MANAJEMEN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI PADA ASPEK PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN JAMAAH HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA SUMATERA BARAT

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat Guna memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)Dalam ilmu S1 Manajemen Haji dan Umrah

Disusun Oleh:

FAUZIAH : 3618065

Dosen Pembimbing :

AMSAH HENDRI DONI, SE, ME

PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI

TA 2021-2022 M / 1442 H

ABSTRAK

Karya Ilmiah ini dalam bentuk Skripsi ini berjudul **"Manajemen Penyelenggraan Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Sumatera Barat"** Yang disusun Oleh **Fauziah, Nim 3618065** Jurusan **Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam** di (IAIN Bukittinggi) Pembimbing: Amsah Hendri Doni, SE, ME

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim. Agar dapat ditunaikan dengan baik maka di perlukan manajemen yang baik. Yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jamaah haji yang telah tercantum dalam Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Peneliti bagaimana manajemen pelayanan pemberangktan dan pemulangan Jamaah haji, bagaimana proses pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji, dan bagaimana problema-prolema dalam proses pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana penelitian ini didasarkan atas pengamatan obyektif partisipatif terhadap suatu fenomena, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumetasi.

Berdasarkan hasil penelitian penyelenggaraan ibadah haji pada aspek pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di kantor wilayah Sumatera Barat menggunakan transportasi berupa bus menuju BIM dan menggunakan pesawat menuju bandara KING Abdul Aziz di Jeddah. Pemilihan panitia Haji sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Pengawasan yang dilakukan oleh pihak berwajib sangat memuaskan. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah juga sangat memuaskan. Hasil yang di dapati oleh peneliti dari wawancara beberapa Jamaah haji mereka merasa sangat puas tentang penyelenggaraan pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di kanwil Sumatera Barat.

Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat telah melaksanakan penyelenggaraan Ibadah Haji berdasrkan UU Nomor 13 Tahun 2008, Adapun problema-problema yang terjadi dilapangan yaitu terjadi sedikit keterlambatan penerbangan baik pemberangkatan maupun pemulangan. Adanya Jamaah haji yang terlambat masuk ke asrama haji. Sebagian respon Jamaah haji sangat puas terhadap manajemen penyelenggaraan ibadah haji baik dari segi pemberngkatan maupun kepulangan Jamaah haji.

Kata Kunci: Manajemen Penyelenggraan, Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji

KATA PENGANTAR

Alhamdulilahirabbil‟alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini di Institut Agama Islam (IAIN) Bukitinggi dengan judul " Manajemen Penyelenggaraan Ibdah Haji Pada Apek Pemberangkatan dan Pemeulangan Jamaah haji pada Kanwil Kementrian Agama Provinsi Sumatera Barat, tidak lupa penulis ucapkan kepada Nabi junjungan umat yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman terang-benderag seperti saat sekarang ini. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, terutama untuk Ibunda Eni Maryanti dan Ayahanda Hoiril, yang telah memberikan cinta kasih, mengasuh, membesarkan, mendidik, memberikan semangat dan, motivasi serta do'a yang tidak pernah terlupa dan terimakasih kepada seluruh Keluarga besaryang selalu memberikan semangat dan do‟anya kepada penulis dalam penyelesain skripsi ini:

1. Bu Dr. Ridha Ahida, M.Hum selaku Rektor IAIN Bukitinggi yang telah memberikan fasilitas kepada penulis selama melanjutkan pendidikan di IAIN Bukitinggi.
2. Bapak/Ibu Wakil Rektor IAIN Bukitinggi
3. Bapak Dr. IizIzmuddin, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi serta Ibu Habibatur Ridhah, B. S.c, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah IAIN Bukitinggi yang telah membantu dan mempermudah dalam kegiatan perkuliahan.
4. Bapak Amsah Hendri Doni, SE, ME Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu luang, ilmu pengetahuan, kesabaran, yang luar biasa, dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibunda Novera Martilova. Dosen Pembimbing Akadmik yang telah memberikan arahan selama perkuliahan dan juga dalam penulisan Skripsi ini
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi yang telah memberikan dan membekaliilmu pengetahuan

7. Bapak/ibu Dosen serta karyawan dan karyawati IAIN Bukittinggi yang telah memberikan dan membekali ilmu.
8. Bapak Yudi, Bapak Hami, Pegawai Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis, memberikan bahan untuk penulis dan untuk diwawancarai, serta Bapak Hami, dan pak aidil yang memberikan jawaban dari wawancara penulis.
9. Kepada Orang tua Hoiril dan Eni Maryanti dan Saudara Kandung tercinta Niati Afdela dan Muhammad Fahri selalu memberi semangat, motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
10. Kepada sahabat Yolanda safira, Ryatna wati, Amini ariani, yang telah membantu serta semangat

Atas segala Bantuan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya. Semoga semua kebaikan yang telah di berikan, berbalas pahala disisi Allah SWT, Aamiin, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Bukittinggi, juli 2021

Penulis

Fauziah

Nim. 3618065

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **ii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 10
C. Rumusan Masalah 11
D. Tujuan 11
E. Kegunaan Penelitian 12
F. Penjelasan Judul 13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **16**
A. Landasan Teori 16
1. Manajemen Penyelenggaraan 16
2. Ibadah Haji 27
3. Pemberangkatan Jamaah Haji 31
4. Pemulangan Jamaah Haji 33
5. Jamaah Haji 34
B. Kajian Terdahulu 36
BAB III METODE PENELITIAN **36**
A. Jenis Penelitian 39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 39
1. Lokasi Penelitian 39
2. Waktu Penelitian 40
C. Sumber Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
1. Data Primer ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Data Sekunder 41
D. Informan Penelitian 41
E. Teknik Pengumpulan Data 42
1. Observasi 42

2. Wawancara....43
3. Dokumentasi....43
F. Metode Analisis Data....44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....45
A. Gambaran Umum Instansi Penitian....45
1. Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat....45
2. Visi dan Misi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat....49
3. Tugas dan Fungsi Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat....49
4. Stuktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat....51
B. Hasil Penelitian....52
1. Perencanaan / persiapan dalam keberangkatan dan kepulangan Jamaah Haji....52
2. Pelaksanaan Keberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji....54
3. Gambaran Keberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji.....55
4. Pemilihan Petugas Yang Ikut Dalam Keberangkatan Dan Pemulangan Jamaah....56
5. Kendala Dalam Perjalanan Dan Upaya Yang Dilakukan Oleh Pemerintah.....57
C. Pembahasan Penelitian....58
1. Manajemen Penyelengaraan Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji....58
2. Proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji....64
3. Problema Dalam Proses Keberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji....68
4. Respon Jamaah haji Terhadap Proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat....69
5. Analisis Kelebihan Dan Kekurangan Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat....71
BAB V PENUTUP....74
A. Kesimpulan....74
B. Saran....75
DAFTAR PUSTAKA....77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agama Islam dibangun atas Lima rukun, persaksian bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan Shalat, menunaikan zakat, berpuasa di bulan Ramadhan, dan menunaikan ibadah haji ke Baitullah. Sebagai rukun kelima, ibadah haji Haji adalah ibadah penyempurna bagi kehidupan Spiritual umat yang menghambakan diri kepada Allah SWT. Itulah sebabnya dalam ritual ibadah haji terdapat beragam aturan fiqih dan memiliki kandungan makna yang luar biasa, baik tersirat maupun tersurat.[1]

Keislaman seseorang tidak akan sempurna sebelum ia mengerjakan ibadah haji ke Baitullah. Meskipun demikian kewajiban hanya sekali seumur hidup, selebihnya adalah sunnah bagi mereka yang mampu melaksanakannya.

Kota Makkah dan Madinah adalah dua kota suci bagi umat muslim di seluruh dunia. Kedua kota itu memiliki nilai keutamaan lebih dibanding kota-kota lain dimuka bumi. Kesatuan umat Islam dari seluruh penjuru dunia terlihat jelas dalam pelaksanaan ibadah haji yang diselenggarakan setiap tahun. Umat Islam dariseluruh penjuru dunia bertemu di atas tanah yang sangat luas yang disebut "Padang Arafah", dalam waktu, dan satu

[1]Jazuli Imam, *Buku Pintar Haji dan Umrah* (Yogyakarta : AR-Ruzz Media, 2014), h. 5.

wilayah mereka melaksanakan manasik haji yaitu wukuf. Haji merupakan moment pertemuan tahunan bagi umat islam. Dimana mereka datang dari penjuru dunia.[2]

Dalam Al-qur'an surat Al Hajj ayat 27-28 Allah berfirman :

وَأَذِّن فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِن كُلِّ
فَجٍّ عَمِيقٍ ۝ لِّيَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيَّامٍ مَّعْلُومَاتٍ
عَلَىٰ مَا رَزَقَهُم مِّن بَهِيمَةِ الْأَنْعَامِ ۖ فَكُلُوا مِنْهَا وَأَطْعِمُوا الْبَائِسَ الْفَقِيرَ ۝

Artinya:

"*Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh, supaya mereka mempersaksikan berbagai manfaat bagi mereka dan supaya mereka menyebut nama Allah pada hari yang telah ditentukan atas rezeki yang Allah berikan kepada mereka berupa binatang ternak. Maka makanlah sebagian dari padanya dan (sebagian lagi) berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara lagi fakir.*(Q. S. Al Hajj : 27 dan 28).

Ayat tersebut diatas secara tersirat memberikan dasar pengetahuan dan pemahaman tentang pengelolaan haji atau manajemen haji antara lain penyampaian informasi, proses perjalanan, angkutan/transportasi, kendala yang akan dihadapi sampai dengan masalah manasik dan hikmah ibadah haji.

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat Istitha'ah sekali seumur hidupnya. Ibadah haji yang dikonsentrasikan di waktu dan tempat tertentu

[2]Thariq Muhammad, *Rahasia Terindah Haji dan Umrah*, cetakan 1 (Jakarta selatan: CV. Duta Peraga, 2010), h. 180

tersebut, pada kenyataannya memang mengundang banyak persoalan yang harus diperhatikan oleh mereka yang akan melaksanakan ibadah haji.

Ibadah dari segi pelaksanaannya dapat dibagi dalam tiga bentuk. Pertama, ibadah jasmaniah-ruhiyah (ruhaniah), yaitu perpaduan ibadah jasmani dan rohani, seperti shalat dan puasa.Kedua, ibadah ruhiyah dan maliyah, yaitu perpaduan antara ibadah ruhani dan harta seperti zakat. Ketiga, ibadah jasmaniah, ruhiyah, dan maliah sekaligus, seperti melaksanakan haji.

Penyelenggaraan Ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama RI sebagaimana yang telah ada dalam Undang-Undang No 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang sekarang telah diubah menjadi Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana dalam pelaksanaannya. melibatkan beberapa Departemen, Instansi atau lembaga dan unsur masyarakat. Sebagaimana pada dasarnya penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya sehingga dalam pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji dapat berhasil.[3]

Namun demikian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat Pada tahun 2017, 2018, 2019 tetap memberangkatkan

[3] Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h, 324

Jamaah haji yang setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Berikut data keberangkatan Calon Jamaah haji dari tahun 2017, 2018, 2019 yaitu :

Tabel 1. 1
Jumlah jamaah yang berangkat dan pulang Haji
pada tahun 2017-2019

No	Tahun	Jenis Kelamin		Jumlah Jamaah	
		Pria	Wanita	Berangkat	Pulang
1	2017	1854	2774	4629	4612
2	2018	1866	2780	4634	4631
3	2019	2013	2979	4992	4984
Jumlah Total				14263	14227

Sumber : Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Sumatera Provinsi Sumatera Barat

Dapat kita lihat dari tabel di atas bahwa setiap tahunnya Jamaah haji terus bertambah itu di karenakan Indonesia mendapatkan tambahan Kuota Jamaah haji, dengan bertambahnya Jemaah Haji tentunya akan berpengaruh kepada pengetahuan tentang pelayanan haji ataupun Informasi yang pada akhirnya akan mempengaruhi pelayanan haji yang akan diberikan. Petugas haji yang melayani Jamaah haji, baik dari petugas kloter maupun non kloter selalu berubah setiap tahunnya sehingga mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan. Kenyamanan calon Jemaah haji tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan tersebut karena semua calon Jamaah haji tentunya menginginkan pelayanan yang baik.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat masih belum memenuhi standar kepuasan dalam pelayanan Jamaah haji seperti kurangnya pelayanan dalam informasi tentang keberangkatan dan pemulangan Jamaah haji.

Pelayanan haji yang baik menjadi aspek penting dalam Pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji guna tercapainya Haji yang mabrur, mulai dari tahap persiapan, pendataan, keberangkatan dan kepulangan hingga pelaksanaan. Agar tujuan pelaksanaan haji dapat berjalan dengan sukses maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga Jamaah haji dapat puas dalam melaksanakan Ibadah yang suci. Penyelenggaraan Ibadah haji bukanlah pekerjaan yang sederhana, khususnya dalam hal pelayanan jamaah dalam penyelenggaraan haji pada Aspek pemberangkatan dan pemulangan, mengingat jumlah Jamaah haji Indonesia yang harus dikelola adalah merupakan jamaah terbanyak di dunia. Maka perlu adanya manajemen yang memiliki fungsi merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasikan, serta mengawasi kegiatan pelaksanaan haji untuk tercapainya penyelenggaraan haji yang aman, lancar, nyaman, tertib teratur, dan ekonomis.

Manajemen haji lebih dititik beratkan pada sektor jasa pelayanan dengan memberikan kepuasan yang prima kepada jamaah. sebagaimana pelayanan Jemaah haji yang diberikan olah Panitia dan Petugas Haji di Asrama Haji Embarkasi. Dimana di asrama haji merupakan tempat proses

kesiapan Administratif dan dokumen terakhir bagi Jamaah haji dan Jamaah haji dapat beristirahat dalam waktu kurang lebih 24 jam serta mendapatkan pelayanan lainnya seperti pemeriksaan kesehatan, penyimpanan barang bawaan (bagasi) dan manasik haji yang sebelumnya sudah diberikan oleh kota masing-masing.

Penyempurnaan penyelenggaraan ibadah haji menjadi perhatian pemerintah karena setiap tahun kualitas penyelenggaraan ibadah haji haruslah selalu ditingkatkan, dengan petugas dan pelayanan prima. Penyelenggaraan ibadah haji pada hakikatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Setiap pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanan haji, sebab hal tersebut dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan para jemaah yang melaksanakan haji.[4]

Proses pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat sudah baik, namun ada beberapa permasalahan yang timbul pada saat pemberangkatan Jamaah haji, dimana terjadinya penundaan pesawat dikarenakan kurangnya koordinasi antar bidang pada PPIH. Dan saat masuk pesawat jamaah agak kesulitan karena tidak tersedianya garbarata atau jembatan yang menghubungkan ruang tunggu penumpang ke pintu pesawat terbang, sehingga cukup menyulitkan bagi Jamaah haji Embarkasi antara ketika proses naik dan turun pesawat. Perlu kiranya diperhatikan oleh PPIH dan

[4]Imam Syaukani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2011), h.1.

disediakan oleh pemerintah garbarata yang menghubungkan ruang tunggu penumpang ke pintu pesawat. Jika karena alasan tidak tersedianya garbarata untuk jenis pesawat airbus, maka kiranya Jenis pesawatnya ditukar dengan jenis pesawat boeing.

Pada dasarnya penyelenggaraan Haji itu belum maksimal walaupun dalam proses pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji sudah terlaksana. Hal ini dibuktikan bahwa banyaknya keluhan yang disampaikan jamaah kepada pihak Kementerian Agama. Keluhan jamaah seperti banyaknya jamaah yang kurang memahami materi lapangan yang dihadapi jamaah dalam pemberangkatan dan pemulangan jamaah dan kondisi di perjalanan mengingat banyaknya Jamaah haji yang pertamakalinya berangkat ketanah suci dan menggunakan pesawat.

Manajemen penyelenggaraan ibadah haji kurang di publikasikan oleh kementrian agama melalui media massa dan lain-lain, sehingga banyaknya calon Jemaah haji hanya mendapatkan informasi dari orang yang pernah berhaji sehingga informasi yang diberikan belum tentu benar adanya pada masa sekarang.

Untuk terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji bagi jama’ah haji Indonesia yang tertib, aman, dan lancar, Kementerian Agama dalam hal ini Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah berkewajiban melaksanakan tugas dari aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jama’ah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat di Siskohat

Kemenag secara online dan real time masa tunggu (waiting list), keberangkatan dari Tanah Air ke Arab Saudi, selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, sampai akhirnya kembali lagi ke Tanah Air. Secara tekstual, pelayanan prima kepada jamaah bertujuan untuk memenuhi kepuasan jamaah dan memberikan fokus pelayanan kepada jamaah.[5]

Di embarkasi Padang Pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji melibatkan beberapa instansi seperti Dinas imigrasi, dinas kesehatan, dinas pelabuhan, TNI, POLRI demi menjaga keamanan dan memperlancarkan pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji.

Persiapan pemberangkatan untuk calon jamaah berhaji mula-mula dilakukan dengan mengadakan pembinaan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kemanterian 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 ijin dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama setempat. Tugas penting KBIH hanya melakukan bimbingan, bukan sebagai penyelenggara haji.[6]

---

[5] Kementerian Agama RI Ditjen PHU, *Dinamika dan perspektif haji di Indonesia* (Jakarta: CV. Duta Peraga, 2010), h. 180

[6] Tata, Sukayat , *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama*(Bandung, Simbiosa Rekatama Media 2016) h. 101

Waktu pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji Embarkasi padang :

1. Fase pemberangkatan Jamaah haji, di mulai pada tanggal 07 s.d 23 juli 2019 dengan rincian sebagai berikut:
   a. Gelombang I : kloter 1 s.d 14
      Dimulai pada tanggal 07 s.d 19 juli 2019
   b. Gelombang II : kloter 15 s.d 18
      Dimulai tanggal 20 s.d 23 juli 2019
2. Fase pemulangan Jemaah haji, dimulai pada tanggal 29 Agustus s.d 03 September 2019 dengan rincian sebagai berikut:
   a. Gelombang I : kloter 1 s.d 14
      Dimulai tanggal 17 s.d 29 Agustus 2019
   b. Gelombang II : kloter 15 s.d 18
      Dimulai tanggal 31 Agustus s.d 01 september 2019

pemberangkatan dan pemulangan haji dilaksanakan melalui 12 embarkasi atau debarkasi, yaitu Banda Aceh, Batam, Padang, Palembang, Solo, Balikpapan, Banjarmasin, Makassar, Lombok, dan Jakarta kecuali (Jamaah haji provinsi Jawa Barat). Selain itu, terdapat dua embarkasi antara lain, yaitu Gorontalo dan Bengkulu.

Penyelenggaraan 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.

Berdasarkan survey yang penulis lakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, Manajemen yang dilakukan Masih Kurang efektif, hal ini berdasarkan fakta yang diperoleh bahwa calon Jemaah Haji menyampaikan keluhannya seperti pada tahun 2019 masih sering terjadi problema-problem dalam penyelenggaraan ibadah haji, khususnya dalam pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat seperti banyaknya jamaah yang masih awam dalam bepergian keluar Negeri sehingga menjadi hambatan yang ada dalam pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji.

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, penulis tertarik untuk Menganalisis Manajemen Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji, Maka penulis mengangkat Judul penelitian, yaitu "Manajemen Penyelenggaraan Haji Pada Aspek Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat."

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya manajemen dalam proses pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji.
2. Kurangnya koordinasi antara bidang pada PPIH (panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji) menyebabkan ketertundaan Keberangkatan Jamaah haji.

3. Kurangnya informasi yang diberikan tentang proses pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan "Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Khususnya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Dari pokok permasalahan diatas dapat dirumuskan sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat ?
2. Bagaimana proses pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat ?
3. Bagaimana Problema-problema dalam Proses pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang ada atau apa yang ingin di peroleh ketika melakukan penelitian, yang dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.[7]

[7] Syafuddin Jamal, "Merumuskan Tujuan dan Manfaat Penelitian", Al-Munir, Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi, Volume III, Nomor 5, April 2012, h, 152

Berdasarkan pokok masalah yang ingin penulis teliti, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Proses pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat
2. Untuk menyelesaikan problema-problema proses pemberangkatan dan pemulangan Jemaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat
3. Untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat.

E. Kegunaan Penelitian

Sedangkan untuk kegunaan penelitian ini yang telah dirumuskan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk Peneliti
    a. Untuk mengembangkan wawasan atau khazanah keilmuan manajemen haji dan umrah dalam ruang lingkup manajemen haji oleh Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat dan dapat disajikan sebagai acuan dalam berbagai penulisan karya Ilmiah
    b. Untuk mendapatkan gelar sarjana Ekonomi di Prodi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Bukittinggi.

2. Akademis

Memberikan kontribusi teoritis dan dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan mengenai penyelenggaraan Jemaah haji yang ideal khususnya untuk peneliti selanjutnya.

3. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan untuk perbaikan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat. Pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya. Untuk menjadikan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji yang dapat dipertanggung jawabkan.

F. Penjelasan Judul

1. Manajemen Penyelenggaraan

Secara *etimologis,* manajemen berasal dari kata kerja *To manage* (bahasa Inggris) yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola.[8] Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengoganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.[9] Manajemen yaitu seluruh kegiatan yang mengacu pada fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan, untuk mencapai suatu tujuan organisasi, dengan bantuan sumber daya

[8] Irham Fahmi, *Manajemen teori, khusus, dan solusi* (Bandung : Alfabeta, 2012) h, 2

[9] H. Malayu S. P. *Hasibuan*, *Manajemen dasar*, *Pengertian*, *dan Masalah* (Jakarta : Bumi Aksara, 2011) h, 2

organisasi *(man, money, material, method, machines, market)* untuk menyelesaikan semua kegiatan organisasi dengan efisien dan efektif.[10] Sedangkan Penyelenggaraan adalah proses atau cara untuk melaksanakan suatu tujuan tertentu.

Manajemen penyelenggaraan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses pelaksanaan perencanaan, pengorganisasian pengarahan, dan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat.

2. Ibadah Haji

Haji secara bahasa ialah berarti sengaja, menyengaja, mengunjungi. Sedangkan menurut istilah haji adalah menuju ke baitullah dan tempat-tempat seperti Arafah, Muzdalifah, Mina pada bulan haji yang di mulai pada bulan syawal sampai sepuluh hari pertama dibulan Dzulhijjah untuk melaksanakan ibadah meliputi thawaf, sa'I, wukuf, mabit di muzdalifah, dan mina, melempar jumrah dan lainnya.[11]

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan-amalan, antara lain : ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul dan amalan-amalan lainnya dengan syarat, cara tetapi demi memenuhi panggilan Allah dan mengharap ridha dari Allah SWT. Dengan demikian dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan, haji adalah pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan

[10] Mulian dkk, *Pengantar Manajemen,*(yayasan Kita Menulis, 2020, h,3

[11] Syarif Hidayatullah, *Ensiklopedia Rukun Islam Haji* (Jakarta Selatan: Al Kausar Prima, 2018) h, 1

haji, dengan sengaja dan wajib hukumnya bagi yang mampu. Mampu (istito'ah) yang dimaksud di sini adalah mampu melakukan ibadah haji atau umrah.

3. Pemberangkatan Jamaah haji

dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan memberangkatkan jemaah haji ke tanah suci. Pemberangkatan yang dimaksud disini adalah pemberangkatan Jamaah haji di Seluruh Provinsi Sumatera Barat dari asrama haji ke bandara lalu ke tanah suci.

4. Pemulangan Jamaah haji

Pemulangan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan memulangkan, pengembalian, pemulihan. Jadi pemulangan yang di maksud adalah proses memulangkan jemaah haji dari tanah suci ke tanah asalnya masing-masing, Jamaah haji Sumatera Barat dari bandara tanah suci langsung ke bandara di Sumatera Barat lalu jama'ah langsung ke asrama haji lalu baru dipulangkan ke keluarga masing-masing.

5. Jemaah Haji

Jemaah haji adalah warga Negara yang beragama islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.[12]

[12] Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Penyelenggaraan

a. Manajemen Konvensional

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, yakni *Management*, yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya yaitu mengatur atau mengelola. Kata manage berasal dari bahasa Italia, maneggio, yang diadopsi dari bahasa latin, mangiare, dan berasal dari kata manus, yang berarti tangan.

Secara etimologi, manajemen adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, serta pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.[13]

Menurut Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan oleh para anggota organisasi, serta penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

[13] Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama* (Bandung : Simbiosa Rekatama Media, 2016) h, 83

Menurut setyabudi, manajemen adalah proses perencanaan, mengatur, mempersiapkan personel, membimbing dan mengawasi anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.[14]

Pendapat lain mengatakan bahwa manajemen hanyalah alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen dapat ditingkatkan.

Adapun unsur-unsur manajemen terdiri dari :

a. *Man* yaitu sumber daya manusia (SDM) yang ada pada sebuah lembaga. SDM akan berpengaruh pada efektifitas dan efisien manajemen lembaga dalam pelaksanaan tujuan.
b. *Money* yaitu dana yang di perlukan untuk mencapai suatu tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat, lembaga usaha yang dikembangkan, dan donatur yang secara suka rela memberikan sumbangan demi kemajuan lembaga.
c. *Method* yaitu cara atau sistem untuk mencapai suatu tujuan. Dalam penentuan metode ini harus benar direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi kevakuman di tengah jalan.
d. *Materials* yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan atau misi lembaga. Materials sangat sangat

[14] Setyabudiindratono, *pengantar manajemen : Character Inside*, (Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2016),h, 2

mendukung dalam proses pencapaian tujuan yang direncanakan oleh sebuah lembaga.

e. *Machines* yaitu alat-alat yang akan diperlukan. Machines digunakan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang telah tersedia.
f. *Market* yaitu tempat untuk menawarkan hasil produksi.[15]

Selain memiliki unsur 6 M, manajemen juga memiliki beberapa fungsi. Menurut G. R. Terry, fungsi-fungsi manajemen Yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*)

   Perencanaan adalah proses penetapan tujuan organisasi, menyusun strategi yang akan digunkan untuk mencapai tujuan organisasi, dan menyusun rencana kegiatan organisasi.[16]

   Perencanaan (*Planning*) merupakan penetapan pekerjaan yang harus di laksanakan untuk mencapai suatu tujuan yang telah d formulasikan. Perencanaan sangat signifikan di formulasikan untuk memberikan pengarahan baik itu manajer maupun karyawan non-manajerial, mengurangi ketidakpastian, meminimalisasikan pemborosan, menetapkan suatu tujuan dan standar yang di gunakan.

[15] Yaya Yuratnasih, *Pengantar manajemen*, (Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2017) h, 10

[16] Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan APlikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020)h, 11

Planning meliputi kegiatan pengambilan keputusan, mengadakan visualisasi, dan merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang. Hal-hal yang harus direncanakan terdiri dari tindakan, pelaku yang melaksanakan tindakan, dan metode pelaksanaan tindakan. Adapun langkah-langkah yang dapat ditempuh untuk memformulasi perencanaan adalah:

a. Menentukan tujuan perencanaan
b. Menentukan tindakan untuk mencapai tujuan
c. Mengembangkan dasar pemikiran kondisi mendatang
d. Mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan
e. Mengimplementasikan rencana tindakan dan mengevaluasi hasilnya.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisaian (*Organizing*) adalah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai suatu tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer. Pengorganisasian bertujuan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan sehingga pekerjaan yang terlaksana secara efektif dan efisien, mempertegas hubungan antara anggota satu dengan yang lain, mengarahkan setiap anggota untuk bertanggung jawab terhadap tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan posisinya dalam struktur organisasi,

memberikan peluang kepada setiap anggota untuk berkembang menciptakan pola hubungan yang baik antar organisasi.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

   Pelaksanaan (*Actuating*) adalah usaha untuk memotivasi anggota-anggota suatu organisasi, sehingga termotivasi untuk melaksanakan program-program yang telah diformulasi demi mencapai tujuan yang telah direncanakan bersama.

4. Pengawasan (*Controlling*)

   Pengawasan adalah tahap akhir dalam proses manajemen. Pengawasan didefinisikan sebagai proses untuk "menjamin" bahwa tujuan organisasi dan manajemen tercapai.[17] Pengawasan (*Controlling*) adalah proses pengamatan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi pengawasan bertujuan untuk menjamin agar supaya semua pekrjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

   Sedangkan menurut John F. Mee. Fungsi manajemen, diantaranya *Planning, Organizing, Motivating, Controlling*. Berbeda lagi dengan pendapat Henry Fayol. Menurutnya ada lima fungsi manajemen, diantaranya, *planning, organizing, commanding, coordinating, dan controlling.* Masih banyak lagi pendapat pakar manajemen yang lain tentang fungsi manajemen. Fungsi-fungsi manajemen tersebut pada dasarnya harus

[17] T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta; Bpfe-Yogyakarta,2016), h. 357

dilaksanakan oleh setiap manajer secara berurutan agar proses manajemen diterapkan dengan baik.[18]

Dengan demikian, manajemen pada dasarnya adalah upaya mengatur segala sesuatu (sumber daya) untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam kegiatan mengatur ini, kemudian timbul beberapa masalah : apa yang diatur ? siapa yang mengatur? Apa tujuannya diatur? Mengapa harus diatur? Siapa yang mengatur? dan bagaimana mengaturnya?

b. Manajemen Syariah

Manajemen Syariah adalah seni dalam mengelola sumber daya manusia dengan menggunakan metode syariah yang terdapat dalam kitab suci dan telah diajarkan Nabi Muhammad SAW. Manajemen syariah adalah pengelolaan untuk memperoleh hasil yang mengoptimalkan bertujuan untuk mencapai keridhaan Allah SWT.

Bangunan manajemen Islami di dasarkan pada pondasi utama, yaitu tauhid. Tauhid menjadi dasar seluruh dasar seleruh konsep dan aktivitas umat Islam, baik di bidang ekonomi dan manajemen, politik, sosial, dan budaya. Pondasi berikutnya yaitu syariah dan akhlak. Dasar syariah membimbing aktivitsa ekonomi dan manajemen sehingga sesuai dengan kaidah-kaidah syariah. Sedangkan akhlak membimbing

[18] Ali Rokhmad, *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*,(Jakarta Pusat : Media Dakwah, 2016) h, 74

aktivitas ekonomi dan manajemen agar senantiasa mengedepankan moralitas dan etika untuk mencapai tujuan organisasi.[19]

Manajemen dalam pandangan agama Islam segala sesatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, teratur dan tuntas, tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Apa yang di atur dalam Islam ini telah menjadi indicator pekerjaan manajemen yang meliputi rapi, benar, tertib, teratur dan sistematis. Apa yang diatur dalam agama Islam itu adalah berdasarkan syariat Islam (aturan yang di tetapkan berdasarkan Al-Quran dan Sunnah Nabi Muhammad SAW).[20]

1. Fungsi Manajemen Syariah

   Fungsi manajemen syariah adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada melekat di dalam proses manajemen yang akan di jadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Fungsi manajemen syariah adalah sebagai berikut:

   a. *At-Tahtit*, atau proses perencanaan adalah langkah awal harus ditempuh dalam mencapai tujuan atau proses perumusan tujuan-tujuan yang ingin di capai.
   b. *At-Tahsin*, atau proses pengorganisasian adalah hal yang menyangkut tentang siapa mengerjakan apa. Dalam

[19] Taufan Bramantoro, Tika Widiastusi, Manajemen Syariah Dalam Mengelola Layanan Kesehatan, (Surabaya: Airlangga University Press

[20] Ma'ruf Abdullah, Manajemen Berbasis Syariah, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012)h, 13

pengorganisasian terdapat pembagian kerja sesuai yang telah di rumuskan.

c. *Tahtbig*, atau proses penggerakan adalah langkah yang sangat penting dalam mengelola organisasi lainnya.

d. *Arraqabah*, atau proses pengawasan adalah tindakan yang dilakukan pada saat pekerjaan sedang dikerjakan ataupun pekerjaan tersebut sudah di kerjakan.[21]

2. Konsep Manajemen Syariah

a. Manajemen tersebut harus berlandasan etika dan nilai-nilai islami yang diajarkan Agama Islam.

b. Kebutuhan dasar pekerjaan seperti konpensasi ekonomis dan kebutuhan fisikogis pekerja harus di penuhi oleh perusahaan. Islam melarang seseorang pemimpin mengurangi hak pekerja apalagi tidak memberikan haknya. Sesungguhnya Allah menyukai pemimpin yang murah hati dan murah hati kepada bawahannya.

c. Kebutuhan sosial, psikologis, dan spiritual pekerja wajib dipenuhi oleh perusahaan.

d. Ukhuwah islamiah di sistem dan struktur perusahaan. Ukhuwah islamiah menimbulkan rasa kekeluargaan di lingkunagan kerja sehingga mengurangi tingkat stress pekerja.

[21] Dwivita Lestari, *pengantar Manajemen Syariah* (Yogyakarta; Lembaga lading Kata 2021)h, 8

Meskipun demikian, ukhuwah islamiah tidak menyebabkan luntur rasa hormat pekerja kepada pemimpin.[22]

3. Karakteristik Manajemen Syariah

Menurut Abu Sinn, manajemen syariah memiliki beberapa karakteristik, yaitu sebagai berikut;

a. Teori manajemen syariah merupakan teori yag konsep dan terkait dengan falsafah social masyarakat muslim dan berhubungan akhlak atau nilai-nilai etika social yang di pegang teguh oleh masyarakat muslim.
b. Manajemen syariah konsen terhadap variabel ekonomi dan motif materi serta bekerja untuk memenuhi kebutuhan psikologi individu.
c. Memperhatikan nilai-nilai kemenusiaan dan spiritual serta memuliakan manusia untuk berpartisipasi dalam aktivitas manajeman, memuliakan segala potensi intelektual, konpetensi di dimensi spiritual.
d. Konsep terhadap sistem dan menentukan tanggung jawab dan wewenang, menghormati kekuasaan dan organisasi resmi serta menuntut ketaatan terhadap kebaikan.

Diantara ayat Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW yang menjadi dasar kegiatan manajemen adalah:

اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الَّذِيْنَ يُقَاتِلُوْنَ فِيْ سَبِيْلِهٖ صَفًّا كَاَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُوْصٌ

[22] Ari Prasetyo, Pengantar Manajemen Syariah, (Surabaya: Airlangga University 2020)h,12

Artinya,"Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh".(Q.S. Ash-Shaff;4)

Kokoh di sini maksudnya adanya si energi yang rapi antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Jika hal ini terwujud akan menghasilkan suatu (pencapaian tujuan) yang maksimal. Dengan demikian dapat di sipulkan manajemen adalah:

1. Manajemen merupakan bagian dari syariat Islam dan
2. Manajemen adalah identik atau sama dengan Manajemen syariah.

Dalam sebuah Hadist Nabi Muhammad SAW mengatakan:

"sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan dilakukan secara itqan (tepat, terarah, jelas dan teratur)" (HR-Muslim)

Itqan di sisni maksudnya arah atau tujuan pekerjaan itu jelas, landasannya bagus , dan cara mendapatkannya secara transparan. Ini merupakan amal perbuatan yang di cintai Allah SWT.

Dari ayat Al-Qur'an dan Hadist tersebut di atas jelaslah manajeman dalam arti mengatur sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan terarah merupakan sesuatu yang di syariatkan dalam ajaran Islam.

Penyelenggaraan berasal dari kata dasar selenggara penyelenggaraan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehinnga penyelanggaraan dapat menyatan nama dari seseorang, tempat

atau semua benda dan segala yang dibendakan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, penyelenggaraan diartikan dengan proses, cara, dan perbuatan penyelenggaraan atau melaksanakan suatu tujuan tertentu. Penyelenggaraan dapat juga diartikan dengan pemeliharaan.[23]

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yakni Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jamaah haji.[24]

Hakikatnya penyelenggaraan ibadah haji, umrah adalah rangkaian kegiatan meliputi :

a. Pembinaan adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan, dan pembimbingan tentang ibadah haji
b. Pelayanan meliputi seluruh aktivitas untuk memberikan layanan kepada calon Jemaah haji, mulai dari saat pendaftaran hingga kembali ke tanah air, termasuk pelayan transportasi, akomodasi, serta kesehatan.
c. perlindungan

[23] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka

[24]Undang-undang Republik Indonesia No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, (Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah 2012), h. 15.

d. pelaksanaan ibadah haji.[25]

Bagi Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam dan berdasarkan Negara pancasila, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tugas nasional karena selain menyangkut kesejahteraan lahir dan batin Jemaah haji, juga menyangkut nama baik serta martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Karena pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, penyelenggaraan ibadah haji mutlak memerlukan manajemen yang baik dan administrasi yang fungsional.

Dengan demikian, manajemen haji merupakan suatu proses-proses aturan atau pengelolaan dalam kegiatan haji dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen, baik *planning, organizing, actuating, controlling,* maupun *evaluating,*untuk mencapai suatu tujuan sehingga terlaksana secara efektif dan efisien.

2. Ibadah Haji

Menurut bahasa Ibadah adalah merendahkan diri, ketundukan dan kepatuhan akan aturan-aturan Agama. Sedangkan menurut Istilah ibadah adalah suatu istilah yang mencakup segala sesuatu yang dicintai Allah dan ridha-nya, baik berupa perkataan, maupun perbuatan, yang tersembunyi (batin) maupun yang tampak (lahir).

[25] Muhammad Noor,"*Haji dan Umrah*" Jurnal Humaniora dan Teknologi, Volume 4, Nomor 1, Oktober 2018

Kata haji berasal dari akar kata حج - حج ي - حج yang artinya menuju tempat tertentu. Dalam Kamus Bahasa Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti Ihram, Tawaf, Sa‟‟i, dan wukuf).[26]

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (ka‟‟bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa‟‟i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahunnya. Sebagaimana Firman Allah SWT :

فِيْهِ اٰيٰتٌۢ بَيِّنٰتٌ مَّقَامُ اِبْرٰهِيْمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهٗ كَانَ اٰمِنًا ۗ وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

Artinya

Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas diantaranya makam Ibrahim. 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 AllahMaha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.(QS. Ali-Imran: 97)

Dari ayat diatas dapat dilihat bahwa Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim

[26] Muhammad Sholikhin*, Keajaiban Haji dan Umrah,*(Bandung : Erlangga, 2013), h, 81

yang tinggal disana kurang lebih satu setengah bulan. Oleh karena itu Allah mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.[27]

Dalam pelaksanaan haji, terdiri macam-macamnya Haji :

a. Haji *Tamattu*

   Tamattu adalah mengerjakan umrah lebih dahulu, baru mengerjakan haji.

b. Haji *Ifrad*

   Ifrad adalah mengerjakan haji terlebih dahulu, kemudian mengerjakan umrah

c. .Haji *Qiran*

   Qiran adalah mengerjakan haji dan umrah secara bersamaan.

Dalam mengerjakan Ibadah Haji ada beberapa Syarat, Rukun dan Wajib Haji Yaitu :

1. Syarat Haji
   a. Beragama Islam
   b. Baligh
   c. Aqil
   d. Merdeka

[27] KH imam jazuli, MA, *Buku Pintar Haji Dan Umrah*(Yogyakarta: Ar-ruzz media,2017)hal. 53-54

e. Istita'ah

2. Rukun Haji

a. Ihram

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

b. Wukuf di Arafah

Wukuf di arafah adalah berdiam diri, zikir dan doa di arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah.

c. Tawaf Wada

Tawaf ifadhah adalah mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali putaran, dilakukan setelah melontar jumrah Aqabah pada tanggal 10 Dzulhijjah.

d. Sa'i

Sa'i adalah berlari-lari kecil antara bukit Shafa dan Marwa, dimulai dari bukit Shafa dan berakhir di Marwa.

e. Tahallul

Tahallul adalah mencukur atau menggunting rambut sesudah melakukan sa'i.

f. Tertib

Tertib adalah mengerjakan sesuai dengan urutan.[28]

[28] Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*, Yogyakarta, 2011, h, 50

3. Wajib Haji

Wajib haji adalah semua pekerjaan yang harus dilakukan, jika ditinggalkan maka harus membayar dam :

a. Ihram dari miqat, niat haji atau umrah dari miqat makani, dilakukan setelah memakai pakaian ihram.
b. Mabit di Muzdalifah pada tanggal 9 Dzulhijjah (dalam perjalanan dari arafah ke mina).
c. Mabit di Mina pada hari tasyrik 11, 12, dan 13 Dzulhijjah.
d. Melontar jumrah (jumrah aqabah pada tanggal 10 dzulhijjah) dan jumrah ula, wustha, aqabah pada tanggal 11,12,13.
e. Menghindari perbuatan terlarang.
f. Tawaf wada' adalah tawaf perpisahan yang di lakukan sebelum meninggalkan kota Makkah.

3. Pemberangkatan Jamaah Haji

Persiapan pemberangkatan untuk jamaah 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 dilakukan oleh kelompok masyarakat, baik diselenggarakan oleh lembaga sosial keagamaan maupun oleh kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBHI) yang secara

prosedural harus mendapatkan izin dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama setempat. Tugas penting KBHI hanya melakukan bimbingan, bukan sebagai penyelenggara Haji.[29] Tugas penting KBIH hanya melakukan bimbingan, bukan sebagai penyelenggara haji petugas kesehatan, dan petugas lainnya. Dalam kloter tersebut terdapat juga:

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

Menjeleng keberangkatan ke Tanah Suci, para Jemaah Haji ditempatkan di Asrama haji dengan membawa surat panggilan Masuk haji (SPMA) dan keperluan lainnya. Kegiatan yang dilakukan saat kedatangan di asrama Haji emparkasi, yakni:

1. Menyerahkan surat panggilan Masuk Asrama.
2. Menerima kartu makan dan akomodasi selama di asrama haji embarkasi
3. Menerima kesehatan badan
4. Memeriksa dan menimbang barang

Sedangkan kegiatan di asrama haji

a. Pembinaan dan pemantapan manasik haji

[29] Ali Rokhmad, *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*,(Jakarta Pusat : Media Dakwah, 2016) h, 235

b. Pembagian paspor haji

c. Pemberian living cost berupa uang dalam bentuk uang Riyal dan pembagian identitas Jemaah haji.

Dua jam sebelum keberangkatan pesawat, jamaah haji bersiap-siap menuju bandara. Panitia mempersiapkan nomor bus yang akan berangkat. Jamaah naik bus sesuai nomor bus yang telah di tentukan secara bergiliran/antri.

Di bandara jamaah menyerahkan passport untuk pemeriksaan imigrasi dan masukkan barang bawaan di tempat pemeriksaan barang yang telah di tentukan, tidak usah terburu-buru. Lalu berjalan menuru boarding room untuk menunggu di persilakan masuk kedalam pesawat.[30]

4. Pemulangan Jamaah Haji

a. Tiba di *Madinatul Hujjaj***,** termasuk asrama berdasarkan lokasi embarkasi yang telah ditentukan dan menempati kamar sesuai petunjuk petugas dari sektor *Madinatul Hujjaj*.

b. Jemaah Haji beristirahat menunggu proses pemulangan ke Tanah Air. Akomodasi di Jeddah disediakan bagi Jemaah haji selama lebih kurang 24 jam. Gedung yang disediakan bertingkat 4 dilengkapi lift, kipas angin. Pelayanan yang diberikan berupa tempat tidur bertingkat, konsumsi selama berada di Jeddah, penyediaan air, dan penyediaan jasa pengangkut untuk mengangkut barang.

[30] Freddy Rangkuti, Siti Haniah, *Aku Datang Memenuhi Panggilanmu*,(Jakarta, PT Granmedia Pustaka Utama, 2014)h, 20

c. Jamaah haji menimbang barang bawaannya sesuai dengan ketentuan, yakni yang boleh dibawa hanya satu tas tentengan dan sati koper beratnya 35 kg, barang bawaan selebihnya harus diakarkan dengan biaya ditanggung sendiri.[31]

d. Ziarah di kota jeddah dapat dilakukan oleh rombongan masing-masing dengan biaya sendiri dan dipandu para petugas sector *Madinatul Hujjaj* .

e. Jemaah haji menerima paspor haji dan boarding pas melalui ketua regunya masing-masing 8 jam sebelum berangkat ke bandara.

f. Berangkat menuju ke bandara king Abdul Aziz dengan bus-bus yang telah disediakan dengan membawa satu tas tentengan. Demi ketertiban dan kelancaran, para Jamaah haji harus selalu memperhatikan petunjuk dari para petugas.[32]

5. Jamaah Haji

Jamaah adalah kata bahasa Arab yang artinya "kelompok" atau "bersama-sama" ungkapan shalat berjamaah berarti shalat yang dikerjakan secara bersama-sama di bawah pimpinan seorang imam. Jemaah berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan dan tugas serta tujuan yang sama. Islam mengajarkan dalam menggalang kekompakan dan kebersamaan, yaitu suatu masyarakat terdiri dari pribadi-pribadi muslim, yang berpegang pada norma-norma Islam menegakkan prinsip-prinsip ta'awun (tolong-menolong) dan

[31] Tata Sukayat, *Manajemen Haji dan Umrah Wisata Agama*,(Bandung : Simbiosa Rekatama Media, 2016)h, 236

[32] Ahmad Kartono, *manajemen operasional penyelenggaraan Haji dan Umrah*

(kerjasama) untuk tegaknya kekuatan bersama demi tercapainya tujuan yang sama.

Haji ialah menuju atau berkunjung ke Baitullah untuk melakukan amalan-amalan tertentu yang digariskan dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist, seperti Ihram, sa'i, wukuf di arafah, mabit di Muzdalifah dan mina, melempar jumrah dan tahallul.[33]

Jamaah haji adalah sekelompok orang yang berkunjung ke Tanah suci untuk melakukan amalan-amalan tertentu yang digariskan dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist seperti Ihram, Thawaf, Sa'I, Mabit di Muzdalifah dan Mina, Melontar Jumrah dan Tahallul.

Dari penjelasan diatas dapat dikemukakan bahwa pengertian Jamaah haji adalah sejumlah orang yang secara bersama-sama melaksanakan ibadah Haji dengan mungunjungi Baitullah untuk melaksaak rukun Islam yang ke lima dipimpin oleh pembimbing atau petugas haji.

[33] Ahmad Kartono, *Solusi Hukum Manasik Haji Dalam Permasalahan Ibadah Haji*, (Jakarta : Pustaka Cendekiawan MUda, 2016) h, 15

B. Kajian Terdahulu

Tabel 2.1

Tabel Kajian Terdahulu

NO	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hendri Usman, Tahun 2018	Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pemberangkatakan dan pemulangan jamaah haji pada Embarkasi Jakarta PPIH telah melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan SOP yang berlaku, dan Pelayanan yang di berikan jamaah merasa puas.
2	Sugeng Riayadi, Tahun 2018	Manajemen Peleyanan Pemberagkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Kabupaten Semarang	Kualitatif	Hasil penelitian di Kemenag Kabupaten Semarang menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang di terapkan di Kantor kemenag kabupaten semarang di mulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang berkerja sama

				dengan lembaga pemerintah dan lembaga swasta.
3	Tira Wulani, Tahun 2019	Manajemen Pelayanan Jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan 2019	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan yang di berikan di Kantor Kemenag Kota Pagar alam antara lain: Pelayanan pendaftaran Haji, Pembatalan Haji, Pengusulan Jamaah haji lansia, penggabungan Mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kellompok rombongan serta pelayanan perlindungan jamaah haji.
4	Muh Anwar, jurnal Kajian Haji, Umrah Dan Keislaman Vol. 1 No 2 Desember 2020	Manajemen Operasional Organisasi Penyelenggaraan Haji 2020	Kualitatif	Hasil penelitian ini untuk mewujudkan penyelenggaraan haji yang berkualitas maka di perlukan manajemen yang baik. Organisasi penyelanggaraan ibadah haji yang merupakan entitas yang melaksanakan tugas dan fungsi sepanjang tahun. Dan sistem informasi Haji dan sering disingkat SISKOHAT telah menjangkau seluruh

				kabupaten atau kota di Indonesia dengan fungsinya yang sangat vital dalam membangun data base.
5	Takwim danTahmit Ansar, Jurnal Ekonomi, sisial dan Humaniora. Vol 3 No1 Agustus 2021	Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kemenag Kabupaten Konawe Sulawesi Tenggara	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian di peroleh kesimpulan bahwa, secara keseluruhan penyeelenggraan pelayan ibadah haji di Kemenag Kabupaten Konawe telah terlaksana relative baik.
6	Dalinur M Nur, Jurnal Manajemen Dakwah. Vol 3 No 1 Juni 2020	Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji	Kualitatif	Berdasrkan Hasil Penelitian ini yaitu pelayanan meliputi segala kegiatan untuk memberikan pelayanann Kepada seluruh calon jamaah haji, mulai dari pendaftaran higga kepulangan ke tanah air, termasuk transportasi, akomodasi dan pelayanan kesehatan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dimana penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang berpangkal dari pola pikir induktif, yang didasarkan atas pengamatan obyektif partisipatif terhadap suatu fenomena.[34] Pengumpulan datanya dari informan dengan bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, baik dari perilakunya, persepsi, maupun tindakan yang secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan metode Ilmiah. Penelitian deskripf adalah penelitian yang berusaha menggambarkan terjadinya fenomena dengan cara yang benar, realistis, nyata dan terkini, karena penelitian ini adalah melakukan cara sistematis, benar dan akurat tentang fakta, karakteristik, dan hubungan, gambar, atau lukisan antara fenomena yang diselidiki.[35]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan sengaja, penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat yang

[34] Harahap Nursapia, *Penelitian Kualitatif*, (Medan Sumatera Utara, 2o2o), h, 22
[35] Ajat Rukajat, *PendekatanPenelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Cv: Budi Utama, 2018), h, 1

alamatnya Jln. Kuini No. 79B, Ujung Gurun, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan oktober 2021/ selesai.

C. Sumber Data

Adapun jenis data dan sumber data yang digunakan peneliti ada dua macam yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak, dan lain-lain[36]. Dalam penelitian ini, sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan bidang PHU (bidang penyelenggaraan haji dan umrah), kepala Bidang PHU dan Ketua Transportasi serta seksi transportasi dan akomodasi, dan seluruh staf penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) di dan beberapa jamaah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Adapun data yang akan diambil yaitu data tentang Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji dan problema-problema pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

[36] Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2013) h, 172

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh dari dokumen-dokumen grafis, foto-foto, film rekaman video benda-benda dan lain-lain.[37]

Data sekunder adalah data yang mendukung objek penelitian, yang mendukung data primer, dan yang melengkapi data primer. Data sekunder berupa arsip, profil, jurnal, buku, majalah, artikel dan semua informasi yang berkaitan dengan Manajemen yelenggara Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan dan Pemulangan jamaah di Kantor wilayah Kementerian Agama Di provinsi Sumatera Barat.

D. Informan Penelitian

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau pemasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif informan terbagi menjadi tiga yaitu pertama, informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Dalam pemilihan informan kunci tergantung unit perusahaan, informan kuncinya adalah pimpinan perusahaan tersebut.

Yang kedua adalah informan utama, dalampenelitian kualitatif informan utama, sama dengan actor utama dalam sebuah

[37]Sandu Siyoto dkk, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publising, 2015) h, 28

kisah. Dengan demikian informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah yang akan dipelajari. Ketiga adalah informan pendukung yang merupakan informan yang dapat memberikan data tambahan sebagai pelengkap sebagai pelengkap analisisdan pembahasan dalam penelitian kualitatif harus ada ketiga informan diartas.

Informan pada penelitian ini adalah pihak Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat, informan H. Yudi Hidayat, ST, MM, Bapak Hami Mulyawan SH, MM

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data penelitian dapat menggunakan metode wawancara, analisis, dokumen dan lainnya. Atau dengan menggunakan salah salah satu atau gabungan dari beberapa cara.[38] Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah mengamati dan mendengar dalam rangka memahami, mencari jawaban, mencari bukti terhadap fenomena sosial keagamaan perilaku, kejadian-kejadian, keadaan, benda, dan symbol-simbol tertentu selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang di observasi, dengan mencatat,

[38] Eri Berlian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Padang: Sukabina Press,2016), h, 42

merekam, memotret fenomena tersebut guna menemukan data analisis.

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai. Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.[39] Dalam wawancara ini penulis menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu pewawancara menyiapkan pedoman (guide) tertulis tentang apa yang hendak ditanya kepada responden. Sasaran informan dalam penelitian ini yaitu kepada Kepala Bidang PHU dan Kasi Transportasi dan Akomodasi dan seluruh staf di bidang PHU di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data mengenai variabel penelitianyang berupa catatan, buku, agenda dan lainnya. [40]Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, atau majalah.

---

[39] Elvinari Ardianto, *Metodelogi Penelitian Untuk Publik Relation*. (Bandung: Simbiosa Rekatama Median, 2010), h, 61

[40] Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publinghing, 2015)h, 78

Disamping itu, foto maupun sumber tertulis lain yang mendukung juga digunakan untuk penelitian**.**

F. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan (mendiskipsikan) populasi yang sedang di teliti.

Analisis data merupaka upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan orang lain.[41] Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah di baca. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian, pada penelitian ini. Adapun analisis data yang digunakan adalah menggunakan metode Kualitatif dengan cara menganalisis data, bukan perhitungan angka ataupun staistik.

[41] Neon Muhajirin, Metode Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta: RAKE SARASIN 1998

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Instansi Penitian

1. Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

Realita politik menjelang dan masa awal kemerdekaan menunjukkan bahwa pembentukan Kementerian Agama memerlukan pejuangan tersendiri. Dalam rapat besar (sidang) Badan Peyelidik Usaha-Usaha persiapan Kemenerian Indonesia (BPUPKI), tanggal 11 Juli 1945 Mr.Muhammad Yamin mengusulkan perlu diadakannya kementerian yang istimewa, yaitu yang berhubungan dengan agama yakni Kementerian Islamiah yang menurutnya memberi jaminan kepada Ummad Islam (Masjid, Langgar, Surau, Wakaf) yang di tanah indonesia dapat di lihat dan dirasakan artinya dengan kesungguhan hati tetapi usulnya tentang itu tidak begitu mendapat sambutan.

Pada waktu Panitia Persiapan Kemerdekaan Indinesia (PPKI) melangsungkan sidang hari Minggu, 19 Agustus 1945 untuk membicarakan pembentukan Kemerdekaan/departemen, usul tentang Kementerian Agama Tidak disepakati oleh anggota PPKI hanya enam dari 27 anggota PPKI yang setuju didirikannya Kementerian Agama. Beberapa anggota PPKI yang menolak antara lain Johannes ltuharhary mengusulkan kepada rapat agar masalah-masalah agama diurus Kementerian

pendidikan. Abdul Abbas seorang wakil Islam dari lampung,mendukung usul agar urusan agama agar ditangani kementerian pendidikan. Iwa Kusumasumatri, seorang nasionalis dari Jawa Barat, setuju gagasan perlunya Kementerian Agama tetapi karna pemerintah itu sifatnya Nasional, agama seharusnya tidak diurus kementerian khusus. Ki Hadjar Dewantara, tokoh Pendidikan Taman Siswa, lebih suka urusan-urusan agama menjadi tugas kementerian Dalam Negri. Dengan Penolakan beberapa tokoh penting, usul pembentukan Kementerian Agama akhirnya ditolak.

Keputusan untuk tidak membentuk Kementerian Agama dalam kabinet Indonesia yang pertama, menurut B.J, Boland, telah meningkatkan kekecewaan oleh keputusan yang berkenan dengan dasar negara, yaitu pancasila dan bukannya Islam atau piagam jakarta. Ketika kabinet Predensial di bentuk diawal bulan September 1945 jabatan Menteri Agama belum diadakan.Demikian halnya, dibulan November, ketika kabinet Presidensial digantikan oleh kabinet parlementer dibawah perdana Menteri Sjahrir. Usulan pembentukan Kementerian Agama pertama kali diajukan 4 kepada BP-KNIP(Badan pekerja komite Nasional Indonesia Pusat) pada tanggal 11 November 1946 oleh K.H. Abudardiri, K.H. Saleh Suaidy, dan M. Sukoso Wirjosaputro, yang semuanya merupakan anggota KNIP dari Karesidenan Banyumas. Usulan ini mendapat dukungan dari Mohammad Natsir, Muardi, Marzuki mahdi, dan kartosudarmo yang semuanya juga merupakan anggota KNIP untuk kemudian memproleh persetujuan BP-

KNIP. Kelihatannya, usulan tersebut kembali dikemukakan dalam sidang Pleno BP-KNIP tanggal 25-28 November 1945 bertempat di Fakultas Kedokteran UI Salemba. Wakil-Wakil KNIP Daerah Keresidenan Banyumas dalam pemandangan umum atas keterangan pemerintah kembali mengusulkan, antara lain : Supaya dalam negara Indonesia yang sudah merdeka ini janganlah hendaknya urusan agama hanya disambil lalukan dalam tugas Kementerian Pendidikan, pengajaran & kebudayaan atau departemen-departemen lainnya, tetapi hendaknya diurus oleh suatu kementerian Agama tersendiri.

Usul tersebut mendapatkan sambutan dan dikuatkan oleh tokoh-tokoh Islam yang hadir dalam sidang KNIP pada waktu itu. Tanpa pemungutan suara, presiden Soekrno memberi isyarat kepada Wakil Presiden Mohammad Hatta,yang kemudian menyatakan, bahwa adanya Kementerian Agama tersendiri mendapat perhatian pemerintah. Sebagai realisasi dari janji tersebut,pada 3 januari 1946 pemerintah mengeluarkan ketetapan No.1/S.D. yang antara lain berbunyi : Presiden Republik Indonesia, Mengikuti : Usul perdana Menteri dan Badan Pekerja Komite Nasional Pusat, Memutuskan : Mengadakan Departemen Agama. Pengumuman berdirinya Kementerian Agam disiarkan oleh pemerintah melalui siaran Radio Republik Indonesia.Haji Mohammad Rasjidi diangkat oleh Presiden Soekarno sebagai Menteri Agama RI modern dan di kemudian hari dikenal sebagai pemimpin Islam terkemuka dan tokoh Muhammadiah.Rasjidi saat itu adalah Menteri tanpa portfolio dalam

kabinet Sjahrir.Dalam jabatan selaku Menteri negara (Menggantikan K.H.A.Wahid Hasyim), Rasjidi sudah bertugas mengurus permasalahan yang berkaitan dengan kepentingan Umat Islam.

Kementerian Agama mengambil alih tugas-tugas keagamaan yang semula berada pada beberapa kementerian, yaitu Kementerian dalam Negeri, yang berkenaan dengan masalah perkawinan,peradilan Agama, Kemasjidan dan urusan haji dari Kementerian Kehakiman, yang berkenaan dengan masalah pengajaran agama di sekolah-sekolah. Keputusan dan penetapan pemerintah ini dikumandangkan di udara oleh RRI ke seluruh dunia, dan disiarkan oleh pers dalam, dan luar negeri, dengan 5 H.Rasjidi BA sebagai Menteri Agama yang pertama pembentukan kementerian Agama segera menimbulkan kontroversi diantara berbagai pihak. Kaum Muslimin umumnya memandang bahwa keberadaan Kementerian Agama merupakan suatu keharusan sejarah dan merupakan kelanjutan dari instansi yang bernama Shumubu (Kantor urusan Agama) pada masa pendudukan Jepang, yang mengambil preseden dari Het Kantor Voor Inlandsche Zaken (Kantor Untuk Urusan Pribumi Islam Pada masa kolonial Belanda.) Bahkan sebagian Muslim melacak eksistensi Kementerian Agama ini lebih jauh lagi, ke masa kerajaan-kerajaan Islam Atau kesultanan,yang sebagiannya memang memiliki struktur dan fungsionaris yang menangani urusanurusan keagamaan.

Kementerian Agama Republik Indonesia mendirikan sebuah kantor wilayah di Sumatera Barat yang di namakan kantor Wilayah Kementerian

Agama Sumatera Barat atau disingkat Kanwil Kemenag Provinsi Sumbar.Kanwil Kemenag Jl.Kuini No.79B,Ujung Gurun, Kec.Padang Barat,Kota Padang,Sumatera Barat 25114. Kanwil Kemenag Sumbar Memiliki Website resmi https://sumbar.kemenag.go.id Sebagai tempat untuk melakukan banyak hal seperti,melihat produk hukum, melakukan pengaduan dan masih banyak lainnya.

2. Visi dan Misi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

a. Visi

Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong". (Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

b. **Misi**

1. meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
2. memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
3. meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
4. meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
5. meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
6. memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). (Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

3. Tugas dan Fungsi Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal

Kementerian Agama, maka kedudukan, tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama Provinsi adalah sebagai berikut :

1. Kedudukan

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi adalah Instansi Vertikal Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama.

2. Tugas Pokok

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

3 Fungsi

Dalam melaksanakan tugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi menyelenggarakan fungsi :

a) Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di provinsi;
b) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah;
c) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan;
d) Pembinaan kerukunan umat beragama
e) Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;

f) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan

g) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanan tugas kementerian di provinsi.

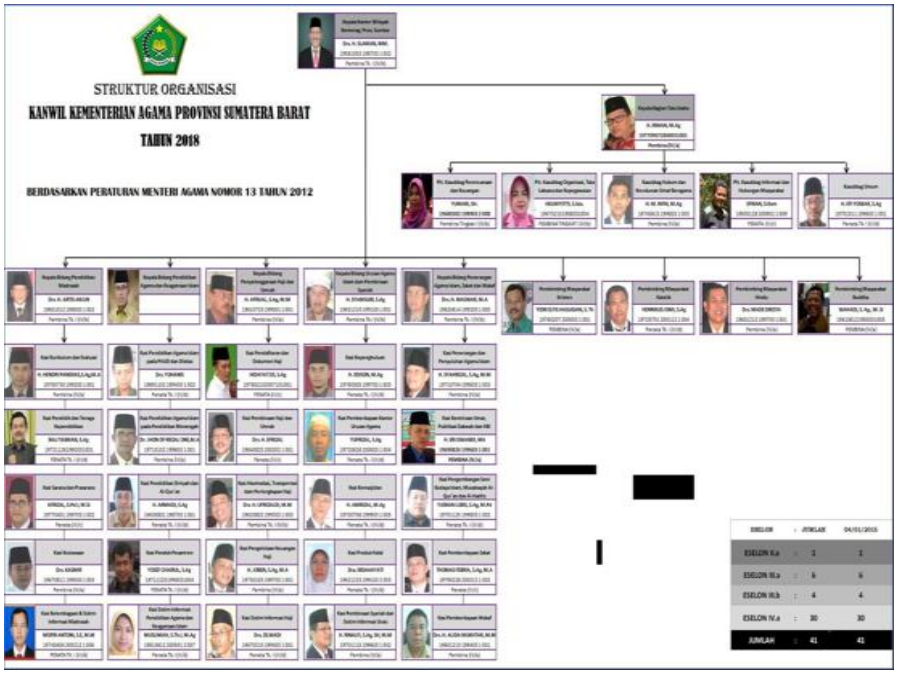
4. Stuktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing bagian yang ada pada perusahaan, serta tidak terjadinya kesimpangsiuran dalam menjalankan tugas-tugas.

Oleh karena itu dengan adanya struktur organisasi akan diperoleh keterangan besar kecilnya perusahaan yang bersangkutan, saluran tanggung jawab masing-masing pegawai

Struktur organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat



B. Hasil Penelitian

1. Perencanaan / persiapan dalam keberangkatan dan kepulangan Jamaah Haji

Berdasarkan jawaban dari informan diperoleh informasi bahwa Dalam pelaksaan Jamaah haji terdiri dari tiga tahap yaitu perencanaan, pekansanaan, dan ada evaluasi Pada tahap persiapan terbagi atas beberapa kegiatan,

a. Persiapan Administrasi

Persipan administrasi adalah semua hal yang terkait dengan dokumen Jamaah haji , bentuk dokumen itu ada dua yaitu pasport dan visa dari segi administrasi persian lainnya adalah mepersiapan

administrasi surat menyurat terkait dengan keberangkatan Jamaah haji dan juga persiapan dari segi kepanitiaan disamping dokumen kepanitiaan

b. Persiapan Fisik

persiapan akomodasi Jamaah haji yaitu asrama haji tempat jaamaah haji yang akan menginap nantinya , kemudian persiapan dari segi transportasi yaitu baik dari transportasi daratdisisni adalah transportasi jamaah asal dari daerah asal ke embarkasi pulang pergi dan transportasi jaaah haji dari asrama haji ke bandara menggunakan bus dan transportasi udara yaitu pesawat udara dan dipadang menggunakan pesawat garuda indonesia, kemudian persiapan komsumsi Jamaah haji, yang dipersiapkan adalah melakukan peilihan yang melalui tender namanya yaitu memilih penyedia katering yang memenuhi syarat yang sudah ditentukan kemudian persiapan dari segi kepanitiaan kita akan membentun panitia pemberangkatan dak kepulangan Jamaah haji yang terdiri dari segi semua step holder yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji salah satunya dari kementrian agama, pemda, imigrasi, bea cukai, angkasa pura, garuda indonesia, tni, polri

c. Kemudian persiapan-persiapan lainnya tentunya persiapan pemberangkatan dan pemulangan jaaah haji tentu mengadakan rapat persiapan peberangkatan dan juga rapat persiapan pemulangan dan seaunya nanti akan dibentuk modul dala jadwal

pwmberangatan dan prosedur tetap peberangkatan dan peulangan Jamaah haji.

2. Pelaksanaan Keberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari informan diperoleh informasi bahwa untuk pelaksanaan keberangkatan dan pemulangan Jamaah haji diatur dalam namanya protak atau prosedur tetap peberangkatan dan pemulangan Jamaah haji dari protap itu akan di rinci secara detail apa-apa saja yang akan diberikan pelayanan kepada Jamaah haji mulai Jamaah haji berangkat dari daerahnya kemudian masuk asrama haji kemudain apa yng dilakukan jmaah hji kemudian dari asrama haji menuju bandara kemudian menuju ke bandara arab saudi maupuun di jeddah atau madinah semua rangkain itu mengacu pada protap atau sop yng telah di tetapkan oleh panitia.

Pada saat keberangkatan, jamaah dikumpulkan di aula asrama haji untuk melaksanakan Acara pelepasan jemaah, setelah selesai Acara jamaah diberangkatkan dengan bus yang sudah disediakan oleh pemerintah bus yang nyaman ber AC tempat duduk yang lumayan luas, bus yang bersih, Cuma bus yang membawa jamaah dari asrama haji ke bandara penampilannya kurang bagus, seperti warnanya tidak seragam, tidak ada toilet dan tahun bus tidak tahun terbaru.

Penyelenggaraan pemberangkatan maupun kepulangan yang di laksanakan Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat sangat terarah Karena kami didampingi langsung oleh ketua Panitia yang sudah dipilih

oleh Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat mulai dari persiapan awal sampai kepulangan, walaupun dalam kepulangan kami tertunda sebentar.

3. Gambaran Keberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari informan bahwa mulai Jamaah haji masuk dari asrama haji kemudian sampai jdi asrama haji jamaah diterima di aula kedatangan lalu Jamaah haji di beri gelang dan Jamaah haji di berikan no kamar keudian di perikasa kesehatan . kemudian Jamaah haji selama dala asrama haji di pandu oleh paniti terkait tentang kegiatan yng akan dilaksanakan Jamaah haji seperti ketika jadwal makan akan diingatkan dan jadwal sholat akan diingatkan , ketika ada pertemuan , pembinaan ,ketila acara melepas akan di panging jammah haji oleh panitia di aula. Ketika jaamah haji sudah di aula semua sudah berkumpul , lalu jaamah haji pergi ke bandara mengggunakan bus ke bandara kemudian dari bandara bim munuju bandara arab saudi baik bandara madinah gelombang pertama dan bandara jeddah bagi gelobang ke 2. Kemudian pulangnya setelah jaaah haji selesai ibadaj haji lebi kurang selama 41 hari baik di ekah maupun madinah Jamaah haji kebali ke tanah air dismbutu di bandara minangkabau oleh panitia dari bandra bim ke asrama haji, jaamahh tidak lagi enginap, masuk aula sebentar acara serah terima dengan panitia daerah kemudian Jamaah haji pulang ke daerah masing-masing dengan tanggung jawabnya oleh panitia daerah setelah sampai di daerah

Jamaah haji diserahkan kepadakan kekeluarganya masing-masing untuk kembali kerumah masig-masing. Dalam keberangkatan jamaah tahun kemarin itu sudah tepat waktu namun dalam kepulangan jamaah mengalami keterlambatan beberapa jam disebabkan alasan teknis dan operasi bandara di Jeddah. Kuata haji di Sumatera Barat 2416 tetpi tentu tidak semua kembali pulang kalo meninggal tidak bisa di kembalikan

Untuk pengawasan yang dilakukan oleh pihak berwajib terhadap jamaah calon haji sangat bagus sekali pastinya dari awal persiapan pemberangkatansaja seperti pengumpulan tas koper besar di asrama haji mereka sudah berjaga di depan asrama dan selama di perjalanan pun mereka ikut sampai ke bandara. Perjalanan menjadi lebih nyaman dan lancar dengan adanya pengawasan dari pihak yang berwajib seperti polisi, satpol pp, dinas perhubungan serta tim kesehatan ambulan juga ikut jadi mempermudah jemaah jika ada yang mendadak sakit, namun syukurnya pada saat pemberangkatan kemarin tidak ada terjadi hal-hal yang tidak diinginkan semua berjalan dengan lancar dan semua sampai di di bandara.

4. Pemilihan Petugas Yang Ikut Dalam Keberangkatan Dan Pemulangan Jamaah

Informan mengatakan bahwa ada tiga jenis ketua kloter, pembimbing ibadah dan ada petugas ppih arab saudi itu di rekrut sebelum tiga bulan keberangkatan haji kalau haji nya bukan juni bulan maret sudah mulai

rekrut penitianya. petugas itu pilihan dari pemerintah karena direkrut melalui beberapa tes atau seleksi tes pertama administrasi, cat computer asisten tes melalui android, melalui tes wawancara jika sudah melewati sumua tes itu berarti dia sudah dinyatakan lulus itu tentunya pilihan dari Kemenag.

5. **Kendala Dalam Perjalanan Dan Upaya Yang Dilakukan Oleh Pemerintah**

Informan mengatakan bahwa terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan perjalanan ibadah Haji diantaranya:

1) Terjadi keterlambatan pesawat misal berangkat 2 siang ternta berangkat jam 3 misalnya biasanya keterlambatan itu terjadi saat pemulangan Jamaah haji
2) Adanya Jamaah haji yang tidak masuk sesuai jadwal disuru masuk asrama haji jam 10 pagi mereka masuk jam 11 12 jamaah haji tidak sama masuknya

Untuk mengatasi hal tersebut kemenag berusaha dengan membekali Jamaah haji dengan imformasi dan pengetahuan yg akan nantinya berguna bagi jaamah haji ketika mereka berada diarab saudi informasi itu bisa barupa ilmu berpergian . kebijakan pemmerintah aarab saudi ,tata cara naik pesawat , kesehatan, gambaran penginapan disana , gambaran bus yang akann dipakia oleh jamah haji, memberikan

perkengkapan yang cukup untuk Jamaah haji, mempersiapkan bentuk kepanitiaan untuk kegiatan yang betul-betul bisa melayani Jamaah haji[42]

C. Analisis Penelitian

1. Manajemen Penyelengaraan Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji

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 sektor penyelenggara ibadah haji adalah Kementerian Agama, Kantor Kementerian Agama seksi penyelenggara ibadah haji dan umrah Sumatera Barat sebagai leading sector dalam menyelenggarakan ibadah haji di provinsi Sumatera Barat bertanggung jawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji.

Dalam pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji Kementerian Agama Sumatera Barat menerapkan fungsi manajemen tersebut dapat diuraikan dan diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Pemberangkatan Haji

[42] Wawancara dengan Bapak Hami Mulyawan, SHI, MM selaku Kasi Akomodasi, Transportasi dan Perlengkapan Jamaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat, Pada Tanggal 14 April 13 : 04

Dalam rangka mencapai kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji maka diperlukan manajemen pelayanan pemberangkatan di Kantor Kementerian Agama Sumatera Barat 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.

Tahap kedua, Setelah tersusun perencanaan selanjutnya dilakukan pengorganisasian Staf Kementerian Agama Sumatera Barat, pengoranisasian yang dilakukan di Kementerian Agama Sumatera Barat berbentuk pemberian tugas dan tanggung jawab. Dan ada juga pengoragnisasian 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 tanaga kerja kesehatan

Tahap Ketiga Penggerakan, penggerakan. Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka selanjutnya penggerakan pelayanan. Pelayanan penggerakan yang diberikan oleh Kementerian Agama Sumatera Barat, . Memantau kesiapan kloter, Mengadakan koordinasi pemberangkatan dengan petugas terkait; Membantu kesiapan jemaah beserta perbekalannya; Membantu

kelancaran jemaah beserta barang bawaannya; Memantau kesiapan pesawat; Memandu bus dari asrama menuju bandara; Membantu memberikan penjelasan kepada jemaah tentang pemeriksaan paspor haji dan buku kesehatan dan Melaporkan setiap keberangkatan jemaah.

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 Provinsi Sumatera Barat dalam usaha mengetahui hasil perlu mengadakan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dilaksanakannya dialog setelah penyelenggaraan ibadah haji terlaksana. 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 kebershasilan 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.

b. Pemulangan Haji

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

Tahap perencanaan, Dalam pemulangan Jamaah haji Kementerian Agama Sumatera Barat memerlukan sebuah perencanaan. Perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Sumatera Barat dalam pemulangan antara lain: panitia pelayanaan Haji Sumatera Barat mengadakan rapat persiapan penjemputan pemulangan Jamaah haji dan dipimpin langsung oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, dan dihadiri oleh panitian penyelenggara haji dan beberapa instansi yang terkait.

Tahap pengorganisasian, setelah disusun sebuah perencanaan makan selanjutnya diperlukan sebuah pengorganisasian. Akan tetapi dalam pelayanan pengorganisasian di tahap pemulangan sudah di hendel dengan pengorganisasian pada saat pemberangkatan haji berlangsung.

Tahap pelaksanaan, Setelah dilaksanakan perencanaan yang merencanakan sistem pemulangan Jamaah haji dan pengorganisasian maka selanjutnya penggerakan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama antara lain, memandu Jamaah haji turun dari bus dan masuk ke aula serta duduk d kursi yang telah disediakan, menyambut Jamaah haji dengan shalawat badar, mengalungkan bunga kepada petugas kloter, menyambut secara resmi, menyerahkan air zam zam kepada penitia daerah untuk diserahkan kepada Jamaah haji setelah sampai di daerah masing-masing, memandu Jamaah haji yang menginap ke kamar masing-masing, memandu Jamaah haji ke bus masing masing bagi yang langsung kembali ke daerah asal, membantu prosesi pengambilan barang Jamaah haji dari gudang.

Tahap 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 Sumatera Barat dalam usaha mengetahui hasil perlu mengadakan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dilaksanakannya rapat koordinasi yang bertujuan mengevaluasi atas pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji Sumatera Barat sebagai bahan perbaikan dalam pelayanaan penjemputan dan kepulangan Jamaah haji Kemenag Sumatera Barat tahun ini. Rapat koordinasi ini

diadakan sebagai upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada Jamaah haji Sumatera Barat dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji di Sumatera Barat.

Hal tersebut sudah sesuai dengan fungsi dalam manajemen menurut George Tery yaitu a) Perencanaan (Planning) yaitu sebagai dasar pemkiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan; b) Pengorganisasian (Organizing) yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan; c) Penggerakan (actuating) yaitu untuk menggerakan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa mencapai tujuan; d) Pengawasan (controling) yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ratmino (2010) bahwa manajemen pelayanan ibadah haji dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar Jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya

atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yag disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun daerah.

2. Proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji

Proses keberangkatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Sumatera Barat antara lain:

1) Persiapan administrasi, 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.

2) Persiapan fisik, hal ini meliputi :

a) Persiapan akomodasi Jamaah haji yaitu asrama haji tempat jaamaah haji yang akan menginap nantinya

b) Persiapan transportasi yaitu baik dari transportasi darat dan udara. Transportasi darat disini adalah transportasi jamaah asal dari daerah asal ke embarkasi pulang pergi dan transportasi Jamaah haji dari asrama haji ke bandara menggunakan bus. transportasi udara yaitu pesawat udara dan dipadang menggunakan pesawat garuda indonesia,

c) Persiapan komsumsi Jamaah haji, yang dipersiapkan adalah melakukan pemilihan yang melalui tender namanya yaitu memilih penyedia katering yang memenuhi syarat yang sudah ditentukan

d) Persiapan kepanitiaan, Kemenag Sumatera Barat akan membentuk panitia pemberangkatan dak kepulangan Jamaah haji yang terdiri dari segi semua stake holder yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji salah satunya dari kementrian agama, pemda, imigrasi, bea cukai, angkasa pura, garuda indonesia, tni, polri. Hal ini disusun dengan mengadakan rapat persiapan keberangkatan dan juga rapat persiapan pemulangan dan semuanya nanti akan dibentuk modul dala jadwal pemberangkatan dan prosedur tetap pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji.[43]

Hal ini sudah sesuai dengan ketentuan dalam seksi layanan haji (2013) yang mana Dalam hal keberangkatan itu sudah sesuai dengan standar indikator Seksi pelaksanaan ibadah haji. Dalam mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji maka ditetapkan sasaran 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 diberangkatkan ke Arab Saudi.

[43] Wawancara dengan Bapak H. Yudi Hidayat, MM selaku pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat, Pada Tanggal 14 April 14 : 19

b) Seluruh Jamaah haji yang telah berada di Arab Saudi, memperoleh layanan akomodasi, katerin dan transportasi.
c) Seluruh Jamaah haji dapat melaksanakan wukuf di Arafah.
d) Seluruh Jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air

Untuk proses pemulangan yang dilakukan oleh Kementerian Agama antara lain :

a) Penyambutan Jemaah Haji KloterI di Bandara Debarkasi

Penyambutan kepulangan jemaah haji kloter I (satu) Debarkasi Padang dipusatkan di aula utama Asrama Haji Embarkasi Padang. Dimana pada kloter tersebut disambut secara resmi oleh Wakil Gubernur serta dihadiri oleh Forum Komunikasi Pimpinan Daerah (Forkompinda), PPIH Embarkasi Padang dan para undangan lainnya. Acara penyambutan juga dilakukan dengan melantunkan shalawat badar dan pengalungan bunga kepada petugas kloter dan TPHD.

b) Pemantauan Kedatangan Jemaah Haji di Bandara Debarkasi

Setelah pesawat yang membawa jemaah haji dari Arab Saudi mendarat di Bandara Internasional Minangkabau (BIM), jemaah haji mulai turun dari pesawat dan langsung menaiki bus yang telah berada disamping pesawat

c) Penyambutan Jemaah Haji di Asrama Debarkasi

Setelah jemaah haji sampai di asrama haji Debarkasi, jemaah haji disambut dengan shalawat badar dan pengalungan bunga kepada petugas kloter dan TPHD.

d) Pembagian Barang Bawaan Jemaah Haji di Asrama Debarkasi

Bagasi jemaah haji merupakan tanggung jawab pihak Gapura Angkasa, mulai dari proses menurunkan dari pesawat, mengangkut ke asrama haji dan menurunkan bagasi di gudang asrama haji.

e) Pemulangan Jemaah Haji dari Asrama Debarkasi

Pemulangan jemaah haji dari bandara ke asrama haji menggunakan bus yang telah disediakan

Hal ini sudah sesuai dengan prosedur dan sop keberangkatan dan pemulangan Jamaah haji menurut Tata Sukayat (2016) yaitu :

a) Tiba di *Madinatul Hujjaj***,** termasuk asrama berdasarkan lokasi embarkasi yang telah ditentukan dan menempati kamar sesuai petunjuk petugas dari sektor *Madinatul Hujjaj.*

b) Jemaah Haji beristirahat menunggu proses pemulangan ke Tanah Air. Akomodasi di Jeddah disediakan bagi Jemaah haji selama lebih kurang 24 jam. Gedung yang disediakan bertingkat 4 dilengkapi lift, kipas angin. Pelayanan yang diberikan berupa tempat tidur bertingkat, konsumsi selama

berada di Jeddah, penyediaan air, dan penyediaan jasa pengangkut untuk mengangkut barang.

c) Jamaah haji menimbang barang bawaannya sesuai dengan ketentuan, yakni yang boleh dibawa hanya satu tas tentengan dan sati koper beratnya 35 kg, barang bawaan selebihnya harus diakarkan dengan biaya ditanggung sendiri.

3. Problema Dalam Proses Keberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji

Problema terdapat dalam Kantor Kementerian Agama Sumatera terkait keterlambatan waktu penerbangan baik dalam proses pemberangkatan maupun pemulangan, adanya pertikaian jam masuk Jamaah haji serta adanya ketidak sesuaian jadwal masuk jamaah dengan jadwal yang telah disepakati.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Kementerian Agama Sumatera Barat untuk mengatasi faktor penghambat manajemen layanan haji diantaranya, adanya pembekalan yang telah dilakukan yang berguna untuk jaamah haji ketika mereka berada diarab saudi informasi yang didapat bisa berupa ilmu berpergian, kebijakan dan regulasi Arab Saudi maupun Indonesia, prosedur transportasi udara, kesehatan Jamaah haji, operasional Jamaah haji selama di Arab Saudi seperti penginapan dan transportasi. Upaya selanjutnya yaitu dengan memberikan pengetahuan dan edukasi mengenai perlengkapan dan persiapan ibadah haji. Selanjutnya Kementerian Agama Sumatera Barat kepanitiaan yang

profesional untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Jamaah haji.[44] Hal ini serupa dengan yang diungkapkan dalam penelitian Syarifsh (2016) bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, dalam melayani Jamaah haji staf Penyelenggara Haji dan Umroh didukung dengan tenaga operasional haji yang sudah mencukupi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah dengan memiliki rata-rata tingkat akademik sarjana dan berpengalaman pada bidangnya, terdapat sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan seperti ruangan, meja, kursi, laptop, printer dan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru, dan yang terpenting adalah koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga pelayanan ibadah haji dapat dioptimalkan.

4. Respon Jamaah haji Terhadap Proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

Pemerintah Sumatera Barat pastinya sudah menyelenggarakan penyelenggaraan haji sesuai dengan tujuan yang ada pada Undang-undang No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang berbunyi penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jamaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Jemaah haji sangat antusias dalam pelaksanaan haji yang

[44] Wawancara dengan Pegawai bagian Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat, Pada Tanggal 14 April 14 : 40

sudah di selenggarakan Kementerian Agama Sumatera Barat, mereka sangat merasa puas dan nyaman dalam mengikuti penyelenggaraan pemberangkatan maupun kepulangannya.

> "Penyelenggaraan pemberangkatan maupun kepulangan yang di laksanakan Kementerian Agama Sumatera Barat cukup terarah Karena kami di dampingi langsung oleh panitia yang sudah dipilih oleh kementerian agama Sumatera Barat mulai dari persiapan awal sampai kepulangan, pemberangkatan sesuai dengan waktu yang sudah di jadwalkan"[45]

Dalam Sebuah pelaksanaan penyelenggaraan pasti adanya informasi untuk memperjelas suatu komunikasi agar tidak terjadinya kekeliruan dan salah paham terhadap Jamaah haji

> "Informasi yang diberikan Kementerian Agama di sampaikan kepada panitia untuk jamaah harus update dan jelas sekali, jika ada pertanyaan kami langsung ajukan dan langsung di jawab pada saat itu juga dan kami melakukan komunikasi itu melalui media chat grup whatsapp"[46]

Dalam perjalanan ke bandara pasti adanya pengawasan yang ketat dari pihak berwajib seperti polisi, satpol PP, dinas perhubungan, ambulan untuk mengawal jemaah sampai ke bandara Internasional minangkabau.

> "Pengawasan yang dilakukan pihak berwajib terhadap jemaah calon haji sangat bagus sekali pastinya dari awal persiapan pemberangkatan saja seperti pengumpulan tas koper besar di embarkasi mereka sudah berjaga di depan embarkasi dan selama di perjalanan pun mereka ikut sampai ke bandara. Perjalanan kami menjadi lebih nyaman dan lancar dengan adanya pengawasan dari pihak yang berwajib seperti polisi, satpol pp, dinas perhubungan

[45] Wawancara dengan ibu Rina selaku jamaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, Pada tanggal 17 April 2022 Pukul 11 : 04

[46] Wawancara dengan bapak Sutarno selaku jamaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, Pada tanggal 18 April 2022 Pukul 10 : 30

> serta tim kesehatan ambulan juga ikut jadi mempermudah jamaah jika ada yang mendadak sakit, namun syukurnya pada saat pemberangkatan kemarin tidak ada terjadi hal-hal yang tidak di inginkan semua berjalan dengan lancar dan kami semua sampai di bandara dengan selamat."[47]

Serangkaian ibadah haji telah di laksanakan oleh jemaah haji. Sampailah waktunya dimana mereka untuk pulang ketanah air dan bertemu keluarga di kampung halaman masing-masing. Jemaah haji sendiri kembali melakukan penjemputan menggunakan Bus untuk menuju embarkasi padang

> "panitia telah melakukan pendataan jamaah satu minggu sebelum kepulangan saat masih berada di Madinah panitia melakukan mendata jemaah haji yang akan pulang ke tanah air, dan pemerintah telah menyiapkan Bus yang akan menjemput kami dari bandara menuju embarkasi padang. Sesampainya kami di Bandara kami langsung menaiki bus dan ke embarkasi padang, kami disambut langsung oleh wakil gubernur serta di hadiri forom komunikasi, pimpinan daerah dan keluarga yang sudah lama menunggu kedatangan kami. Meskipun kepulangan tidak ada serangkaian pelaksanaan seperti pemberangkatan, semuanya berjalan dengan lancar tidak ada kendala apapun dan kami Alhamdulillah sampai dengan selamat. Pelaksanaan pemberangkatan maupun kepulangan sangat bagus sekali."[48]

5. Analisis Kelebihan Dan Kekurangan Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan amanat Undang-undang No. 13 tahun 2008 yang dimanfaatkan pelaksanaanya kepada Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat untuk mencapai keberhasilan pemerintah

[47] Wawancara dengan ibu Murni selaku jamaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, Pada tanggal 17 April 2022 Pukul 14 : 22

[48] Wawancara dengan ibu Esi selaku jamaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, Pada tanggal 20 April 2022 Pukul 14 : 25

dalam penyelenggaraan ibadah haji yang aman, tertib, lancar diperlukan langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam membuat kebijakan manajemen pelayanan di Kantor Kementerian Agama Sumatera Barat dalam rangka proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan di Kantor Kementerian Agama Sumatera Barat oleh staf Kantor Kementerian Agama Sumatera Barat seksi PHU terdapat berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam melayani jamaah calon haji.

Faktor pendukung keberhasilan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Sumatera Barat diantaranya, kekuatan yang terdapat dalam kantor Kementerian Agama Sumatera Barat dapat dilihat dari sumber daya manusia, 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.

Faktor penghambat yang dihadapi Kantor Kementerian Agama Sumatera Barat merupakan keterbatasan atau kekurangan sumber daya dalam suatu organisasi yang menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Kelemahan terdapat dalam Kantor

Kementerian Agama Sumatera terkait keterlambatan waktu penerbangan baik dalam proses pemberangkatan maupun pemulangan, adanya pertikaian jam masuk Jamaah haji serta adanya ketidak sesuaian jadwal masuk jamaah dengan jadwal yang telah disepakati.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Kementerian Agama Sumatera Barat untuk mengatasi faktor penghambat manajemen layanan haji diantaranya, adanya pembekalan yang telah dilakukan yang berguna untuk jaamah haji ketika mereka berada diarab saudi informasi yang didapat bisa berupa ilmu berpergian, kebijakan dan regulasi Arab Saudi maupun Indonesia, prosedur transportasi udara, kesehatan Jamaah haji, operasional Jamaah haji selama di Arab Saudi seperti penginapan dan transportasi. Upaya selanjutnya yaitu dengan memberikan pengetahuan dan edukasi mengenai perlengkapan dan persiapan ibadah haji. Selanjutnya Kementerian Agama Sumatera Barat kepanitiaan yang profesional untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Jamaah haji.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat tentang Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat melaksanakan tugas dalam penyelenggaraan ibadah haji dari aspek pemberangkatan dan pemulangan berdasarkan UU Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sangat baik untuk Jamaah haji sehingga jamaah dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan dan syariat agama islam.
2. Dalam pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji berjalan dengan lancar, walaupun terdapat beberapa kendala yang terjadi namun itu tidak akan menjadi masalah yang rumit

3. Semua dilakukan dengan sama-sama maka semua kendala akan menjadi mudah
4. Adapun respon jamaah terhadap Kantor wilayah kementerian agama Sumatera Barat yaitu puas dengan pelayanan yang di berikan kepada jamaah baik dari pemberangkatan mau pun pemulangan Jamaah haji di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

B. Saran

Dari hasil penelitian mengenai manajemen penyelenggaraan ibadah haji pada aspek pemberangkatan Jamaah haji di kantor wilayan Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, untuk meningkatkan kualiatas dalam dalam penyelenggaraan haji kedepannya lebih baik lagi disarankan sebagai berikut:

1. TPHD perlu kiranya mengikuti pelatihan petugas dan TPHD juga dibekali dengan seragam petugas agar lebih dikenal oleh jemaah haji
2. panitia jamaah kalau bisa memakai pakaian ihram yang berbeda dengan jemaah haji, dimana pakaian ihram petugas ada tulisan petugas haji Indonesia.
3. Perlu kiranya disediakan garbarata yang menghubungkan ruang tunggu penumpang ke pintu pesawat terbang. Jika karena alasan tidak tersedianya gabarata untuk jenis pesawat airbus, maka kiranya jenis pesawatnya ditukar dengan jenis pesawat boeing.
4. Bus yang membawa jemaah haji dari Asrama Haji Embarkasi Padang menuju Bandara kiranya perlu ditingkatkan. Diantaranya keseragaman

warna bus, ada toilet, tahun terbaru dan menetapkan standar bus yang membawa jemaah haji.

5. Perlu di tingkatkan tentang Informasi yang di berikan kepada jamaah dan menpublis materi-materi tentang Jamaah haji baik itu mulai dari keberangkatan maupun kepulangan Jamaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah Ma;ruf. 2012. *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta; Aswaja Pressindo

Ardianto Elvinari. 2010, *Metodelogi Penelitian Untuk Publik Relation*. Bandung: Simbiosa Rekatama Median

Angger Roni Aditama. 2020. *Pengantar Manajemen: Teori dan APlikasi*. Malang: AE Publishing

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Berlian Eri. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Padang: Sukabina Press

Fahmi Irham. 2012. *Manajemen Teori, Khusus, dan Solusi*. Bandung Alfabeta

Handoko T. Hani. 2016. *Manajemen.* Yogyakarta; Bpfe-Yogyakarta

Hidaatullah Syarif. 2018. *Eksiklopedia Rukun Islam Haji*. Jakarta selatan: Al Kausar Prima

Hasibuan H Melayu SP. 2012. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta; Bumi Aksara

Imam Jazuli. 2014. *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media

Jamal Syafuddin. 2012 "Merumuskan Tujuan dan Manfaat Penelitian", *Al-Munir, Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi,* Volume III, Nomor 5,

Jazuli KH Imam, MA. 2017. *Buku Pintar Haji dan Umrah.* Yogyakarta: Ar-ruzz Media

Kartono Ahmad. 2016. *Solusi Hukum Manasik Haji Dalam Permasalahan Ibadah Haji*. Jakarta; Pustaka Cendekiawan Muda

Kementerian Agama RI Ditjen PHU. 2011. *Dinamika dan Perspektif Haji di Indonesia*. Jakarta: CV. Duta Peraga

Lestari Dwivita. 2021. *Pengantar Manajemen Syariah*. Yogyakarta: Lembaga Landing

Muliana. 2020. *Pengantar Manajemen*. yayasan Kita Menulis

Muhammad Thariq. 2011. *Rahasia terindah Haji dan Umrah*. Cetakan1 Jakarta Selatan: CV. Duta Peraga

Muhammad Noor 2018"*Haji dan Umrah*" Jurnal Humaniora dan Teknologi, Volume 4, Nomor 1,

Harahap Nursopia. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Medan Sumatera Utara

Prasetyo Ari. 2020. Pengantar Manajemen Syariah. Surabaya: Airlangga University

Putuhena Shaleh. 2011. *Historiografi Haji Indonesia*. Yogyakarta

Rangkuti Freddy. Haniah Siti. 2014. *Aku Datang Memenuhi Panggilanmu* Granmedia Pustaka Utama

Rohkmad Ali. 2016. m*anajemen Haji Membangun tata Kelola Haji Indonesia.* Jakarta Pusat: Media Dakwah

Ajat Rukajat. 2018. *PendekatanPenelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Cv: Budi Utama

Setyabudiindratono. 2016. *pengantar manajemen : Character Inside*. Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Siyoto Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publinghing

Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Syukauni Imam. 2012. *Manajemen Pelayana Haji Indonesia.* Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan

Syakauni Imam. 2011. *Kepuasan Jamaah haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M.* Jakarta; Puslitbang Kehidupan Keagamaan

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

Sholikhin Muhammad. 2013. Keajaiban Haji dan Umrah. Bandung; Erlangga

Undang-undang Republik Indonesia No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, 2012 Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah

Widiastusi Tika. Bramantoro Taufan. 2021. *Manajemen Syariah Dalam Mengelola Layanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press

Yuratnasih Yaya. 2017. *Pengantar manajemen*. Yogyakarta: CV. Absolute Media

Wawancara Langsung Dengan Bapak H. Hami Mulyawan, SHI MM Selaku Kasi Bina Transportasi, Akomodasi Dan Perlengkapan Jamaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Pada Tanggal 14 April 2022 Pukul 13:4

Wawancara Langsung Dengan Bapak H. Yudi Hidayat, ST, MM Pranata Komputer Ahli Muda Pada Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Pada Tanggal 14 April 2022 Pukul 14: 19

Wawancara Langsung Dengan Bapak H. Dafrizal, S. Ag. Selaku Bina Penyelenggraan Ibadah Haji Dan Umrah Khusus Pada Bidang Penyelnggraan Haji Dan Umrah Di Kantor Wilayah Kemeterian Agama Provinsi Sumatera Barat 16 April 2022 Pukul 14;20

Wawancara dengan ibu Rina selaku jamaah Haji. Bagaimana Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Pada tanggal 17 April 2022 Pukul 11 : 04

Wawancara dengan bapak Sutarno selaku jamaah Haji. Bagaimana Informasi yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, Pada tanggal 18 April 2022 Pukul 10 : 30

Wawancara dengan ibu Murni selaku jamaah Haji. Siapa Saja Yang Terlibat Dalam Pengawasan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, Pada tanggal 17 April 2022 Pukul 14 : 22

Wawancara dengan ibuk elsi selaku jamaah haji. Apakah keberangaktan dan pemulangan jamaah sudah sesuai dengan jadwal yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat Pada Tanggal 20 April 2022. Pukul 14:25

LAMPIRAN-LAMPIRAN







