berangkat dan pulang sesuai dengan jadwal pemerintah dan dapat berjalan dengan lancar. Perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang dalam pemberangkatan antara lain:

- a) Pemberkasan, pemberkasan adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran/pelunasan, surat keimigrasian.
- b) Pelunasan, pelunasan setoran BPIH dilakukan setelah keluar peraturan presiden tentang besaran BPIH dengan

memprioritaskan kepada calon jamaah haji yang belum pernah berangkat haji dan berusia minimal 18 tahun atau sudah menikah. Pelunasan dilakukan sampai tahap akhir penutupan visa, supaya pengisian kuota tahun berjalan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin.

- c) Pendataan, Ditjen Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Semarang melakukan pendataan calon jamaah haji yang sudah mendaftarkan diri masuk dalam porsi keberangkatan haji bagi jamaah haji yang sudah waktunya berangkat.
- d) Pembuatan Paspor, paspor adalah identitas diri pribadi yang berlaku secara internasional dan digunakan untuk perjalanan antar negara, paspor yang dibuat oleh jamaah ke Kantor imigrasi yang ditemani oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten Semarang dan membawa surat pengantar penerbitan paspor jamaah haji. pembuatan paspor terdiri dari 3 kata, contoh: “Nur Faqih Bin Sutrisno” bila nama jamaah tidak memiliki 3 kata, maka dapat menggunakan nama ayah atau kakek.
- e) Bimbingan Manasik Haji, bimbingan manasik haji terbagi menjadi 6 kali, 4 dalam tingkat KUA Kecamatan dan 2 di tingkat Kabupaten/Kota. Bimbingan mansik haji terbagi menjadi tiga bagian

yaitu: bimbingan pra haji, bimbingan yang dilakukan saat di Tanah Suci, dan bimbingan pasca haji.

- f) Pemberian Bekal Kepada Karu Karom, di Kementerian Agama Kabupaten Semarang mengadakan pembekalan karu dan karom sebelum kegiatan pemberangkatan haji berlangsung.
- g) Perencanaan Pemulangan.

Perencanaan tersebut dilakukan dengan melihat peraturan perundang-undangan haji terbaru sesuai dengan intuksi Kementerian Agama RI yang mengatur perihal penyelenggara ibadah haji tahun 2017. Landasan hukum yang menjadi pedoman dalam merencanakan program kerja di Kementerian Agama Kabupaten Semarang adalah Undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji.

Tahap kedua, pengorganisasian. Setelah tersusun perencanaan selanjutnya dilakukan pengorganisasian Staf Kementerian Agama Kabupaten Semarang, pengorganisasian yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2017 berbentuk pemberian tugas dan tanggung jawab. Adapun tugas dan tanggung jawab yang diberikan yaitu Drs. H. Muhtarom (sebagai Kasie Penyelenggara Haji dan Umrah), Dra. Hj. Basyiroh

(sebagai penyusun laporan pengendalian BPS BPIH), Mursidah, SH (sebagai Penyusun Dokumen Haji), Faishal Hanif S. Sos (sebagai Bahan pendfatran Haji), Didik Mahmud Marjiin S. Pd I (sebagai Penyusun Dokumen Haji), Ibnu Aqil (sebagai Pengadministrasian). Dan ada juga pengorganisasian dalam waktu haji yaitu membentuk ketua regu dan rombongan, kelompok ini kemudian dijadikan sebagai kelompok bimbingan. Kelompok bimbingan atau rombongan biasanya dipimpin oleh satu orang ketua rombongan, satu pembimbing dan satu orang tenaga kerja kesehatan. Dari awal jamaah haji sudah dianjurkan membentuk regu dan rombongan. Satu regu terdiri atas 11 jamaah (dengan seorang ketua Regu dan ketua Rombongan) dan setiap regu terdiri dari empat regu membentuk satu rombongan. Jadi, satu rombongan terdiri dari 45 orang plus ketua rombongan (karom). Gabungan sejumlah rombongan inilah yang membentuk satu kelompok terbang (Kloter). Pembentukan regu, rombongan dan kloter ini penting untuk lebih memudahkan koordinasi, terutama kelak saat di Tanah Suci.

Tahap ketiga, penggerakan. Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka selanjutnya penggerakan pelayanan. Pelayanan penggerakan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang

antara lain: pengiriman tas/koper ke Asrama Donohuddan (dengan membutuhkan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh angkut barang), pemberangkatan jamaah calon haji dari Kabupaten Semarang ke Asrama Donohuddan (masing-masing keberangkatan terdiri dari 3 kloter 16, 63, dan 64 kloter, setiap kloter berangkat dengan masing-masing waktu yang berbeda atau sudah ditentukan).

Tahap keempat, pengawasan. Pengawasan dapat dilakukan dengan menggunakan 2 teknik, yaitu teknik langsung dan tidak langsung. Dalam sebuah kegiatan perlu adanya pengawasan atau evaluasi yang dilakukan oleh seksi Penyelenggara Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang dalam usaha mengetahui hasil perlu mengadakan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dilaksanakannya dialog setelah penyelenggaraan ibadah haji terlaksana. Pelaksanaan ini dihadiri oleh beberapa pihak yang bersangkutan antara lain: Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang, Kasi PHU, Kesra Kabupaten Semarang, Kabagkesos Polres Kabupaten Semarang, Kodim Kabupaten Semarang, Satpol PP, panitia pelaksana dan seksi Penyelenggaraan ibadah haji, jamaah haji di Kabupaten Semarang, KBIH-KBIH di Kabupaten

Semarang dan seluruh panitia yang terlibat dalam pemberangkatan dan pemulangan haji padat tahun 2017 M/1438 H.

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

Dalam melaksanakan kegiatan pengevaluasian pelayanan secara langsung dipantau oleh Kepala Seksi Penyelenggara haji dan Umroh, sehingga akan kelihatan seberapa besar keseriusan pegawai atau staf-staf dalam

memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Dan juga akan memberikan pengaruh besar terhadap kinerja dari para staf untuk menajalankan tugasnya masing-masing. Penyelenggaraan pelayanan kepada jamaah haji dikatakan berjalan dengan baik dan efektif bilamana itu benar-benar dilakukan serta pelaksanaannya sesuai dengan rencana dan ketentuan yang telah ditetapkan.

## 2. Pemulangan haji

Dalam rangka mencapai kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji maka diperlukan manajemen pelayanan pemulangan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang dengan memperhatikan tahapan-tahapan manajemen.

Tahapan pertama, perencanaan. Dalam pemulangan jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang memerlukan sebuah perencanaan. Perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang dalam pemulangan antara lain: panitia pelayanan Haji Kabupaten Semarang mengadakan rapat persiapan penjemputan pemulangan jamaah haji Kabupaten Semarang tahun 1438 H dan dipimpin langsung oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang, dan dihadiri oleh panitian penyelenggara haji dan beberapa instansi yang terkait.

Tahapan kedua, pengorganisasian. Setelah disusun sebuah perencanaan maka selanjutnya diperlukan sebuah pengorganisasian. Akan tetapi dalam pelayanan pengorganisasian di tahap pemulangan sudah dihendel dengan pengorganisasian pada saat pemberangkatan haji berlangsung.

Tahap ketiga, penggerakan. Setelah dilaksanakan perencanaan yang merencanakan sistem pemulangan jamaah haji dan pengorganisasian maka selanjutnya penggerakan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang pada tahun 2017 antara lain: hasil rapat yang memutuskan bahwa jadwal penjemputan jamaah haji kloter 16 dilaksanakan pada hari senin 11 september 2017 pukul 12.00 WIB dan akan tiba di Kabupaten Semarang pukul 21.30 WIB, sementara kloter 63 gabungan dengan Kabupaten Wonosobo akan tiba di Kabupaten Semarang hari selasa 26 September 2017 pukul 00.00, dan kloter 64 gabungan dengan Kabupaten Grobogan akan tiba di Kabupaten Semarang hari rabu 27 september 2017 pukul 03.50 WIB.

Tahap keempat, pengawasan. Dalam sebuah kegiatan perlu adanya suatu evaluasi untuk mengetahui hasil yang diperoleh. Proses pengawasan atau evaluasi yang dilakukan oleh seksi Penyelenggara Ibadah Haji Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Semarang dalam usaha mengetahui hasil perlu mengadakan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dilaksanakannya rakor bertujuan mengevaluasi atas pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji Kabupaten Semarang, sebagai bahan perbaikan dalam pelayanan penjemputan kepulangan jamaah haji Kabupaten Semarang tahun ini. Rakor ini diadakan sebagai upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji Kabupaten Semarang dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Semarang.

#### **B. Analisis Kelebihan dan Kekurangan Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017**

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan amanat Undang-undang No. 13 tahun 2008 yang dimanfaatkan pelaksanaannya kepada Kementerian Agama Kabupaten Semarang untuk mencapai keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yang aman, tertib, lancar diperlukan langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam membuat kebijakan manajemen pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang dalam rangka proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan di Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Semarang oleh staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang seksi PHU terdapat berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam melayani jamaah calon haji. Dalam teori manajemen, proses pelaksanaan kegiatan harus menggunakan dasar analisis yang pasti. Analisis yang peneliti uraikan adalah analisis SWOT.

Penerapan analisis SWOT tidak hanya pada bidang organisasi dan bisnis tetapi juga pada sektor publik dan organisasi non profit, baik pada lingkup negara maupun regional. Analisis SWOT didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam ibadah haji, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Analisis SWOT mengidentifikasi faktor internal yaitu faktor yang sepenuhnya berada dalam kendali organisasi dalam hal ini berupa kekuatan dan kelemahan dalam organisasi, sedangkan faktor eksternalnya adalah faktor yang tidak terkontrol oleh organisasi yang berasal dari luar yaitu berupa peluang dan ancaman.

1. *Strengths* (kekuatan)

Kekuatan merupakan sumber daya yang dikendalikan dan tersedia bagi suatu perusahaan yang membuat organisasi yang diunggulkan dalam memenuhi

kebutuhan pelanggan yang dilayaninya. Dalam hal ini kekuatan yang terdapat dalam kantor Kementerian Agama Kabupten Semarang dapat dilihat dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan sumber dana.

Sumber daya manusia atau staf kantor Kementerian Agama yang rata-rata mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi dan berpengalaman. Hal itu sangat berpengaruh dalam rangka pemberian pelayanan kepada jamaah calon haji. tuntutan pelayanan semakin mudah, cepat, dan sederhana tentunya dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai pelaku layanan. Melihat kondisi di era modern yang serba berbasis teknologi maka dibutuhkan sumberdaya yang mampu mengoperasikan sarana dan prasarana berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Sarana dan prasarana seperti bimbingan praktek manasik haji ditingkat KUA Kecamatan sebanyak 4 kali dan ditingkat Kabupaten/Kota sebanyak 2 kali, selain itu sarana prasarana tersebut berupa akomodasi, penjagaan, kesehatan dan armada bis untuk mengangkut jamaah haji dalam pemberangkatan dan pemulangan, memiliki kekuatan budaya dalam kerjasama dengan lembaga lain.

Selain sumber daya manusia dan sarana dan prasarana, sumber dana pelayanan ibadah haji yang dianggarkan oleh pemerintah juga menjadi kekuatan

dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Sumber dana yang dialokasikan dalam pembiayaan perawatan sarana pra sarana yang ada, pengadaan atas suatu barang dan pembiayaan aktivitas pelayanan kepada jamaah dengan adanya sumber dana dari pemerintah yang mempermudah dalam pelaksanaan haji.

2. *Weakness* (kelemahan)

Kelemahan merupakan keterbatasan atau kekurangan sumber daya dalam suatu organisasi yang menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Kelemahan terdapat dalam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang terkait kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan haji, lambatnya dalam mengambil inisiatif, jaringan komunikasi dan informasi yang masih terbatas, mengenai kelmahana fisik yang ada pada jamaah calon haji yang didahulukan menyebabkan lamanya pelaksanaan haji, keterlambatan waktu penerbangan baik dalam proses pemberangkatan maupun pemulangan.

3. *Opportunity* (peluang)

Faktor peluang merupakan berbagai situasi yang menguntungkan suatu organisasi. Situasi yang menguntungkan kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang seksi PHU dapat dilihat dari lingkungan masyarakat dan hubungan kerja dengan beberapa mitra

yaitu dengan Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Polres, BPS BPIH, KBIH dan juga pemerintah kecamatan yang senantiasa membantu Kementerian Agama, karena ini juga merupakan dalam bentuk pelayanan pemerintah didalam Undang-undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, merupakan landasan umum Kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji.

4. *Threats* (hambatan)

Hambatan merupakan situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang muncul dari adanya keterlambatan koper dalam pelaksanaan ibadah haji, keterlambatan jadwal pemulangan jamaah haji dari kloter 16 yang mengalami kemunduran 1 jam lamanya pada saat pemulangan, adanya jamaah haji yang meninggal dunia kloter 63 (ada 2 jamaah haji) dan kloter 64 (ada 2 jamaah haji) pada saat di Arab Saudi, adanya jamaah haji saat pelaksanaan tidak jadi berangkat dikarenakan sakit.

Jadi dapat disimpulkan faktor pendukung dan penghambat yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang antara lain:

1. Pendukung

Bereberapa hal yang menjadi pengukung Kementerian Agama kabupaten Semarang dalam melaksanakan Pelayanan Haji dalam proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji antar lain sebagai berikut:

- a. Kementerian Agama Kabupaten Semarang bekerja sama dengan beberapa mitra yaitu dengan, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Polres, dan juga pemerintah kecamatan yang senantiasa membantu Kementerian, karena ini juga merupakan dalam bentuk pelyanan pemerintah didalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, merupakan landasan umum kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji. Undang-undang ini merupakan upaya penyempurnaan system dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparasi, dan akuntabilitas publik.
- b. Berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Kemudian perlindungan penuh terhadap jamaah.

- c. Adanya staf tenaga professional yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang.
  - d. Kembalinya kuota haji seperti semula dan yang disertai dengan jumlah tambahan kuota Indonesia sehingga menjadi 221 ribu Jamaah.
2. Penghambat

Berkaitan dengan Kementerian Agama Kabupaten Semarang yang memiliki hambatan yang dihadapi didalam pelayanan haji dalam proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji antara lain sebagai berikut:

- a. Adanya jamaah haji saat pelaksanaan berlangsung tidak jadi berangkat dikarenakan sakit.
- b. Keterlambatan jadwal penerbangan pesawat dikarenakan cuaca buruk.
- c. Kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan haji.
- d. Lambatnya dalam mengambil inisiatif.
- e. Jaringan informasi dan komunikasi masih terbatas.
- f. Jumlah jamaah haji yang mula-mulanya 777 jamaah kemudian ada yang meninggal 1 di daerahnya sendiri dan yang 6 sakit. Jadi semuanya 7770 jamaah yang berangkat.

- g. Adanya keterlambatan koper dalam pelaksanaan ibadah haji dan juga adanya hambatan mengenai fisik yang di dahulukan (jamaah haji usia lanjut) yang menyebabkan lamanya pelaksanaan haji.
- h. Jadwal pemulangan jamaah haji dari kloter 16 ada keterlambatan waktu mudur 1 jam lamanya, sementara itu kloter 63 dan 64 pulang tepat waktu.
- i. Adanya jamaah haji yang meninggal dunia kloter 63 (ada 2 jamaah haji) dan kloter 64 (ada 2 jamaah haji) saat di Arab Saudi, jadi jamaah yang pulang di Tanah Air menjadi 766 jamaah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan interpretasi dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang Mengenai “Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017”, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang dimulai dari aktivitas perencanaan (pemberkasan, pelunasan, pendataan, pembuatan passport, bimbingan manasik haji, pemberian bekal karu dan karom, perencanaan pemulangan), pengorganisasian (pemberian tugas dan tanggung jawab), penggerakan (pelaksanaan jadwal keberangkatan haji), dan pengawasan (pengevaluasian hasil kerja). Yang bekerja sama dengan lembaga pemerintahan dan lembaga swasta dengan memperhatikan regulasi perhajian tahun 2017 yang berlaku, terdapat bentuk-bentuk pelayanan pemberangkatan dan pemulangan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang antara lain: pemberkasan, pelunasan, pendataan, pembuatan paspor, pembagian karu dan karom,

bimbingan manasik haji, pemberian bekal kepada karu dan karom, pengiriman tas ke Asrama Donohuddan, pemberangkatan, dan pemulangan haji. Secara keseluruhan proses manajemen pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kanror Kementerian Agama Kabupaten Semarang dapat terlaksana dengan baik, meskipun terjadi beberapa permasalahan yang sempat menjadi kendala dalam proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan kepada jamaah Kabupaten Semarang. Namun semua itu dapat diatasi dengan baik melalui kerjasama antar lembaga yang terkait.

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan pemberangkatan dan pemulangan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang antara lain: 1. Faktor pendukung: Kementerian Agama Kabupaten Semarang bekerja sama dengan beberapa mitra yaitu dengan, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Polres, dan juga pemerintah kecamatan yang senantiasa membantu Kementerian, karena ini juga merupakan dalam bentuk pelayanan pemerintah didalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, merupakan landasan umum kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji. Undang-undang ini merupakan upaya penyempurnaan system dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan,

transparasi, dan akuntabilitas publik, berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat, Kemudian perlindungan penuh terhadap jamaah, adanya staf tenaga professional yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang, Kembalinya kuota haji seperti semula dan yang disertai dengan jumlah tambahan kuota Indonesia sehingga menjadi 221 ribu Jamaah. 2. Faktor penghambat: Adanya jamah haji saat pelaksanaan berlangsung tidak jadi berangkat dikarenakan sakit, keterlambatan jadwal penerbangan pesawat dikarenakan cuaca buruk, kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan haji, lambatnya dalam mengambil inisiatif, Jaringan informasi dan komunikasi masih terbatas, jumlah jamah haji yang mulamulanya 777 jamaah kemudian ada yang meninggal 1 di daerahnya sendiri dan yang 6 sakit. Jadi semuanya 7770 jamaah yang berangkat, adanya keterlambatan koper dalam pelaksanaan ibadah haji dan juga adanya hambatan mengenai fisik yang di dahulukan (jamaah haji usia lanjut) yang menyebabkan lamanya pelaksanaan haji, jadwal pemulangan jamaah haji dari kloter 16 ada keterlambatan waktu mudur 1 jam lamanya, sementara itu kloter 63 dan 64 pulang tepat waktu, adanya jamaah haji yang meninggal dunia kloter 63 (ada 2 jamaah haji) dan kloter 64 (ada 2 jamaah haji) saat di Arab Saudi, jadi jamaah yang pulang di Tanah Air menjadi 766 jamaah.

## **B. SARAN**

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang Kabupaten Semarang, dalam rangka pengembangan dan peningkatan pelayanan maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Pemberitahuan Calon haji yang akan berangkat pada tahunnya lebih diawalkan dalam pelayanan.
2. Hendaknya Kementerian Agama Kabupaten Semarang lebih meningkatkan lagi bimbingan calon jamaah haji khususnya dalam manasik haji tingkat Kabupaten, dari sekian banyaknya jamaah haji yang berangkat tahun 2017 dengan jumlah 777 jamaah, kalau bisa dibagi menjadi dua kelompok supaya bisa kondusif dalam menerima materi dan mendapatkan pemahan terkait masalah haji yang akan dilaksanakan.
3. Perlu adanya tanya jawab kepada calon jamaah haji untuk bisa mengetahui apakah tujuan penyelenggaraan manasik haji berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Dan kegiatan manasik haji lebih dioptimalkan kembali.
4. Kembali memperbaiki komunikasi antara petugas yang ditugaskan untuk menjadi petugas saat di Makkah dengan petugas yang ada di tanah air, supaya mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan.

5. Petugas yang mendampingi harus sudah Haji dan betul-betul melaksanakan tugasnya dengan baik. Serta melibatkan IPHI baik di Kabupaten maupun di Kecamatan.

## DAFTAR PUSTAKA

Ash Shiddieqy, DKK, 1999. *Pedoman Haji*. Semarang; PT Pustaka Rizki Putra.

Aziz, Abdul dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji Dalam Sirotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.

Aziz, Ali, Moh, 2004. *Ilmu Dakwah*, Jakarta: Prenada Media.

Azwar, Saifudin, 1997. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Choliq, Abdul, 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Yogyakarta: Mitra Cendika.

Depag RI. 1998. *Al-Quran dan Terjemahnya*. Semarang: As-Syifa'.

Depag RI. 2006. *Modul Pembelajaran Manasik Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

Departemen Agama RI, 2009, Undang- undang Republik Indonesia nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, Jakarta: Direktorat Jamaah Haji dan Umroh.

Departemen Agama RI, 2012. *Alqur'an per Kata, Tajwid*

Warna, Jakarta: Surprise.

Departemen Agama RI. 2003. *Pedoman Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Departemen Agama RI. 2006. *Modul Pembelajaran Manasik Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Sukayat, Tata, 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Hasan Aminuddin, 2016. *Urgensi Moratorium Haji*,

Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Hasibuan SE Malayu, , *Manajemen: Dasar Pengerian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).

Kementerian Agama RI. 2003. *Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pedoman Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Jakarta: Balai Pustaka.

Kementerian Agama RI. *Do'a, dzikir dan tanya jawab manasik haji dan umrah*. (Jakarta: Direktorat jama'ah haji dan umrah, 2011).

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

Manulang, M, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : Ghalia, 1981).

Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexi J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya.

Munir, Muhammad dan Wahyu Ilahi. 2012. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Prastowo, Adi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Panglayakim, Drs., *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta, 1991).

Rokhmad, Ali, 2016. *Manajemen Haji: Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*. Jakarta: Media Dakwah.

Saepudin, Budi. *Manajemen Bimbingan Pelaksanaan Haji, Umrah dan Ziarah*. 2006

- Saebani, Beni Ahmad. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Syaukani, Imam. 2009. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Sukayat, Tata, 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Shaleh, Abdul Rosyad, 1977. *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bumi Bintang)
- Suwarto, Drs., *Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Ghaila, 1978).
- Siagian, P. Sondang, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta : Cv. Haji Mas Agung, 1970).
- Terry George R. 2006. *Prinsip- Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Terry George R dan Leslie WRue. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zuriah, Nurul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Widarto. (2015). *Minat Tinggi, Antri Haji Sampai 16 tahun*. Mei 22, 2017, dalam <http://sorotpurworejo.com/berita-purworejo-1691-minat-tinggi-antri-haji-sampai-16-tahun.html>

Amin Fauzi. 2016. *Daftar tunggu Calhaj Jateng hingga 2034*. Mei 22, 2017, dalam <https://daerah.sindonews.com/read/1025624/22/daftar-tunggu-calhaj-jateng-hingga-2034-1437635883>

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DOKUMENTASI FOTO-FOTO**



**Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang**

**Gambar 1.1**



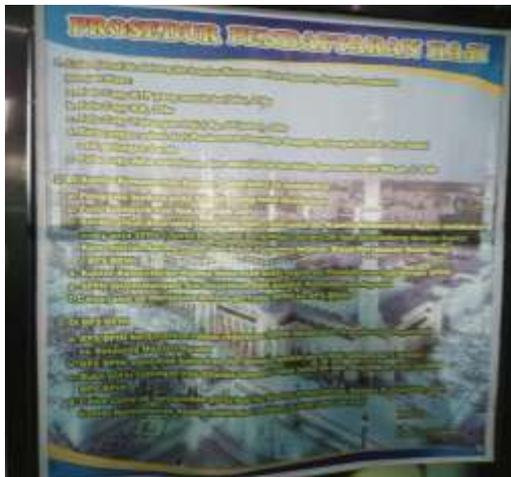
**Ruang Pendaftaran Haji dan Umrah**

**Gambar 2.1**



**Ruang Pelayanan Pendaftaran Ibadah  
Haji**

**Gambar 3.1**



## Prosedur pendaftaran Ibadah Haji

Gambar 4.1



Bukti Setoran Lunas BPIH Haji

Gambar 5.1



## **Bimbingan Manasik Haji Tingkat Kabupaten Semarang**

**Gambar 6.1**



## **Pembekalan dan Pemantapan Karu karom**

**Gambar 7.1**



## **Pelepasan Calon Jamaah Haji Kemenag Kab. Semarang Tahun 2017**

**Gambar 8.1**



**Sambutan Kepala kantor Untuk Calon Jamaah Haji Ke  
Asrama Haji Donohuddan**

**9.1**



**Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Ke Bandara Menuju  
Ke Makkah**

**10.1**

## Daftar wawancara.

### A. Dengan petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2017

1. Apakah visi dan misi Kementerian Agama Kabupaten Semarang ?
2. Bagaimana tugas dan fungsi Kementerian Agama Kabupaten Semarang?
3. Bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017?
4. Apa kekurangan dan kelebihan manajemen pelayanan yang di lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017?
5. Bagaimanakah bentuk-bentuk pelayanan yang di lakukan Kementerian Agama Kabupaten Semarang?
6. Adakah upaya yang selalu di lakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017?
7. Apa faktor pendukung pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017?
8. Bagaimana mempertahankan faktor pendukung tersebut agar bisa terus dapat mendukung kinerja

elayanan di Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2017?

9. Apa hambatan yang dialami selama menjalankan pelayanan di Kementerian Agama kabupaten Semarang tahun 2017?
10. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?
11. Apakah ada perbedaan pelayanan haji dari tahun 2107 dengan tahun-tahun sebelumnya?
12. Apa keunggulan/kelebihan dari kementerian Agama Kabupaten Semarang dengan kementerian lainnya?
13. Adakah faktor dari luar yang mempengaruhi pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2017? ya/tidak?Mengapa

#### B. Wawancara dengan Jamaah Haji.

1. Bagaimana menurut bapak/ibu pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017?
2. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik?
3. Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan yang diberikan para petugas di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017? Ya/tidak?mengapa?
4. Adakah hambatan yang muncul sebelum pemberangkatan Haji tahun 2017?

5. Bagaimana bentuk-bentuk hambatan tersebut?
6. Apakah bapak/ibu merasakan adanya kekurangan dalam pelayanan dari mulai pendaftaran hingga pemulangan Haji Tahun 2017?
7. Apakah kekurangan dalam pelayanan yang diberikan petugas Kementerian Agama Kabupaten Semarang mempengaruhi pelaksanaan ibadah Haji bapak/ibu?
8. Adakah kelebihan dari pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017?
9. Apakah bapak/ibu merasakan kesulitan dengan prosedur pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017? Ya/tidak? Mengapa?



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SEMARANG**

Jalan Candi Asri Raya Ungaran 50613

Telepon (024) 6921320 Faksimili (024) 6922883

Website : <http://semarang.kemenag.go.id> email : [kabsemarang@kemenag.go.id](mailto:kabsemarang@kemenag.go.id)

**LEMBAR DISPOSISI**

PERHATIAN: Ditang memisahkan sebelah aural pun yang digabung dalam berkas ini	
Nomor Surat : <i>E. 2303/ur.10.A/ K/PP.00.9/8/2017</i>	Status : <input type="checkbox"/> Asli <input type="checkbox"/> Tembusan
Tanggal Surat : <i>23/8/17</i>	Sifat : <input type="checkbox"/> Rengel Segera / Kilat <input checked="" type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Biasa
Lampiran :	
Diterima Tanggal : <i>28-9-2017</i>	
No. Agenda : <i>2730</i>	Sangat Rahasia <input type="checkbox"/> Rahasia <input type="checkbox"/> Biasa <input checked="" type="checkbox"/>
Dan : <i>UIN Walisurya</i>	
Perihal : <i>Pecandu Ijin Riset di Sugeng Riyadi</i>	
Disposisi Kasubag Kemenag Kepada : <input type="checkbox"/> Kasubag Tata Usaha <input type="checkbox"/> Kasi Dinas Islam <input type="checkbox"/> Kasi Pendidikan Madrasah <input type="checkbox"/> Kasi PO Pontren <input type="checkbox"/> Kasi PWS <input checked="" type="checkbox"/> Kasi PHU <input type="checkbox"/> Penyelenggara Syariah <input type="checkbox"/> Penyelenggara Kristen <input type="checkbox"/>	Petunjuk : <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Jawab <input type="checkbox"/> Tolak <input type="checkbox"/> Perbaiki <input type="checkbox"/> Teller & Pendapat <input type="checkbox"/> Bicarakan dengan saya <input type="checkbox"/> Untuk Diketahu <input type="checkbox"/> Bicarakan bersama <input checked="" type="checkbox"/> Selesaikan <input type="checkbox"/> Ingatkan <input type="checkbox"/> Sesuai Catatan <input type="checkbox"/> Simpan <input type="checkbox"/> Untuk Perhatian <input type="checkbox"/> Diucapkan <input type="checkbox"/> Edarkan <input type="checkbox"/> Harap dihadiri/diwakui <input type="checkbox"/>
Catatan : <i>A. Gania</i>	
Tanggal Penyelesaian : <i>8/10/17</i>	Dijukan kembali tgl : <i>8/10/17</i>
Penerima : <i>[Signature]</i>	
Disposisi Kasubag / Kasi / Penyelenggara Kepada :	• Disposisi Kasubag / Kasi / Penyelenggara Kepada :
Petunjuk :	Petunjuk :
Tanggal Penyelesaian :	Dijukan kembali tgl :
Penerima :	Penerima :



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

Jalan Walisongo Nomor 1-5 Semarang 50185  
Telp/fax: (024) 761.923, Website: [ppm.walisongo.ac.id](http://ppm.walisongo.ac.id), Email: [lp2m@walisongo.ac.id](mailto:lp2m@walisongo.ac.id)

## PIAGAM

Nomor : B-207/Un.16.0/L.1/PP.03.06/03/2017

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, menerangkan bahwa :

Nama : **SUGENG RIYADI**  
NIM : **131311107**  
Fakultas : **DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Telah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata Mandiri Inisiatif Terprogram (KKN MIT) Angkatan ke-3 Semester Gasal Tahun Akademik 2016/2017 dari tanggal 12 Januari 2017 sampai tanggal 25 Februari 2017 di Kelurahan Pesantren, Kecamatan Mijen, Kota Semarang, dengan nilai :

84 ( 4,0 / A )



Semarang, 30 Maret 2017

Dr. H. Sholihan, M.A.P.  
NIP. 19600604 199403 1004