



**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI PADA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Bidang Manajemen Dakwah*

**Oleh:**

**RAISAH WIDIYANTI HASIBUAN  
NIM. 18 304 00015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2023**



**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI PADA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
PADANG SIDEMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Bidang Manajemen Dakwah*

**OLEH**

**RAISAH WIDIYANTI HASIBUAN  
NIM. 18 304 00015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2023**



**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI PADA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
PADANG SIDEMPUNAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Bidang Manajemen Dakwah*

**OLEH  
RAISAH WIDIYANTI HASIBUAN  
NIM 18 304 00015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

**PEMBIMBING I**

**Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag  
NIP 196308211993031003**

**PEMBIMBING II**

**Zilfaroni, S.Sos.I., M.A  
NIDN 2010078302**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUNAN**

**2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
Jalan Tengku Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang 22733 Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Skripsi  
an. Raisah Widiyanti Hasibuan  
lampiran : 6 (enam) Exemplar

Padangsidempuan, 08 Juni 2023  
Kepada Yth:  
Dekan FDIK UIN Syekh Ali  
Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan  
Di:  
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n Raisah Widiyanti Hasibuan yang berjudul: "**Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**" maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Dengan demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya, diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

**PEMBIMBING I**

**Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag.**  
**NIP.196308211993031003**

**PEMBIMBING II**

**Zilfaroni, S.Sos.I., M.A.**  
**NIDN. 2010078302**

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : Raisah Widiyanti Hasibuan  
**NIM** : 18 304 00015  
**Fak/Prodi** : Dakwah dan Ilmu Komunikasi / Manajemen Dakwah  
**Judul Skripsi** : Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan pasal 14 ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum pada pasal 19 ayat ke 4 kode etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 18 Mei 2023  
Pembuat Pernyataan



**Raisah Widiyanti Hasibuan**  
**NIM 18 304 00015**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Raisah Widiyanti Hasibuan  
NIM : 18 304 00015  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANG SIDEMPUAN"** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada Tanggal : 18 Mei 2023

Yang menyatakan,



**Raisah Widiyanti Hasibuan**  
**NIM 18 304 00015**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padang Sidempuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQOSYAH SKRIPSI**


**NAMA** : RAISAH WIDIYANTI HASIBUAN  
**NIM** : 18 304 00015  
**FAKULTAS/PRODI** : Dakwah dan Ilmu Komunikasi / Manajemen Dakwah  
**JUDUL SKRIPSI** : MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI  
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
PADANG SIDEMPUAN.

**Ketua,**



Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag  
NIP 196308211993061003

**Sekretaris,**




Ricka Handayani, M.M  
NIP 199103132019032022

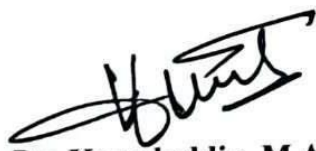
**Anggota**



Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag  
NIP 196308211993061003



Ricka Handayani, M.M  
NIP 199103132019032022



Dr. Kamaluddin, M.Ag  
NIP 196511021991031001



Zilfarani, S.Sos.I, M.A  
NIDN 2010078302

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Kamis, 25 Mei 2023  
**Pukul** : 14.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus / 80,25 (A)  
**Indeks Prestasi Kumulatif** :  
**Predikat** :



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

---

## **PENGESAHAN**

Nomor: 367 /Un.28/F.4c/PP.00.9/06/2023

**JUDUL SKRIPSI : MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI PADA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANG  
SIDEMPUAN.**

**NAMA : RAISAH WIDIYANTI HASIBUAN**

**NIM : 18 304 00015**

**Program Studi : Manajemen Dakwah**

Telah diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Sosial (S.Sos)**

Padangsidempuan, 08 Juni 2023

Dekan,

  
**Dr. Magdalena, M.Ag.**  
**NIP. 197403192000032001**



## ABSTRAK

**Nama : Raisah Widiyanti Hasibuan**  
**NIM : 1830400015**  
**Judul :Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

Latar belakang dari penelitian ini adalah manajemen pelayanan calon jama'ah Haji pada kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perencanaan pelayanan calon jama'ah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan ?. bagaimana pengorganisasian pelayanan calon jama'ah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan?. bagaimana pelaksanaan pelayanan calon jama'ah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan?. bagaimana pengawasan pelayanan calon jama'ah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan?.

Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian lapangan (*Field research*) dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan sebenarnya di lapangan secara murni dan apa adanya. Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer yaitu Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, Staf PHU. Sumber data sekunder yaitu dan 5 calon jama'ah Haji dan 5 orang yang sudah pernah mendapatkan pelayanan atau orang yang sudah melaksanakan haji. Instrumen pengumpulan data terdiri dari wawancara semi terstruktur, observasi non partisipan dan beberapa dokumentasi dari lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan terdiri dari, pendaftaran dan kuota Haji, pembatalan Haji, pengusulan jama'ah Haji Lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik Haji, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan, dan perlindungan jama'ah Haji. Berdasarkan kegiatan pelayanan tersebut menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan belum efektif, jika mengacu kepada fungsi-fungsi manajemen yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), dan *Controlling* (pengawasan), dan unsur-unsur manajemen yaitu *Man* (manusia), *Money* (uang), *Machine* (mesin), *Methods* (metode), *Material* (material), dan *Market* (pasar), belum diterapkan secara optimal. Hal tersebut menjadi hambatan pada pelaksanaan manajemen pelayanan dalam peningkatan pelayanan calon jama'ah Haji pada kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.

**Kata Kunci : Manajemen, Dakwah, Pelayanan, Jama'ah, Haji**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan waktu dan kesehatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi ini. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah menuntun umatnya kejalan yang benar.

Skripsi yang berjudul **"MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANG SIDEMPUNAN"** ini disusun untuk untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpun.

Penulis sadar betul penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, serta banyak hambatan yang dihadapi penulis yang diakibatkan keterbatasan ilmu pengetahuan. Namun berkat bimbingan dan saran-saran pembimbing akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpun, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A Wakil Rektor bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Kerjasama,

Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Rektor Kemahasiswaan dan Kerjasama dan seluruh civitas akademik IAIN Padangsidimpuan.

2. Ibu Dr. Magdalena, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SYAHADA Padangsidimpuan, Bapak Dr. Anas Habibi Ritonga, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Sholeh Fikri, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Ricka Handayani, M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
4. Bapak Irwan Rajikin, S.Ag selaku Sub Kordinator Umum Perencanaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Arsiparis Ahli Muda beserta stafnya yang telah memberikan pelayanan akademik dan administrasi yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Taufik El Ikhwan, S.E,M.E selaku Kabag Umum/ Arsiparis Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Sukerman, S.Ag selaku Sub Kordinator Akademik dan Kemahasiswaan/ Ahli Muda Pengembangan Teknologi Pendidikan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta stafnya yang telah memberikan

pelayanan akademik yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan menyusun skripsi.

7. Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag selaku Pembimbing I dan Bapak Zilfaroni, M.A. selaku pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Fithri Choirunnisa Siregar, M.Psi. selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan saya arahan dan motivasi.
9. Bapak Yusri Fahmi, S.A.g, M.Hum., selaku kepala perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.
10. Para Dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SYAHADA Padangsidempuan yang membekali berbagai pengetahuan sehingga mampu menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
11. Terimakasih Kepada bapak Kepala Kankemenag Kota Padangsidempuan dan seluruh jajarannya yang telah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi terkait skripsi ini.
12. Kepada bapak Khoirun Nikmad, M. Pd selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh beserta seluruh jajarannya yang sudah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi terkait skripsi ini.

13. Kepada abang Mhd. Ramadhan, S. H selaku staf Seksi Penyelenggaraan Haji yang sudah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi terkait skripsi ini.
14. Ungkapan terimakasih yang paling istimewa kepada Ayahanda Panggabean Hasibuan dan Ibunda Efrida Yanti Pohan tercinta, dan keluarga yang sudah mendidik mengasuh penulis sehingga dapat melanjutkan program S1 dan selalu memberikan doa, menyemangati, dan dukungan serta memberikan bantuan kepada penulis sampai skripsi ini selesai. Semoga ayah dan ibu selalu dalam lindungan Allah SWT.
15. Teruntuk saudara kandung adik-adik saya Annisa Marlina Hasibuan, Marito Angriani Hasibuan, Penita Sari Hasibuan, Anindita Khairinniswa Hasibuan, dan Muhammad Syukur Al Habib Hasibuan yang telah mendukung, membimbing serta berkontribusi kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan sampai ke Perguruan Tinggi.
16. Sahabat-sahabat yang terkait dalam penulisan skripsi ini terutama kepada Rekan seperjuangan di Program Studi Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan motivasi serta dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Ucapan terima kasih teruntuk Sahabat tercinta dan terkasih saya Pingki Alamsyah dan Yaisah yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

18. Ucapan Terima kasih teruntuk teman saya di kos Yaisah, Atika Rahma Riza dan Nur Ainun Lubis yang telah mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. *A very special thank you to Myself who has been willing to cooperate and struggle so far, through all the obstacles, boredom and boredom in working on this thesis. And don't forget to get back up. Alhamdulillah...*

Akhirnya kepada Allah SWT jualah peneliti serahkan segalanya, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 18 Mei 2023

Raisah Widiyanti Hasibuan  
18 304 00015

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGASAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN SETUJU PUBLIKASI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQOSYAH</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Batasan Istilah .....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	10
G. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori	
1. Manajemen .....	13
a. Pengertian Manajemen .....	13
b. Fungsi Manajemen .....	15
c. Unsur-Unsur Manajemen .....	26
d. Manajemen Pelayanan.....	28
2. Pelayanan Haji.....	30
a. Pengertian Pelayanan Haji .....	30
b. Pengertian Haji .....	34
3. Penelitian Terdahulu.....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
B. Jenis Penelitian .....	38
C. Informan Penelitian .....	38
D. Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Teknik Analisis Data .....	42
G. Teknik Pengolahan Data .....	44
H. Teknik Uji Keabsahan Data .....	44

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Temuan Umum**

1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.....46
2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.....47
3. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah .....48
4. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.....49
5. Data Statistik Jama'ah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan Tahun 2022.....50
6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.....51

### **B. Temuan Khusus**

1. Perencanaan (*Planning*) Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan .....51
2. Pengelompokan (*Organizing*) Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan .....55
3. Pelaksanaan (*Actuating*) Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan .....58
4. Pengawasan (*Controlling*) Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan .....69
5. Analisis Hasil Penelitian .....71

## **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan .....74
- B. Saran.....75

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **Pedoman Wawancara**

## **Pedoman Observasi**

## **Dokumentasi**

## **Lampiran- Lampiran**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima. Haji menurut syara' adalah menuju Ka'bah untuk beribadah dengan melakukan beberapa perbuatan yaitu ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul dan menertibkannya.<sup>1</sup>

Mengenai haji terdapat pada surah Ali-Imran ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ <sup>ط</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا <sup>ق</sup> وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ <sup>ج</sup>  
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ع</sup> وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ <sup>ص</sup>

Artinya : Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>2</sup>

(Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata) diantaranya (makam Ibrahim) yakni batu tempat berpijaknya Ibrahim sewaktu mendirikan Baitullah itu. Kedua telapak kakinya meninggalkan bekas padanya sampai sekarang dan tetap sepanjang zaman walaupun pemerintahan yang berkuasa sudah silih berganti. Diantaranya pula dilipatgandakannya pahala kebaikan bagi yang salat di dalamnya dan burung tidak dapat terbang di atas Ka'bah (dan barang siapa memasukinya menjadi amanlah dia), artinya bebas dari ancaman pembunuhan, keaniayaan dan lain-lain. (Mengerjakan haji di Baitullah itu

---

<sup>1</sup> Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqih Haji*, (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia 2001), hlm. 4

<sup>2</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim, 2014 M), hlm. 49

menjadi kewajiban manusia terhadap Allah), ada yang membaca hajja dengan makna menyengaja. Lalu sebagai badal dari 'manusia' ialah (yakni orang-orang yang sanggup mengadakan perjalanan kepadanya) yang oleh Nabi Muhammad saw, ditafsirkan dengan adanya perbekalan dan kendaraan, menurut riwayat Hakim dan lain-lain. (Barang siapa yang kafir) terhadap Allah atau terhadap kewajiban haji (maka sesungguhnya Allah Maha Kaya terhadap seluruh alam) artinya tidak memerlukan manusia, jin dan malaikat serta amal ibadah mereka.<sup>3</sup>

Pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 memuat tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah. Kementerian Agama sebagai perwakilan pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan ibadah haji memiliki tugas, yaitu; Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, saat berlangsung dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, akomodasi, kesehatan, transportasi, perlengkapan haji dan sebagainya. Ketiga, adalah perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jama'ah haji.<sup>4</sup>

Berdasarkan undang-undang tersebut, maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk dapat mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Hal itu dalam ilmu manajemen terdapat fungsi-fungsi, yang apabila dijalankan

---

<sup>3</sup> Jalaluddin Al-Mahali dan Jalaluddin As-Suyuthi, *Tasir Al-Jalalain*, <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-3-al-imran/ayat-97>, di akses pada 18 April 2023, pukul 22.04 WIB

<sup>4</sup> Nur Laila Syarifah, *Skripsi Manajemen Pelayanan Administratif Jama'ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 6 <http://repository.iainbengkulu.ac.id/3545/1/TIRA%20WULANI.pdf>, di akses pada tanggal 2 Februari 2023, pukul 21.37 WIB.

dengan baik maka akan menghasilkan output yang baik pula. Fungsi-fungsi manajemen tersebut di antaranya adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Melalui penerapan manajemen yang baik diharapkan pelaksanaan ibadah haji akan efektif dan efisien, terutama terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji secara keseluruhan.

Penyelenggaraan haji memerlukan pengelolaan yang cermat dan sungguh-sungguh, kerja sama yang erat, koordinasi yang dekat, dan SDM yang handal. Meskipun pemerintah terus meningkatkan pelayanan ibadah haji, namun banyak kalangan menilai bahwa penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, masih menunjukkan berbagai kelemahan, mulai dari pendaftaran sampai pelaksanaannya di Arab Saudi.<sup>5</sup>

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan di antaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Pelayanan yang baik merupakan harapan semua calon jama'ah. Apabila pelayanan yang diberikan kepada para calon jama'ah memuaskan, maka kualitas pelayanan bisa dikatakan berhasil atau baik, tapi sebaliknya pelayanan yang kurang baik akan memberikan kesan yang negatif dan hasil yang kurang maksimal. Supaya tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses maka pelayanan juga tentunya melibatkan manajemen sebagai pendorong dan pengamat agar mekanisme mengarah pada tujuan dan sasaran yang tepat.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Ditjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, *Realitas dan Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Ditjen BPIH, 2003), hlm. 3.

<sup>6</sup> Selviana, *Pelayanan calon jama'ah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015* (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016), hlm. 4.

Pendaftaran haji pada kantor Kementerian Agama dibuka sepanjang tahun dengan menerapkan prinsip yang mendaftar pertama akan dilayani lebih dahulu (*first come first served*). Nomor porsi akan diberikan melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) setelah melakukan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) sebesar Rp.25.000.000,- melalui Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH yang tersambung secara online dengan Siskohat. Sesuai UU Nomor 34 Tahun 2014 Pasal 9, bahwa BPIH dikelola dengan mempertimbangkan nilai manfaat, yang diperoleh dari hasil efisiensi biaya operasional penyelenggaraan ibadah haji. Komponen BPIH terdiri dari *direct cost* dan *indirect cost*. Komponen *direct cost* yaitu biaya yang langsung dibayar oleh jama'ah haji, sedangkan *indirect cost* yaitu biaya yang tidak dibayar oleh jama'ah tetapi dari hasil optimalisasi setoran awal BPIH. Di samping itu, terdapat dukungan biaya penyelenggaraan ibadah haji yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBN dan APBD).<sup>7</sup>

Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan merupakan salah satu Kementerian Agama tingkat Kabupaten/Kota yang ada di Wilayah Provinsi Sumatera Utara. Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan sudah berdiri selama 20 tahun. Pada awalnya, kantor terletak di Jalan H.T Rizal Nurdin, Palopat, Kecamatan Padang Sidempuan. Kemudian pindah kantor ke Jl. Jend. Besar Abdul Haris Nasution, Ujung Gurap,

---

<sup>7</sup> Kementerian Agama RI, <https://kaltim.kemenag.go.id/berita/read/382584>, di akses pada tanggal 07 maret 2022, pukul 12.02

Kecamatan Padang Sidempuan Batunadua sampai sekarang. Salah satu bidang yang ada di lembaga ini adalah tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Penyelenggaraan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan secara teknis berada di bawah tanggung jawab Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh.<sup>8</sup>

Pelayanan calon jama'ah haji Kementerian Agama memberikan beberapa hal pelayanan, yaitu pelayanan umum, administrasi, ibadah dan kesehatan, oleh karena itu perlu upaya manajemen pelayanan kepada jama'ah haji.<sup>9</sup> Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jama'ah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap calon jama'ah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada calon jama'ah dan dalam memberikan pelayanan calon jama'ah haji. Kementerian Agama harus memperhatikan keinginan calon jama'ah sebagai pelanggan (*customer*), dengan demikian pelayanan baiknya sesuai dengan keinginan jama'ah haji.<sup>10</sup>

Melaksanakan tugas pelayanan haji Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan secara struktural memanfaatkan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) untuk mengkoordinasikan sesuai tugas dan fungsinya masing-

---

<sup>8</sup> Muhammad Ramadhan, Staff Keuangan Penyelenggara Haji dan Umrah , *Data Hasil Wawancara*, pada tanggal 29 Juli 2022.

<sup>9</sup> Imam Saukani (Ed), *Manajemen Pelayanan Haji*, (Cet I; Jakarta: Publisting Kehidupan Keagamaan, 2009). hlm.12

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Coustumer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005). hlm. 9.

masing. Dalam menyusun rencana pelayanan haji selalu diupayakan untuk mengacu kepada peraturan perundangan-undangan yang ada, baik dari Kementerian Agama Pusat maupun dari Kementrian Agama di Daerah.

Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan secara terus-menerus berupaya mengembangkan langkah-langkah dan program strategis, serta berbagai kegiatan di bidang penyelenggaraan ibadah haji, baik dalam kaitannya dengan pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan haji, pelayanan penyelesaian dokumen calon jama'ah haji, pelayanan pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji yang semuanya diakomodir melalui siskohat, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan, pelayanan pemberangkatan hingga pemulangan. Berdasarkan data pendaftar haji pada tahun 2019 hingga tahun 2022 jumlah pendaftar haji Kota Padang Sidempuan menurun, pendaftar haji pada tahun 2019 berjumlah 831 orang, kemudian di tahun 2020 berkurang menjadi 525 orang , tahun 2021 menjadi 358 orang, hingga pada tahun 2022 menjadi 491 orang.<sup>11</sup>

Peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji bukanlah tugas yang mudah karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi mencakup berbagai persoalan yang rumit dan kompleks. Begitu juga yang dialami oleh Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan. Beberapa bentuk akses layanan pendaftaran mengalami sedikit hambatan, seperti terkadang terdapat ketidaksinkronan antara dokumen identitas diri calon

---

<sup>11</sup> Zahra, Staf Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, *Data Hasil Wawancara*, pada tanggal 10 Februari 2022

jama'ah dengan dokumen pendukung. Menjadikan calon jama'ah harus bolak balik dalam mengurus pembuatan paspor dan juga pasti mengeluarkan banyak biaya.

Permasalahan pada keanekaragaman calon jama'ah yang biasa dihadapi oleh karyawan salah satunya yaitu calon jama'ah yang awam terhadap administrasi dan birokrasi. Hal tersebut merupakan tantangan yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, karena calon jama'ah haji yang kurang memahami proses berhaji. Dalam melayani calon jama'ah diperlukan penjelasan ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami.

Selain itu, terkait SDM pada Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, terdapat 6 orang staf. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dan 5 staf di bagian Operator Siskohat, membuat mereka bekerja lebih ekstra lagi dalam melayani para calon jama'ah haji.<sup>12</sup>

Hasil dari observasi awal, peneliti menduga dari sisi strategi manajemen yang dijalankan, seperti pengelolaan sarana dan prasarana yang dapat diandalkan, pelayanan kendala yang akurat dan dapat dipercaya, kebijakan tanggap tentang komentar calon jama'ah, memberikan jaminan dan kepastian untuk menumbuhkan rasa percaya, dan memberikan *empathy* (perhatian) yang tulus berupa pemahaman yang diinginkan oleh calon jama'ah, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam

---

<sup>12</sup> Khoirun Nikmat Harahap, Kepala Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, *Hasil Wawancara*, pada tanggal 10 Februari 2022

mengenai manajemen pelayanan calon jama'ah Haji, peneliti menjadikannya sebagai skripsi dengan judul : **“Manajemen Pelayanan calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.”**

## **B. Fokus Penelitian**

Untuk memfokuskan pembahasan dalam penelitian ini agar tidak terlalu luas dan keluar dari tema persoalan, maka dalam hal ini penulis hanya membatasi untuk membahas “manajemen pelayanan calon jama'ah haji yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan pada tahun 2022”.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian yang menjadi rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana perencanaan (*planning*) pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan?
2. Bagaimana pengelompokan (*organizing*) pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan ?
3. Bagaimana pelaksanaan (*actuating*) pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan ?
4. Bagaimana pengawasan (*controlling*) pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan ?



#### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perencanaan (*planning*) pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.
2. Untuk mengetahui pengelompokan (*organizing*) pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan (*actuating*) pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.
4. Untuk mengetahui pengawasan (*controlling*) pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pembacanya baik secara teoritis maupun praktis, untuk sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan khususnya dalam Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk kegiatan penelitian selanjutnya.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Sebagai referensi bagi lembaga lain dan juga bahan masukan dalam meningkatkan manajemen pelayanan calon jama'ah Haji pada Kantor

Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.

- b. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang akan membahas penelitian yang sama.
- c. Sebagai upaya memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Manajemen Dakwah (S. Sos) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

#### **F. Batasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami ruang lingkup masalah penelitian, maka penulis sangat perlu untuk menjelaskan terlebih dahulu yang dimaksud dengan judul “Manajemen Pelayanan calon jama’ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Islam Kota Padang Sidempuan”. Adapun penjelasannya sekaligus pembatasan istilah untuk masing-masing variabel tersebut adalah :

##### 1. Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* dengan kata kerja *to manage* secara umum yang artinya mengurus.<sup>13</sup> Marry Parker Follet mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Dalam artian khusus manajemen dipakai bagi pimpinan dan kepemimpinan, yaitu orang-orang yang melakukan kegiatan-kegiatan memimpin dan kata manajemen selalu

---

<sup>13</sup> Muhammad Rifa’i ,Candra Wijaya , *Dasar-Dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, 2016) hlm. 15

dipakai untuk pimpinan suatu organisasi.<sup>14</sup> Manajemen juga merupakan suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerja sama para anggotanya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

## 2. Pelayanan

Secara sederhana, pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>15</sup>

## 3. Haji

Menurut pengertian syariat, haji artinya pergi ke Ka'bah untuk melaksanakan amalan-amalan tertentu. Haji adalah berziarah ke tempat tertentu pada waktu tertentu guna melaksanakan amalan tertentu. Ziarah artinya pergi. Tempat tertentu adalah Ka'bah dan Arafah. Waktu tertentu adalah bulan-bulan haji, yaitu *Syawwal*, *Dzulqa'dah*, *Dzulhijjah*, serta sepuluh hari pertama *Dzulhijjah*. Masing-masing amalan punya waktu khusus. Misalnya, waktu thawaf (menurut jumhur) adalah sejak terbit fajar

---

<sup>14</sup> Muhammad Anwar, *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2020) hlm.

<sup>15</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 2

di hari Kurban sampai akhir umur, waktu wukuf di Arafah adalah condongnya matahari pada hari Arafah hingga terbitnya fajar pada hari Kurban. Amalan tertentu artinya datang dalam keadaan berihram dengan niat berhaji (pergi) ke tempat-tempat tertentu.<sup>16</sup>

## **G. Sistematika Pembahasan**

Dalam kajian ini dapat dijelaskan pada pokok pikiran yang disusun secara sistematika adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, fokus penelitian, batasan istilah, sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori terdiri dari kerangka teori. (Manajemen Pelayanan calon jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan).

Bab III Metodologi Penelitian terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, rancangan penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, teknik uji keabsahan data.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB V Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

---

<sup>16</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, edisi jilid 3, (Jakarta : Gema Insani, 2011), hlm, 368.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Manajemen

###### a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Peraturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.<sup>17</sup> Di dalam Islam mengenai manajemen dijelaskan dalam surah As-sajdah ayat 5 :

يُدِيرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ  
أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

Artinya :Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitungan mu (Q.S As-sajdah : 5)<sup>18</sup>

Pada bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai *al-nizam*. *Al-tanzim* yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Pengertian tersebut dapat diartikan sebagai aktivitas menerbitkan, mengatur, dan berfikir yang dilakukan seseorang, sehingga ia mampu mengemukakan, menata, dan merapikan segala sesuatu yang ada di sekitarnya,

---

<sup>17</sup> Malayu, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017) hlm. 1-2

<sup>18</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim, 2014 M), hlm. 331

mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lain<sup>19</sup>.

Manajemen merupakan ilmu yang semakin diperlukan dalam kehidupan masyarakat, antara lain dalam mengelola organisasi dan kegiatannya secara lebih baik dan profesional. Selain itu, pengertian lain dari kata manajemen, yaitu “kekuatan yang menggerakkan suatu usaha yang bertanggung jawab atas sukses dan kegagalannya suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerja sama dengan orang lain”.<sup>20</sup>

Secara *etimologi*, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *manage*, yang artinya mengemudikan, mengurus, memerintah, dan memimpin. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>21</sup> Ada pula kata *managing* yang mengandung arti dengan benar, dengan dipertimbangkan, tangkas dan mengurus. Di Indonesia, kata manajemen diterjemahkan menjadi beberapa istilah<sup>22</sup>.

Selanjutnya secara *terminologi* terdapat banyak definisi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli, di antaranya adalah:

- 1) Menurut George R Terry yang dikutip oleh Rusady Ruslan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan

---

<sup>19</sup> M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana, 2006) hlm. 47

<sup>20</sup> Muhsin, *Manajemen Majelis Taklim* (Jakarta: Pusataka Intermedia 2009) hlm. 47

<sup>21</sup> H. Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (PT Bumi Aksara, Jakarta 2016) hlm. 9

<sup>22</sup> Ruslan Rosady, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm.1.

sumber-sumber lainnya.<sup>23</sup>

- 2) Menurut Malayu S.P. Hasibuan mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>24</sup>

### **b. Fungsi Manajemen**

Aktivitas manajemen memiliki lingkup yang sangat luas, dimulai dari bagaimana menentukan tujuan organisasi yang akan dicapai, mewujudkan kegiatan-kegiatan organisasi, menciptakan kerja sama antara anggota organisasi, serta mengawasi dan mengendalikan kegiatan dalam mencapai tujuan. Dengan kata lain dalam memaksimalkan usaha organisasi, diperlukan manajemen yang memiliki peranan strategis.

Terry mengemukakan “*management provides effectiveness to human efforts. It helps achieve better equipment, plants, offices, products, services, and human relations*”.<sup>25</sup> Pemikiran ini menjelaskan bahwa dalam mencapai efektifitas usaha manusia, diperlukan peranan manajemen yaitu untuk membantu pencapaian maksimal dalam memanfaatkan peralatan, lahan, kantor, produk, pelayanan dan hubungan manusia dalam organisasi.

Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dimaksud adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakkan

---

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm.2

<sup>24</sup> Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015) hlm. 20-21

<sup>25</sup> Candra Wijaya dan Muhammad Rifa’I, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hlm. 25.

atau pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

## 1. Perencanaan (*Planning*)

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

Gorden B Dafis mengemukakan sebagaimana dikutip M. Munir dan Wahyu Ilahi bahwa, rencana adalah suatu arah tindakan yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Dari perencanaan ini akan mengungkapkan tujuan-tujuan keorganisasian dan kegiatan-kegiatan yang diperlukan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>26</sup>

Didin Hafidhuddin mengemukakan sebagaimana dikutip Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi bahwa, secara alami perencanaan itu merupakan bagian dari *sunnatullah*, yaitu dengan melihat bagaimana Allah SWT, menciptakan alam semesta dengan hak dan perencanaan yang matang disertai dengan tujuan yang jelas.<sup>27</sup> Sondang P. Siagian, menyatakan bahwa “perencanaan (*planning*) adalah keseluruhan proses perkiraan dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.”<sup>28</sup> Di dalam Islam mengenai perencanaan dijelaskan dalam surah Al-Hasyr ayat 18 :

---

<sup>26</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, *Op. Cit.*, hlm. 94.

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm. 94.

<sup>28</sup> Rifki faisal, Miftahul dan Jaka, *Pengaruh dan Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, Jurnal Ilmu Pertanian dan Perternakan, Vol. 4 No. 2, Desember 2016, <https://core.ac.uk/reader/228882390>, di akses pada 15 April 2022, pukul 21.20



يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.

“Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah.” Allah memerintahkan untuk bertaqwa kepadaNya. Pengertian taqwa ini mencakup sesuatu yang telah diperintahkan dan meninggalkan sesuatu yang telah dilarang. Selanjutnya, Allah Ta’ala berfirman, “Dan hendaklah setiap diri memperlihatkan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok,” yaitu, hisablah dirimu sebelum dihisab oleh Allah, dan lihatlah apa yang telah kamu tabung untuk diri-diri kamu, berupa amal-amal saleh, untuk hari dimana kamu akan kembali dan berhadapan dengan Tuhan kamu. “Dan bertaqwalah kepada Allah,” penegasan untuk yang kedua kalinya,” sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan .” Yaitu, ketahuilah, bahwa Allah Yang Mahasuci adalah Mahatahu atas semua perbuatan dan hal ihwal kamu. Tidak ada sesuatu pun yang dapat kamu sembunyikan dari pada-Nya dan tidak ada perkara-perkara kamu yang gaib dari pada-Nya, yang besar atau yang kecil.<sup>29</sup>

<sup>29</sup> Ibnu Katsir, *Tafsir Ibnu Katsir*, <https://bekalislam.firanda.com/10226-tafsir-surat-al-hasyr-ayat-18.html>, di akses pada 18 April 2023 pada pukul 22.10 WIB

Perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar mendapatkan hasil yang maksimal. Tanpa adanya rencana, maka tidak akan ada dasar untuk melaksanakan program tertentu dalam rangka usaha mencapai tujuan. Jadi perencanaan memiliki peran yang sangat signifikan, karena ia merupakan dasar dan titik tolak dari kegiatan pelaksanaan selanjutnya.

b. Fungsi Perencanaan (*planning*)

Fungsi perencanaan menurut Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi yaitu:

- 1) Memberikan arah ke mana organisasi harus dibawa
- 2) Mengurangi dampak dari perubahan yang tidak diinginkan
- 3) Meminimalisir suatu pemborosan dan kelebihan
- 4) Menentukan standar dalam pengendalian pelayanan
- 5) Mengurangi ketidakpastian dengan mendorong konsumen untuk melihat ke depan
- 6) Mengurangi kegiatan-kegiatan organisasi yang tumpang-tindih dan sia-sia, dan
- 7) Menentukan sasaran-sasaran yang digunakan untuk mengendalikan<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, Op. Cit., hlm. 105-106.

Fungsi perencanaan menurut Lilis Sulastrri yaitu:

- 1) Mengimbangi ketidakpastian dan perubahan
- 2) Memusatkan perhatian kepada sasaran
- 3) Memperoleh operasi yang ekonomis
- 4) Memudahkan pengawasan<sup>31</sup>

Berdasarkan fungsi perencanaan (*planning*) yang dijelaskan oleh M. Munir dan Wahyu Ilahi dan juga penjelasan Lilis Sulastrri dapat disimpulkan fungsi perencanaan (*planning*) yaitu untuk mencapai manfaat positif (*positive benefits*) dalam bentuk meningkatnya sukses pencapaian keputusan.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

### a. Pengertian Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian memiliki dasar kata organisasi. Organisasi berasal dari Bahasa Yunani “*organon*” dan dalam istilah Latin “*organum*” yang berarti alat, bagian, anggota atau badan.<sup>32</sup> Organisasi memiliki arti yang berbeda-beda. Chester I. Bernard mengemukakan bahwa organisasi adalah suatu sistem yang didalamnya terdapat aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.<sup>33</sup>

Ahmad Fadli mengemukakan sebagaimana dikutip M.

---

<sup>31</sup> Lilis Sulastrri, *Manajemen Sebuah Pengantar*, (Bandung: La Goods Publishing, 2012), hlm. 90.

<sup>32</sup> Saefruddin, *Pengorganisasian dalam Manajemen*, Juranl Al-Hikmah Vol. 5 No. 2, Oktober 2017, hlm. 57. <http://www.jurnal.staiba.ac.id/index.php/Al-Hikmah/article/view/45> diakses pada tanggal 11 April 2022, pukul 22.13.

<sup>33</sup> *Ibid.*, hlm. 58

Munir dan Wahyu Ilahi bahwa, pengorganisasian merupakan langkah pertama ke arah pelaksanaan rencana yang telah tersusun sebelumnya. Dengan demikian adalah suatu hal yang logis apabila pengorganisasian dalam sebuah kegiatan akan menghasilkan sebuah organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang kuat.<sup>34</sup>

Pengorganisasian atau *al-Thanzim* dalam pandangan Islam bukan semata-mata merupakan wadah, akan tetapi lebih menekankan bagaimana pekerjaan dapat dilakukan secara lebih teratur, rapi, dan sistematis. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam surah ash-Shaff: 4

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرصُومٌ

Artinya : “Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”<sup>35</sup>

Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalanNya dengan berbaris rapi seolah-olah mereka adalah bangunan yang kokoh lagi mantap sehingga musuh tidak dapat menembusnya. Ayat ini menetapkan keutamaan jihad dan para mujahidin, karena Allah mencintai hamba-hambaNYa yang beriman ketika mereka berbaris rapi menghadapi musuh-musuh

<sup>34</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, Op. Cit., hlm. 117.

<sup>35</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, Op. Cit., hlm. 551.

Allah dan memerangi mereka dijalanNya.<sup>36</sup>

b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Fungsi pengorganisasian menurut Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi yaitu:

- 1) Membagi kegiatan-kegiatan organisasi menjadi departemen-departemen atau divisi-divisi dan tugas-tugas yang terperinci dan spesifik
- 2) Membagi kegiatan serta tanggung jawab yang berkaitan dengan masing-masing jabatan atau tugas pelayanan
- 3) Mengkoordinasikan berbagai tugas organisasi pelayanan
- 4) Mengelompokkan pekerjaan-pekerjaan ke dalam unit-unit
- 5) Membangun hubungan, baik secara individual, kelompok, dan departemen.<sup>37</sup>

Berdasarkan fungsi pengorganisasian (*organizing*) yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan fungsi *organizing* dipakai untuk mengelompokkan seluruh alat, tugas, orang maupun wewenang yang ada untuk tujuan pemenuhan rencana. Dan juga memiliki guna merealisasikan rencana tujuan.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

a. Pengertian Penggerakan/pelaksanaan (*Actuating*)

Menurut Sukwiaty sebagaimana dikutip Abd. Rohman,

---

<sup>36</sup> Kementerian Agama Saudi Arabia, *Tafsir AL-Muyassar*, <https://tafsirweb.com/10876-surat-as-shaff-ayat-4.html>, diakses pada 18 April 2023 pada pukul 22.45 WIB

<sup>37</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, Op. Cit., hlm. 138.

fungsi *actuating* dianggap sebagai pelaksanaan atau penerapan dari rencana yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, *actuating* adalah pelaksanaan selangkah demi selangkah dari rencana dalam kondisi yang sebenarnya, melibatkan semua sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini meliputi pencarian dan pengarahan sumber daya manusia yang dimiliki sehingga mau bekerja secara mandiri atau sadar sepenuhnya akan realisasi bersama dan efektif dari tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, dalam hal ini diperlukan suatu kekuatan yang dapat mengupayakan dan menggerakkan yang disebut kepemimpinan (*leadership*).<sup>38</sup> Di dalam Islam mengenai pelaksanaan dijelaskan dalam surah Al-Kahfi ayat 2 :

قِيَمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا ﴿٢﴾

Artinya : Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan akan siksa yang sangat pedih dari sisi-Nya dan memberikan kabar gembira kepada orang-orang mukmin yang mengerjakan kebajikan bahwa mereka akan mendapat balasan yang baik.

Tafsir al-Jalalain menjelaskan (Sebagai jalan yang lurus) bimbingan yang lurus; lafal Qayyiman menjadi Hal yang kedua dari lafal Al-Kitab di atas tadi dan sekaligus mengukuhkan makna yang pertama (untuk memperingatkan) menakut-nakuti orang-orang kafir dengan Alquran itu (akan siksaan) akan adanya azab

---

<sup>38</sup> Abd. Rohman, Op. Cit., hlm. 29.

(yang sangat keras dari sisi-Nya) dari sisi Allah (dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengadakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik).<sup>39</sup>

Kepemimpinan adalah salah satu alat *actuating* yang efektif. Artinya, untuk mencapai tujuan, dibutuhkan *actuating*, sedangkan untuk mencapai *actuating* yang efektif dibutuhkan *leadership*, dan di dalam *leadership* itu sendiri dibutuhkan kemampuan komunikasi, kemampuan memotivasi, serta kemampuan mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki.<sup>40</sup>

*Actuating* atau pelaksanaan dapat dipahami pengertiannya berikut ini :

Penggerakan adalah seluruh pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Motiving secara *implicit* berarti, bahwa pimpinan organisasi di tengah bawahannya dapat memberikan sebuah bimbingan, instruksi, nasihat, dan koreksi jika diperlukan.<sup>41</sup>

b. Fungsi Penggerakan/pelaksanaan (*Actuating*)

Fungsi penggerakan menurut Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi yaitu:

- 1) Menggerakkan semua elemen organisasi untuk melakukan semua aktivitas pelayanan yang telah direncanakan

---

<sup>39</sup> Tafsir al-Jalalain

<sup>40</sup> *Ibid.*, hlm 30.

<sup>41</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, *Op. Cit.* hlm. 139.

- 2) Penilaian terhadap proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian/pengawasan, berfungsi secara efektif atau tidak
- 3) Pimpinan organisasi memberikan sebuah bimbingan, instruksi, nasihat, koreksi, dan motivasi, sehingga para bawahan atau anggota mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien.<sup>42</sup>

Berdasarkan fungsi penggerakan/pelaksanaan (*Actuating*) yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan fungsi *actuating* bagian dari proses pengarahan dari pimpinan kepada karyawan agar dapat mempunyai prestasi kerja menggunakan potensi yang ada pada dirinya.

#### 4. Pengawasan/pengendalian (*Controlling*)

##### a. Pengertian Pengawasan/pengendalian (*Controlling*)

Pengawasan merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua kegiatan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan pengawasan diharapkan penyimpangan dalam berbagai hal dapat dihindari sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Kegiatan yang telah direncanakan, dilaksanakan dengan benar sesuai hasil musyawarah dan pendayagunaan sumber daya material akan

---

<sup>42</sup> Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Meda: Perdana Publishing, 2016), hlm. 25.



mendukung terwujudnya organisasi yang efektif dan efisien.<sup>43</sup>

Di dalam Islam mengenai pengawasan dijelaskan dalam surah Al-Infithar ayat 10-12 :

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ ۖ كِرَامًا كَاتِبِينَ ۖ يَعْمُونَ مَا تَعْمُونَ



Artinya : 10. Padahal sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu), 11. yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu), 12. mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan.

b. Fungsi Pengawasan/pengendalian (*Controlling*)

Fungsi pengawasan menurut Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi yaitu:

- 1) Menciptakan suatu mutu pelayanan yang lebih baik.
- 2) Mengevaluasi proses yang salah atau menyimpang.
- 3) Dapat menciptakan sebuah siklus yang lebih cepat. Dari sini dapat diketahui permintaan atau keinginan konsumen/masyarakat untuk kemudian didesain sehingga efisiensi dapat tercapai.
- 4) Untuk mempermudah pendelegasian ketua dan kerja tim.
- 5) Proses perbaikan yang diintegrasikan dalam gerak manajemen yang akan selalu memerhatikan kualitas setiap elemen yang dijadikan strategi pelayanan untuk pengembangan

---

<sup>43</sup>*Ibid.*, hlm. 26.

organisasi.<sup>44</sup>

Berdasarkan fungsi pengawasan/pengendalian (*Controlling*) yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan fungsi *Controlling* untuk melakukan kontrol atau evaluasi terhadap kinerja organisasi. Selain itu, berguna untuk memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun, dan dijalankan dapat berjalan sesuai aturan main atau prosedur yang telah dibuat.

### c. Unsur-Unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen dikenal dengan istilah “Enam M” dalam manajemen, yaitu *man, money, material, machines, methods, and market* (manusia, uang, bahan, mesin, metode, dan pasar) :

#### 1) Manusia (*Man*)

Manusia merupakan tenaga kerja. Tanpa tenaga kerja tidak akan ada proses kerja. Hanya saja manajemen itu sendiri tidak akan timbul apabila setiap orang bekerja untuk dirinya sendiri tanpa mengadakan kerja sama dengan yang lain. Manajemen yang baik harus didukung oleh kemampuan dan keterampilan manusia.

#### 2) Bahan (*Material*)

Bahan merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah kegiatan. Sebuah kegiatan tidak akan dapat berjalan baik apabila tidak dilengkapi dengan sarana dan prasarana. Bahan yang diperlukan dalam pelayanan seperti mempunyai fasilitas yang memadai dan

---

<sup>44</sup>Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, Op. Cit., hlm. 178.

memiliki tenaga ahli.

### 3) Mesin (*Machine*)

Mesin merupakan alat yang diperlukan dalam rangka proses manajemen untuk prosedur kerja yang efektif dan efisien. Dalam kemajuan teknologi, manusia bukan lagi sebagai pembantu mesin seperti pada masa lalu sebelum Revolusi terjadi. Bahkan, sebaliknya mesin telah berubah kedudukannya menjadi pembantu manusia.

Penggunaan mesin yang semakin canggih dan modern pada era dengan perkembangan teknologi seperti sekarang ini dapat lebih meminimalisir kesalahan selama proses produksi dan membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat dengan hasil yang banyak dibandingkan dengan cara manual. Contoh mesin seperti komputer, alat tulis kantor, dan alat teknologi canggih lainnya.

### 4) Metode (*Method*)

Untuk melakukan kegiatan secara efektif dan efisien, manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif metode menjalankan pekerjaan tersebut sehingga metode atau cara yang dilakukan dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.

### 5) Uang (*Money*)

Uang termasuk unsur paling penting, tanpa adanya uang atau anggaran, kegiatan akan sulit terlaksana dengan baik terlebih dalam pelaksanaan manajemen ilmiah, harus ada perhatian yang sungguh-sungguh terhadap faktor uang, karena segala sesuatu diperhitungkan

secara rasional yaitu memperhitungkan berapa jumlah tenaga kerja yang harus dibayar.

#### 6) Pasar (*Market*)

Salah satu badan usaha yang bergerak di bidang industri adalah seperti pasar-pasar atau market. Untuk mengetahui bahwa pasar bagi hasil produksi jelas tujuan perusahaan industri tidak mustahil semua itu dapat di urai. Oleh karena itu, pasar merupakan salah satu sarana manajemen penting lainnya, baik bagi perusahaan industri maupun bagi semua badan usaha yang bertujuan untuk mencari laba.<sup>45</sup>

#### d. Manajemen pelayanan

Al-Quran dan Hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim. Di dalamnya banyak membahas mengenai kualitas pelayanan yang baik dalam syariat Islam, seperti yang telah dijelaskan pula dalam Q.S. Al-Imran/3: 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.

<sup>45</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, *Op. Cit.*, hlm. 150.

karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah lah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakal lah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”<sup>46</sup>

Ayat ini menyinggung kekhususan Rasul, yakni akhlak mulia beliau. Ayat ini menyatakan, apa yang menyebabkan orang-orang Arab yang bersifat keras dan suka perang berkumpul di sisimu dan beriman kepadamu adalah kelembutan akhlak-Mu. Sekiranya kamu seperti mereka, maka tak seorang pun datang ke sisi-Mu dan mereka pun yang beriman akan berpaling darimu.<sup>47</sup> Oleh karenanya, maafkanlah ketidaktaatan mereka dalam perang Uhud dan beristigfarlah untuk mereka. Meskipun sebelum perang anda bermusyawarah dengan mereka dan musyawarah ini gagal, namun janganlah anda meninggalkan musyawarah dengan mereka dalam urusan berhubungan dengan mereka. Karena engkau adalah teladan mereka.

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan. Bila dalam pelayanan yang konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahlembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan terus menghilangkan jauh sikap keras hati dan harus memiliki sikap pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar

---

<sup>46</sup> Kementrian Agama Republik Indonesia, *Op. Cit.*, hlm. 56

<sup>47</sup> Abdul Malik Abdul Karim Amrullah, *Tafsir Al-Azhar*, (Jakarta: Pustaka Panjimas. T. Th). Hlm. 135.

dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Untuk dapat mempelajari manajemen pelayanan, sebelumnya harus memahami pengertiannya, oleh karena itu dibawah ini akan diuraikan tentang definisi pelayanan. Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata ( tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.<sup>48</sup>

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan dengan baik, harus mengelola momen kritis pelayanan, berempati kepada konsumen dengan cara membuat lingkaran pelayanan. Selain itu ada juga prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan antara lain, *Pertama*, indentifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya. *Kedua*, sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*). *Ketiga*, buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen.<sup>49</sup>

## **2. Pelayanan Haji**

### **a. Pengertian pelayanan haji**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pada pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa

---

<sup>48</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Pustaka Pelajar: 2016) hlm.1-2

<sup>49</sup> *Ibid*, hlm 87-88

Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Adapun melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang.<sup>50</sup> Menurut Philip Kotler mengemukakan sebagaimana dikutip Meithiana Indrasari bahwa, pelayanan adalah: “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.<sup>51</sup>

Pemerintah telah berupaya dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jama'ah haji, namun yang paling penting adalah kesiapan jama'ah dalam melaksanakan Ibadah Haji, baik kesiapan fisik, mental maupun material serta kesiapan manasik. Kebijakan pemerintah mengenai pelayanan jama'ah haji dengan didasarkan Undang-Undang No.8 tahun 2019.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umroh adalah sebagai berikut:

#### 1) Administrasi

Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat di laksanakan dengan baik.<sup>52</sup> Adapun pelayan administrasi pada Haji dan Umroh sebagai berikut :

---

<sup>50</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Online*, diakses 13 April 2022 melalui <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/program>

<sup>51</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, Jl. Semolowaru No. 84, 2019), hlm. 58

<sup>52</sup> Muhammad, *Pengantar Ilmu Administrasi*, (Sulawesi: PT. Unimal Press, 2019), hlm. 1.

- a) Pendaftaran jama'ah Haji
  - b) Pembatalan Haji
  - c) Pelimpahan nomor porsi
  - d) Pelayanan penyusunan dokumen kelengkapan perjalanan ibadah Haji
  - e) Pelayanan pelunasan penyelenggaraan ibadah Haji
  - f) Pelayanan bimbingan jama'ah Haji
  - g) Pelayanan pemberangkatan jama'ah Haji.<sup>53</sup>
- 2) Bimbingan manasik

Bimbingan dilakukan kepada calon jama'ah haji yang akan melakukan pemberangkatan haji. Manasik merupakan kegiatan wajib yang harus dilakukan secara terarah, dan mengetahui kegiatan calon jama'ah haji selama melaksanakan haji dari pemberangkatan di Indonesia, selama berada di Tanah Suci dan kembali ke Tanah Air. Bimbingan manasik haji dan umroh dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a) Prahaji bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jama'ah haji mengerti dan memahami cara beribadah haji dan umroh ketika berada di tanah suci nanti.
- b) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jama'ah agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh sesuai dengan

---

<sup>53</sup> Dr. Muhammad Syafii Antonio, M. Ec, *Buku Cerdas Haji dan Umrah*, Jakarta: Tazkia Pulishing, 2015, hlm. 110



tata cara ibadah haji.

- c) Pasca haji adalah bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk mempertahankan kemabruran haji dan umroh.<sup>54</sup>

### 3) Transportasi

Transportasi memegang peran dalam menentukan pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Pergerakan jama'ah haji dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).<sup>55</sup>

### 4) Akomodasi

Pengertian akomodasi secara umum adalah penyediaan jasa untuk kegiatan pariwisata baik dalam penyediaan bangunan untuk penginapan, fasilitas pendukungnya seperti restoran, hiburan dan fasilitas lain yang dikelola secara komersial. Akomodasi salah satu unsur penting yang harus di perhatikan oleh penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jama'ah lebih khusuk dalam menjalankan ibadah.<sup>56</sup>

### 5) Konsumsi

---

<sup>54</sup> Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 133

<sup>55</sup> Unus Suriawiria, *Ibadah Haji dan Umroh*, (Cet. I; Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1996). hlm.17

<sup>56</sup> Endar Sugiharto, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), hlm. 1

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jama'ah merasa nyaman dan puas.<sup>57</sup>

#### 6) Kesehatan

Penyelenggaraan kesehatan dilakukan sebelum berangkat haji ke Tanah Suci, serta *medical chek-up*, suntikan vaksin, meningitis, dan *virus influenxa* (H1n1). Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan agar jama'ah tetap dalam keadaan sehat.<sup>58</sup>

#### b. Pengertian Haji

Dalam Kamus Bahasa Arab, haji artinya “pergi menuju”. Al-Khaliq berkata, “Haji artinya sering pergi ke orang yang kau Agungkan”. Menurut pengertian syariat, haji artinya pergi ke Ka’bah untuk melaksanakan amalan-amalan tertentu. Haji adalah berziarah ke tempat tertentu pada waktu tertentu guna melaksanakan amalan tertentu. *Ziarah* artinya pergi. Tempat tertentu adalah kakbah dan arafah. Waktu tertentu adalah bulan-bulan haji, yaitu *Syawwal*, *Dzulqa’dah*, *Dzulhijjah*, serta sepuluh hari pertama Dzulhijjah. Masing-masing amalan punya waktu khusus. Misalnya, waktu tawaf (menurut jumhur) adalah sejak terbitnya fajar di hari kurban sampai akhir umur, waktu wukuf di Arafah hingga terbitnya fajar pada hari kurban. Amalan tertentu artinya

---

<sup>57</sup> Nur Andriani, *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji (Studi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bima)*, (BTN. Bumi Sombapou, Macanda-Gowa), hlm. 34.

<sup>58</sup> Unus Suriawiria, *Ibadah Haji dan Umroh*, (Cet. I; Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1996). hlm.17

datang dalam keadaan berihram dengan niat berhaji (pergi) ke tempat-tempat tertentu.<sup>59</sup>

Firman Allah swt dalam (QS. Al-Baqarah:196)

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۗ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۗ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾

“dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), Maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), Maka wajiblah atasnya berfid-yah, Yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. apabila kamu telah (merasa) aman, Maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), Maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.”<sup>60</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

<sup>59</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, jilid 3, (Jakarta : Gema Insani, 2011), hlm, 368

<sup>60</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Op. Cit.*, hlm. 24

Pada penelitian ini, penulis mengadakan tinjauan kepustakaan dan menemukan karya ilmiah yang memiliki relevansi dengan judul yang penulis teliti. Beberapa karya ilmiah yang dapat dijadikan rujukan awal dalam penelitian ini adalah :

1. Rijki Hidayat Habibie dengan judul “Sistem Seleksi Petugas Haji Di Kementerian Agama Kota Padangsidempuan”. Tujuan penulisan skripsi ini membahas tentang sistem seleksi yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan dalam hal sistem seleksi petugas Haji apakah sudah baik atau belum maksimal. Selain itu, pembahasan pokok dalam skripsi ini yaitu untuk mengetahui faktor penghambat sistem seleksi petugas Haji yang dilakukan Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.

Perbedaan penelitian yang ditulis oleh Rijki Hidayat Habibie dengan skripsi ini terdapat pada rumusan masalah. Penelitian tersebut membahas mengenai sistem seleksi petugas Haji yang dilakukan Kementerian Agama Kota Padangsidempuan, sedangkan pada skripsi ini terfokus pada fungsi manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Padang sidempuan.

2. Nur Laila Syarifah, dengan judul “Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016”Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini dilatar belakangi oleh kendala yang ditemukan dalam pelayanan administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, sehingga tujuan penelitian ini

untuk mengetahui tentang manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016.

Perbedaan penelitian yang ditulis oleh Nur Laila Syarifah dengan skripsi ini terdapat pada fokus kajian. Penelitian tersebut terfokus hanya pada pelayanan administrasi jama'ah haji. Adapun skripsi ini membahas mengenai manajemen pelayanan jama'ah haji secara keseluruhan yang terdiri dari pembinaan, pelayanan dan perlindungan jama'ah haji.

3. Imam Syaukani, dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia”. Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan haji yang meliputi aspek perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan yang terkait dengan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Tentu ini memiliki fokus penelitian yang begitu luas karena berskala nasional dengan beberapa dimensinya yang diteliti, sedangkan fokus penelitian penulis hanya pada Kota Padang sidempuan. Persamaannya terletak pada objek penelitiannya yaitu tentang manajemen pelayanan haji.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. Adapun lokasi penelitian ini di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, Jl. Jend. Besar Abdul Haris Nasution, Ujung Gurap, Kecamatan Padang sidempuan Batunadua.
2. Waktu penelitian ini mulai dari bulan Juli 2022 sampai Januari 2023.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu.<sup>61</sup> Melalui metode ini, penulis menggambarkan manajemen pelayanan jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang sidempuan.

#### **C. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang masalah atau keadaan yang sebenarnya. Informan adalah orang yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian.<sup>62</sup> Adapun teknik pemilihan informan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan *purposive sampling*. *Purposive*

---

<sup>61</sup> M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm. 68.

<sup>62</sup> *Ibid.*, hlm. 017

merupakan pengambilan informan dengan pertimbangan tertentu, misalnya, orang tersebut dianggap sebagai orang yang paling mengetahui tentang apa yang diinginkan oleh peneliti sehingga mempermudah peneliti memperoleh informasi.<sup>63</sup> Peneliti menentukan informan penelitian dari kepala seksi (kasi) Haji dan Umrah serta staf Haji dan Umrah.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.<sup>64</sup> Ada dua macam sumber data dalam penelitian ini, hal ini untuk mendukung informasi atau data yang akan digunakan dalam penelitian.

##### **1. Sumber data primer**

Sumber data primer yaitu sumber data langsung responden atau subjek penelitian. Data primer ini bisa didapatkan melalui kuesioner, survey wawancara dan obeservasi.<sup>65</sup> Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, Staf Penyelenggara Haji dan Umrah.

##### **2. Sumber data sekunder**

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang berfungsi sebagai

---

<sup>63</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 47.

<sup>64</sup> Farida Nugraha, *Metode Peneltian Kualitatif*, (Surakarta: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2014), hlm. 136.

<sup>65</sup> *Ibid.*, hlm. 137.

pendukung bagi data utama (primer). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah 5 calon jama'ah Haji, serta 5 orang yang sudah pernah mendapatkan pelayanan atau orang yang sudah selesai melaksanakan ibadah haji ke *baitullah*.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan suatu yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah data yang dapat dipercaya kebenarannya (*reliable*), tepat waktu, mencakup ruang yang luas dan dapat memberikan gambaran yang jelas untuk menarik kesimpulan. Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

##### 1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.<sup>66</sup> Observasi dibedakan menjadi dua yaitu:

- a) Observasi partisipan, dimana observer terlibat dengan situasi/lingkungan gejala yang terjadi. Jadi tidak ada jarak antara observer dengan gejala yang di observasi.
- b) Observasi non partisipan, dimana observer memperlakukan dan mempersiapkan dirinya sedemikian rupa sehingga dirinya benar-benar berada di luar atau tidak terlibat dalam situasi lingkungan, dan gejala yang di amati.

Peneliti menggunakan observasi non partisipan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti tidak terlibat dalam situasi lingkungan

---

<sup>66</sup> Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 54.



dan gejala yang diamati selama penelitian berlangsung.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interview*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara.<sup>67</sup> Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi pengumpulan sumber data yang utama, sebagian besar data diperoleh melalui wawancara. Untuk itu, penguasaan teknik wawancara sangat mutlak diperlukan. Wawancara dapat di kategorikan atas tiga bentuk, yaitu:

- a) Wawancara terstruktur adalah wawancara dengan daftar pertanyaan dan kategori jawaban yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu, wawancara bisa dikendalikan, tidak adanya fleksibilitas, adanya pedoman, dan tujuan akhirnya untuk menjelaskan suatu fenomena yang terjadi.
- b) Wawancara semi-terstruktur adalah wawancara dengan pertanyaan-pertanyaan lebih terbuka namun ada batasan alur serta tema pembicaraan, kecepatan wawancara bisa diprediksi, fleksibel akan tetapi dapat dikendalikan, pedoman sebagai patokan dalam pembicaraan, serta bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang terjadi.
- c) Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara dengan pertanyaan yang sangat terbuka, kecepatan dalam wawancara sangat longgar dalam urutan pertanyaan, penggunaan kata serta alur pembicaraan,

---

<sup>67</sup> Koentjoro Ningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1981), hlm. 162

dan bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang terjadi.<sup>68</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur sehingga peneliti lebih leluasa untuk memberikan pertanyaan dan untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan haji pada kantor Kementerian Agama Kota Padang sidempuan.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, bografi, peraturan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa, peta. Dokumen dalam bentuk karya misalnya karya seni lukisan, patung, film dan lain-lain.<sup>69</sup> Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan pengamatan. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa fotografi, data-data pendaftar haji pada kantor Kementerian Agama Kota Padang sidempuan.

## F. Teknik Analisis Data

Analisi data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami serta diinterpretasikan dengan menggunakan analisis data kualitatif. Data yang ada akan dianalisis dan digambarkan setelah penelitian dilapangan dilakukan. Selanjutnya pengolahan data disajikan dengan dekskriptif analisis yakni menggambarkan

---

<sup>68</sup> *Ibid.*, hlm. 164.

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 396.

secara lengkap masalah dan aspeknya berdasarkan literatur dan data lapangan.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam teknik analisis data dengan cara kualitatif dan sajiannya dalam bentuk deskriptif adalah sebagai berikut:

1. Telaah yang telah dilakukan terhadap seluruh data dari berbagai sumber yang ada, baik itu wawancara dan pengamatan yang telah dituliskan dalam bentuk catatan lapangan.
2. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.
3. Mengadakan pemeriksaan keabsahan data setelah diklarifikasikan maka diadakan pemeriksaan keabsahan data sehingga mengetahui mana data yang harus dibuang.<sup>70</sup>

### **G. Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data didefinisikan sebagai proses menafsirkan data yang ada di lapangan yang sesuai dengan rancangan, sifat serta tujuan peneliti. Teknik pengolahan data adalah proses penyusunan data yang ditafsirkan

---

<sup>70</sup> Moleong. Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. XXI, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 190.

memberi makna pada analisis berbagai persepsi. Adapun teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah klarifikasi data, reduksi data, koding dan editing data.<sup>71</sup>

Editing data yaitu meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaantulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. Hal ini dilakukan untuk memperbaiki data serta menghilangkan keraguan atas data yang diperoleh dari hasil wawancara.<sup>72</sup>

#### **H. Teknik Uji Keabsahan Data**

Agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan, maka dibutuhkan pemeriksaan kembali terhadap keabsahan data. Adapun metode uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang di luar data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pertandingan terhadap data itu. Salah satu cara yang paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan triangulasi metode, teori dan sumber data.<sup>73</sup>

Triangulasi melalui sumber dicapai dengan jalan membandingkan data hasil wawancara dengan sumber pertama dengan sumber kedua. Sedangkan triangulasi melalui metode dicapai dengan jalan mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan atau mengulang pertanyaan yang sama melalui wawancara

---

<sup>71</sup> Darmawan, Edi Suryadi, *Metode Penelitian Komunikasi dengan Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 154.

<sup>72</sup> Abu Achmadi dan Cholid Narkubo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 85

<sup>73</sup> Moleong. Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005). hlm. 190

namun dalam rentan waktu yang berbeda. Untuk memeriksa keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara berikut: Data dari hasil pengamatan dibandingkan dengan hasil wawancara. Penyampaian dari sumber data primer dibandingkan dengan sumber data sekunder, dan membandingkan penelitian dengan fakta lapangan.<sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> *Ibid.* hlm. 334

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Temuan Umum**

##### **1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan merupakan lembaga yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama khususnya di lingkungan Kota Padang Sidempuan. Padang Sidempuan berdiri pada tahun 2001 setelah pemekaran dari Tapanuli Selatan. Untuk mewujudkan masyarakat Kota Padang Sidempuan yang taat beragama, hidup rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir batin maka didirikanlah kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan pada tahun 2002.<sup>75</sup>

Pada awalnya, kantor terletak di Jalan H. T. Rizal Nurdin, Palopat, Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara, kemudian pindah kantor ke Jl. Jend. Besar Abdul Haris Nasution, Ujung Gurap, Kecamatan Padang Sidempuan Batunadua sampai sekarang. Kantor ini memiliki tiga gedung instansi administrasi masing-masing seksi, sebuah mushallah, kamar mandi, tempat berwudhu, tempat parkir, dan lapangan.

---

<sup>75</sup> Zainal efendi Limbong, JFU Kepegawaian Kementerian Agama Kota Padangsidempuan, *Data Hasil Dokumentasi*, Pada Tanggal 29 Juli 2022.

Adapun periode kepemimpinan di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan dari awal mula berdiri hingga sekarang yaitu :

- a. Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon (Oktober 2002 s.d Juni 2006)
- b. Drs. H. Bukhari Muslim Nasution (Juni 2006 s.d Mei 2008)
- c. Drs. H Yulizar, M. Ag (Mei 2008 s.d Mei 2009)
- d. Drs. H. Efri Hamdan Hrp (Mei 2009 s.d Januari 2019)
- e. Drs. H. Saripuddin Siregar (Maret 2019 s.d Mei 2022)
- f. Masir Rambe, M.A (Juni 2022 s.d sekarang)<sup>76</sup>

## **2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

- a. Visi : “Terwujudnya Masyarakat Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Mandiri, dan Sejahtera Lahir Batin”
- b. Misi :
  - 1) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
  - 2) Meningkatkan kualitas kerukunan umat bergama
  - 3) Meningkatkan kualitas Raudhatul Athfal, Madrasah, Perguruan Tinggi Agama, Pendidikan Agama, dan Pendidikan Keagamaan
  - 4) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah Haji

---

<sup>76</sup> Zainal efendi Limbong, JFU Kepegawaian Kementerian Agama Kota Padangsidempuan, *Data Hasil wawancara*, Pada Tanggal 29 Juli 2022.

- 5) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.<sup>77</sup>

### **3. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah**

#### **a. Tugas**

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas sebagai berikut: ”Merencanakan dan melaksanakan pemberian pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat di bidang penyelenggara haji serta mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan teknis kepala Kantor Kementerian Agama dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **b. Fungsi**

- 1) Menetapkan dan merumuskan visi, misi, tujuan, sasaran, program dan rencana Kerja Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
- 2) Melakukan pembagian tugas, mengerahkan, membimbing dan mengkoordinasi pelaksanaan tugas Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
- 3) Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait
- 4) Melakukan penyelesaian masalah yang timbul di lingkungan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

---

<sup>77</sup> Zainal efendi Limbong, JFU Kepegawaian Kementerian Agama Kota Padangsdimpuan, *Data Hasil Dokumentasi*, Pada Tanggal 29 Juli 2022.



- 5) Melakukan usaha pengembangan dan peningkatan sistem teknis pelaksanaan tugas sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang berlaku.<sup>78</sup>

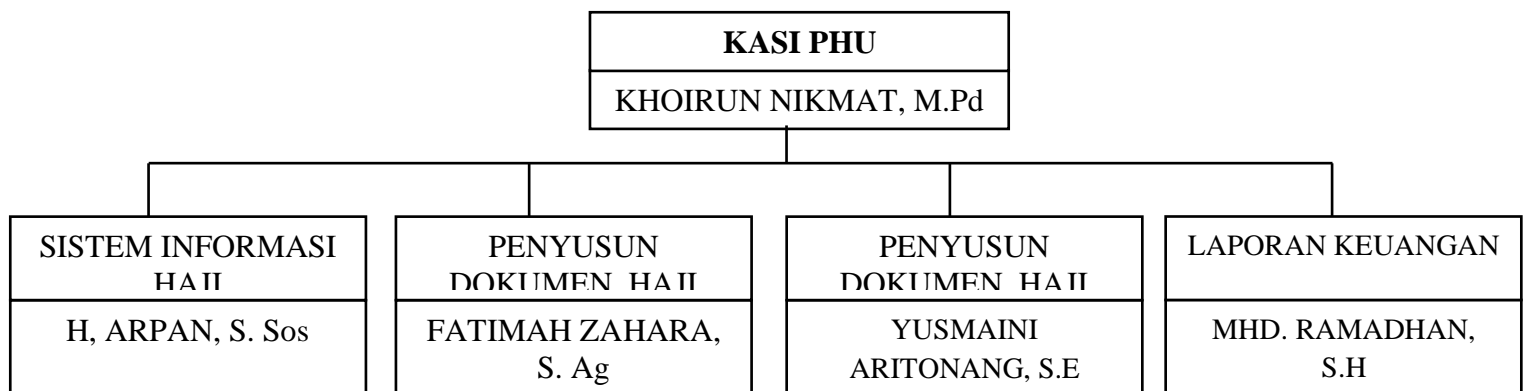
#### 4. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah mempunyai struktur organisasi dalam menjalankan tugasnya. Tentunya hal ini dalam rangka mensukseskan segala program kerja Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Adapun strukturnya adalah sebagai berikut :

Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

#### Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Padang

##### Sidempuan<sup>79</sup>



Sumber data : Hasil dokumentasi dari Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan

<sup>78</sup> Muhammad Ramadhan, Staff Penyelenggara Haji dan Umrah , *Data Hasil Dokumentasi*, pada tanggal 29 Juli 2022.

<sup>79</sup> Hasil dokumentasi dari Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, Pada Tanggal 29 Juli 2022.

## 5. Data Statistik Jama'ah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan Tahun 2022

### a. Data Seluruh Jama'ah Haji

**Tabel 4.1**

#### **Jumlah Data Seluruh Jama'ah Haji pada Tahun 2022<sup>80</sup>**

No	Keterangan	Jumlah
1	Jama'ah Haji Terpanggil	190
2	Jama'ah Haji Lansia	12
3	Jama'ah Haji Uzhur	0
4	Jama'ah Haji Batal Berangkat	8

Sumber data : Hasil dokumentasi dari Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan

### b. Informan Penelitian

Untuk mendapatkan informasi yang akurat, peneliti membutuhkan informan sebagai narasumber dalam penelitian mengenai Manajemen Pelayanan calon jama'ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan. Adapun para informan dalam penelitian ini adalah Kasi PHU, staf PHU bagian Sistem Info. Haji dan Laporan Keuangan PHU, JFU Kepegawaian, 5 Calon Jama'ah Haji, dan 5 Jama'ah Haji yang sudah pernah berangkat Haji.

---

<sup>80</sup> Hasil dokumentasi dari Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, Pada Tanggal 29 Juli 2022.

## **6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

Kelengkapan sarana dan prasarana seperti ruangan kantor yang nyaman, bersih dan terawat dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai seperti komputer dan printer, dan sudah dilengkapi fasilitas wifi. Kantor kementerian agama juga memiliki musholla, toilet umum, kantin, parkir dan lapangan.<sup>81</sup>

### **B. Temuan Khusus**

#### **1. Perencanaan (*Planning*) Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

Perencanaan merupakan suatu kegiatan untuk membuat tujuan, yang diikuti dengan melakukan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dari perencanaan ini akan mengungkapkan tujuan-tujuan keorganisasian dan kegiatan-kegiatan yang diperlukan guna mencapai tujuan. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dalam melaksanakan pelayanan ibadah Haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khoirun Nikmad, M.Pd, selaku Kasi Penyelenggara Haji & Umrah, mengatakan bahwa:

“Pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, arah kemana PHU dibawa itu sudah jelas dalam perencanaan. Hal tersebut dibuktikan dengan rencana-rencana pelayanan ibadah Haji

---

<sup>81</sup> Zainal efendi Limbong, JFU Kepegawaian Kementerian Agama Kota Padangsidempuan, *Data Hasil wawancara* , Pada Tanggal 29 Juli 2022.

yang akan dilaksanakan. Tujuannya adalah memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan terhadap calon jama'ah Haji dan Umrah sehingga dapat menunaikan ibadah sesuai dengan syariat, juga untuk mewujudkan kemandirian dan ketahanan. Proses perencanaan pelayanan ibadah Haji dilakukan dengan mengadakan rapat untuk menentukan jenis kegiatan, arah tujuan kegiatan, pelaksana, dan waktu kegiatan.”<sup>82</sup>

Beberapa bentuk pelayanan ibadah Haji yang direncanakan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah adalah pendaftaran dan kuota Haji, pembatalan Haji, pengusulan jama'ah Haji Lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik Haji, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan, dan perlindungan jama'ah Haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak H. Arpan, S.Sos selaku Staf Pelaksana Informasi Haji, mengatakan bahwa:

“Perencanaan pelayanan khususnya kalau kita bagian haji meliputi perencanaan pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pembatalan calon jama'ah haji kalau ada yang sakit atau meninggal, perencanaan pengelolaan dokumen perjalanan ibadah haji (paspor), perencanaan bimbingan manasik haji, perencanaan pelayanan kesehatan, perencanaan pembentukan karu dan karom, dan koordinasi dengan pemerintah daerah mengenai pemberangkatan dan pemulangan. Kami juga menyiapkan bahan pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji dan pengelolaan keuangan haji di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.”

Dalam membuat suatu kegiatan, tentunya hal yang pertama dilakukan adalah menyusun rencana, kemudian menentukan jenis

---

<sup>82</sup> Khoirun Nikmad, Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 19 Desember 2022.

kegiatan, waktu kegiatan, pelaksana, anggaran kegiatan, dan tujuan kegiatan. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Khoirun Nikmad, M.Pd, selaku Kasi Penyelenggara Haji & Umrah, mengatakan bahwa:

“Saya selaku Kasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah bersama staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah melakukan rapat untuk membahas dan mendengarkan rencana kegiatan, kapan kegiatan dilaksanakan, dan juga berapa anggaran biaya kegiatan. Kemudian untuk mengurangi dampak dari perubahan atau hal-hal yang tidak diinginkan sudah kita usahakan dengan mengadakan rapat atau evaluasi setelah kegiatan selesai. Penyelenggara Haji dan Umrah juga membahas dan menentukan keperluan-keperluan dan biaya yang dipakai, sehingga jelas anggaran untuk suatu kegiatan dan bisa mengumpulkan dana tersebut, guna untuk meminimalisir suatu pemborosan dan kelebihan.”<sup>83</sup>

Dalam perencanaan harus ada sasaran yang dituju. Dalam hal ini, Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah menentukan sasaran pelayanan ibadah Haji dan Umrah yaitu masyarakat dan calon jama’ah Haji. Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak H. Arpan, S.Sos selaku Staf Pelaksana Informasi Haji, mengatakan bahwa:

“Tentu sasaran kami dalam pelayanan ibadah Haji adalah masyarakat dan juga calon jama’ah Haji. Dan kami juga melakukan promosi dalam bentuk media elektronik, yaitu kami memberikan informasi mengenai penyelenggara Haji dan Umrah melalui radio.”<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup> Khoirun Nikmad, Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 19 Desember 2022.

<sup>84</sup> Arpan, Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 19 Desember 2022.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Halimah Juni, yang mengatakan bahwa:

“Menurut kami perencanaan pelayanan di seksi Penyelenggara Haji dan Umrah mungkin sudah mereka lakukan sesuai dengan tugas mereka. Kemudian dalam melaksanakan pelayanan juga mereka sudah bagus. Akan tetapi, mengenai sumber informasi administrasi pendataan menurut kami kurang, sebaiknya mereka membuat website/ blog untuk mempermudah pencarian informasi.”

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak

Musa Harahap, yang mengatakan bahwa :

“Menurut di au majeges ma inang, staf pelayanan na pe jeges dohot puas ma sude nailehen nalei i nang. Staf nai pe ramah-ramah dohot bertanggung jawab tu ami jama’ah on. Harana gok jama’ah na madung lanjut usia jadi bingung na tobang-tobang on mengenai pembinaan, tapi dibantu staf i do ami sude inang,”<sup>85</sup>

*Menurut saya sudah baik, staf memberikan pelayanan dengan bagus dan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, staf memberikan pelayanan dengan ramah dan tanggung jawab dengan jamaah. Karena banyak jamaah sudah lanjut usia yang menjadikan yang sudah tua bingung mengenai pembinaan, tapi disini semua staf membantu. (Terjemah Peneliti)*

Dari penjelasan-penjelasan tersebut bahwa perencanaan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah belum sepenuhnya menerapkan fungsi perencanaan dengan baik. Beberapa fungsi perencanaan seperti, menentukan standar dalam pengendalian pelayanan, mengurangi ketidakpastian dengan mendorong konsumen untuk melihat ke depan, mengurangi kegiatan-kegiatan organisasi yang tumpang tindih dan sia-sia, belum diterapkan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

---

<sup>85</sup> Musa Harahap, Jama’ah Haji Kota Padang Sidempuan, Pada Tanggal 20 Agustus 2022

## **2. Pengelompokan (*Organizing*) Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

Setelah penetapan rencana, tahapan selanjutnya yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah adalah pengorganisasian. Pengorganisasian sangat penting dilakukan dengan tujuan memberikan pembagian tugas kerja yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing staff. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khoirun Nikmad, M.Pd, selaku Kasi Penyelenggara Haji & Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, mengatakan bahwa:

“Pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah kegiatan-kegiatan pelayanan ibadah Haji dan Umrah dilaksanakan setiap hari jam kerja, yaitu hari senin sampai Jum’at. Tugas-tugas dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah terbagi menjadi tugas Sistem Informasi Haji, Penyusun Dokumen Haji, dan Keuangan.”<sup>86</sup> Setelah tugas-tugas diklasifikasikan, maka selanjutnya

kegiatan ataupun tugas tersebut dibagi dan diberikan penanggung jawab atau pelaksananya. Adapun penanggung jawab Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, yang menjadi ketua adalah Bapak Khoirun Nikmad, M. Pd dan anggotanya adalah staf-staf dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah itu sendiri. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Arpan, S.Sos selaku Staf Pelaksana Informasi Haji yang mengatakan bahwa:

---

<sup>86</sup> Khoirun Nikmad, Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 19 Desember 2022.

“Jumlah pegawai di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ini ada 5 orang, 4 orang PNS dan 1 orang non PNS. Bapak Khoirun Nikmad, M. Pd sebagai Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah, kemudian bagian pelaksana sistem informasi haji yaitu saya sendiri bapak H. Arpan, S.Sos, bagian penyusun dokumen haji ibu Fatimah Zahara, S. Ag dan ibu Yusmaini Aritonang, S. E, dan bagian keuangan bapak Mhd Ramadhan, S. H”<sup>87</sup>

Setelah tugas dan tanggung jawab dibagi, tentu Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah akan selalu berkoordinasi dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan atau penanggung jawab kegiatan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khoirun Nikmad, M.Pd, selaku Kasi Penyelenggara Haji & Umrah, mengatakan bahwa:

“Penentuan tugas dan bagiannya yang menentukan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah berkoordinasi dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan. Penentuan bagian berdasarkan keahlian dan pengalamannya. Kenapa seperti itu, agar kita bisa menguasai bidang yang sudah diamanahkan, dan kita juga bisa maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan.”<sup>88</sup>

Pernyataan yang hampir sama diungkapkan oleh Bapak H. Arpan, S.Sos selaku Pelaksana Sistem Informasi Haji yang mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan dapat dicapai berkat adanya koordinasi dan kerjasama yang baik dan dengan penuh rasa tanggung jawab oleh para Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dan ini harus sesuai dengan posisi penugasan masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jama’ah haji bisa optimal. Penyusunan staf dalam pelayanan

---

<sup>87</sup> Arpan, Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 19 Desember 2022.

<sup>88</sup> Khoirun Nikmad, Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 19 Desember 2022.



ibadah haji sangat penting demi terlaksananya pelayanan yang baik dan sesuai prosedur yang sudah ditentukan."<sup>89</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Melati Harahap, yang mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya penegelompokan tugas di Seksi Penyelenggara Haji dan umrah sudah pas. Ditentukan oleh Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah. Mereka juga bekerja dan melayani calon jama’ah Haji sesuai dengan penempatan tugas mereka masing-masing.”

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Hj. Roslaini

Lubis yang sudah pernah berangkat Haji, beliau mengatakan bahwa :

“Mengelompokkan regu dan rombongan itu bukan tugas mereka. Tapi saya akui mereka menempatkan jama’ah nya dengan adil, yang di dalamnya ada jama’ah yang umurnya sudah tua dan jama’ah yang masih muda. Jadi yang masih muda dapat membantu jama’ah yang sudah tua saat melaksanakan ibadah Haji.”

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas bahwa setiap staf akan diberikan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing di bidangnya. Hal ini dimaksudkan agar masing-masing staf dapat dengan leluasa menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Tahap selanjutnya adalah menjalin hubungan koordinasi antar staf agar terbentuk suasana kerja yang menyenangkan dan terjalin keterbukaan dalam menyelesaikan tugasnya.

---

<sup>89</sup> Arpan, Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, *Hasil Wawancara* pada tanggal 19Desember 2022.

### **3. Pelaksanaan (*Actuating*) Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka tahap selanjutnya pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan merupakan gerak aksi implementasi program yang telah direncanakan. Setiap kegiatan yang dilaksanakan itu melibatkan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah, staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dan calon jama'ah Haji. Kegiatan tersebut seperti bentuk pelayanan pendaftaran dan kuota Haji, pembatalan Haji, pengusulan jama'ah Haji Lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik Haji, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan, dan perlindungan jama'ah Haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khoirun Nikmad, M.Pd, selaku Kasi Penyelenggara Haji & Umrah, mengatakan bahwa:

“Saya selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah bertugas menggerakkan semua staf untuk melaksanakan tugasnya masing-masing. Hal pertama yang saya lakukan yaitu memberikan bimbingan ataupun penjelasan bagaimana sistem prosedur kerja dengan secara detail, kemudian menjelaskan juga apa dan bagaimana saja tugas tiap masing-masing staf. Saya juga memberikan nasehat, semangat, dan juga motivasi kepada staf agar tetap profesional dalam menjalankan tugas. Terkadang juga kami mengadakan rapat evaluasi. Yang dimana kami saling terbuka tentang tugas-tugas yang telah diberikan, baik itu mudah dan sulitnya mengerjakan tugas tersebut. Yang kemudian jika ada kesulitan maka saya akan mengoreksi dan mencari solusinya bersama-sama, supaya para staf mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya kesuksesan kegiatan”<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup> Khoirun Nikmad, Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 19 Desember 2022.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rahmida daulay, beliau mengatakan bahwa:

“Semua staf Penyelenggara Haji dan Umrah saya lihat sudah melaksanakan tugas nya masing-masing. Ada yang di bagian surat menyurat, bagian informasi Haji, bagian keuangan, dan juga bagian siskohat nya. Jadi tidak hanya satu orang yang bisa menyampaikan infromasi mengenai Haji, yang lainnya juga bisa menyampaikan penjelasan mengenai Haji.”

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Ibu Hj. Siti Mardiyah yang sudah berangkat haji pada tahun 2022, beliau mengatakan bahwa:

“Disaat kami para jama’ah berangkat pada tahun 2022 kepala seksi Haji Bapak Khoirun Nikmad M.Pd, menjadi Tim Pemandu Haji (TPHI), jadi saya lihat dalam menjalankan tugas beliau melaksanakan tugasnya dengan baik. Dan dalam melayani para jama’ah juga beliau sangat ramah dan sopan, juga sabar menjelaskan bagaimana pelaksanaan ibadah Haji”

Hasil wawancara mengenai pertanyaan bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan sebagai berikut:

a. Pendaftaran dan Kuota Haji Padang Sidempuan

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak H. Arpan, S.Sos selaku Pelaksana Sistem Informasi Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, beliau menjawab :

“Pendaftaran dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun, ke Bank yang ditunjuk pemerintah yang menerima Pendaftaran haji. Kalau di Padang Sidempuan itu bisa BSI, Sumut Syariah, dan Muamalat, dan membayar Rp. 25.000.000-, selanjutnya jama’ah dapat porsi keberangkatan. Apabila kurang dari Rp. 25.000.000-,

masuk ke dalam tabungan haji dan belum dapat Nomor antri. Kemudian calon jama'ah haji membawa berkas dari Bank ke Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, diantaranya: KTP, KK, Akta Lahir, Buku Nikah, Surat Keterangan Kesehatan dan Foto Haji ukuran 3x4 dan 4x6. Lalu diadakan rekam biometrik berupa sidik jari dan foto. Jama'ah menunggu panggilan untuk diberangkatkan dengan masa tunggu untuk Padang Sidempuan 21 tahun.”<sup>91</sup>

Begitu juga disampaikan Bapak Mhd Ramadhan, S. H selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yang mengatakan:

“Pendaftaran jama'ah haji harus langsung dilakukan oleh pendaftar. Persyaratan administrasi yang harus dilengkapi seperti foto copy KTP 2 lembar, foto copy KK 2 lembar, foto copy Akta Kelahiran/Ijazah/Surat Nikah (salah satunya saja dan pastikan identitasnya sama dengan KTP & KK), foto haji ukuran 3x4 dan 4x6 10 lembar. Selanjutnya datang ke Bank Syariah untuk membuka Rekening Haji dengan setoran awal Rp. 25.000.000-, setelah itu akan mendapatkan lembar validasi setoran awal dari Bank. Seluruh administrasi beserta lembar validasi dari Bank serahkan ke Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan. Kemudian petugas akan mengecek seluruh administrasi yang ada. Calon kemudian akan melakukan foto biometrik dan sidik jari. Selanjutnya jama'ah akan mendapatkan cetakan nomor porsinya haji dan menunggu tahap pelunasan sesuai dengan jatuh tempo berangkat haji.”<sup>92</sup>

Setelah melakukan wawancara di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, dapat disimpulkan bahwa pendaftaran ibadah haji dilakukan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang

---

<sup>91</sup> Arpan, Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

<sup>92</sup> Muhammad Ramadhan, Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 19 Desember 2022.

telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Agama. Sebelum mendaftarkan diri Ke Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, terlebih dahulu jama'ah haji harus melakukan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Bank Penerima Setoran.

b. Pembatalan Haji

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak H. Arpan, S.Sos selaku Pelaksana Sistem Informasi Haji dan Umrah mengenai ketentuan pembatalan jama'ah haji reguler, beliau menjawab:

“Pendaftaran haji dinyatakan batal apabila calon jama'ah haji meninggal dunia, mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau sakit, kemudian calon jama'ah haji tidak dapat berangkat dalam masa dua kali musim haji. Apabila sudah dinyatakan batal, maka kemudian setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dikembalikan kepada ahli waris yang bersangkutan sesuai dengan setoran awalnya dulu.”<sup>93</sup>

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak Mhd Ramadhan, S. H selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yang mengatakan bahwa:

“Apabila jama'ah sudah mendaftar namun meninggal sebelum keberangkatan maka ahli waris mengajukan pembatalan dan uang jama'ah dikembalikan kepada ahli waris yang berhak sesuai kesepakatan ahli waris. Apabila jama'ah meninggal setelah ada panggilan Surat Keputusan untuk berangkat haji, maka bisa digantikan untuk ahli waris bisa anak atau istri atau orang tua atau saudara, bagi jama'ah haji reguler dan bisa berangkat ditahun itu juga

---

<sup>93</sup> Arpan, Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

dengan catatan sebelum turun visa, semua bisa diurus. Sedangkan untuk jama'ah haji yang sakit itu tidak bisa dilakukan pelimpahan porsi, tapi bisa ditunda berangkat atau apabila sakitnya permanen maka bisa dilakukan penarikan biaya penyelenggaraan ibadah haji atas permintaan yang bersangkutan.”<sup>94</sup>

Mengenai data calon jama'ah yang melakukan pembatalan haji karena meninggal dan sakit di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, Bapak H. Arpan, S.Sos mengatakan bahwa :

“Calon jama'ah haji yang meninggal tahun 2022 ada 10 orang, sedangkan jama'ah tunda ada 8 orang. Kemudian jama'ah mutasi dari Paluta ke Padang Sidempuan ada 1 orang, dan jama'ah mutasi dari Padang Sidempuan ke Prov. Sumbar ada 2 orang.”<sup>95</sup>

Dari pernyataan-pernyataan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pembatalan haji dapat dilakukan apabila calon jama'ah haji meninggal dunia dan sakit. Pembatalan haji dapat dilakukan dengan dua cara yaitu penarikan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji oleh ahli waris yang bersangkutan dan pelimpahan porsi kepada ahli waris.

#### c. Pengusulan Jama'ah Haji Lansia

Pengusulan jama'ah haji lansia dapat dilakukan apabila jama'ah haji sudah berumur 75 tahun dengan cara mengajukan surat permohonan ke Kementerian Agama Kota Padang

---

<sup>94</sup> Muhammad Ramadhan, Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 19 Desember 2022.

<sup>95</sup> Arpan, Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

Sidempuan. Hal tersebut sesuai hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Khoiun Nikmad, M.Pd beliau mengatakan bahwa:

“Khusus bagi jama’ah lansia, apabila lebih dari 75 tahun maka bisa diusulkan untuk berangkat secepatnya tanpa menunggu batas antrian porsi dengan catatan sesuai kuota yang ditentukan. Siapa lebih dulu daftar dia berangkat. Caranya yaitu dengan mengajukan surat permohonan jama’ah lansia lebih dari 75 tahun yang diajukan ke Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.”<sup>96</sup>

Pernyataan lain juga disampaikan oleh Bapak H. Arpan, S.Sos selaku Pelaksana Sistem Informasi Haji dan Umrah yang mengatakan:

“Disaat ada kuota tambahan lansia diberi porsi khusus oleh Provinsi tentunya dengan ada prosedur. Prosedur salah satunya adalah minimal setelah 3 tahun pendaftaran. Kemudian yang kedua umur 75 tahun boleh mengajukan. Tiap tahun banyak yang mengajukan namun nanti akan diseleksi berdasarkan yang daftarnya paling lama. Kalau umurnya yang paling tua nanti akan terseleksi dengan sendirinya berdasarkan usia uzhur (lebih dari lansia). Tahun 2022 12 orang lansia yang mendaftar dan berangkat 190 orang. Bagi jama’ah lansia ternyata meninggal dunia 10 orang, ia bisa diganti oleh ahli waris namun tidak bisa berangkat saat itu juga namun sesuai porsi haji atau masa menunggu. Apabila suami istri sudah lansia, salah satu meninggal maka bisa digantikan oleh ahli waris langsung berangkat karena harus mendampingi. Pelimpahan porsi dilakukan dengan cara ahli waris mengajukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, selanjutnya Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan membuat rekomendasi ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatra Utara, selanjutnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatra Utara merekomendasikan ke Dirjen Haji Pusat dan kemudian ahli waris atau pengganti langsung ke Jakarta untuk mengurus.”<sup>97</sup>

---

<sup>96</sup> Khoirun Nikmad, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

<sup>97</sup> Arpan, Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengusulan jama'ah haji lansia dapat dilakukan oleh jama'ah haji yang usianya diatas 75 tahun dengan membuat surat pengajuan yang diserahkan ke Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan dan tahun 2022 ada 12 orang pendaftar jama'ah haji lansia..

d. Penggabungan Mahram yang Mendaftar Terpisah

Penggabungan mahram yang mendaftar terpisah diperbolehkan bagi calon jama'ah haji yang telah melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Khoirun Nikmad, M.Pd selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah. Pak Khoirun Nikmad mengatakan:

“Untuk penggabungan mahrom apabila suami atau istri yang terpisah dibuktikan dengan surat nikah. Untuk penggabungan anak atau orang tua kandung dibuktikan dengan kartu keluarga atau akta kelahiran. Selama masih dalam ruang lingkup satu provinsi, penggabungan mahram bisa dilakukan. Untuk Padang Sidempuan tahun 2022 terdapat 11 jama'ah haji yang melakukan penggabungan mahram.”<sup>98</sup>

Pernyataan yang juga disampaikan oleh Bapak H. Arpan, S.Sos, selaku staf Pelaksana Sistem Informasi Haji yang mengatakan bahwa:

---

<sup>98</sup> Khoirun Nikmad, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah , *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.



“Syarat pengajuan penggabungan salah satunya yaitu sudah melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji tahun ini dan jama’ah yang akan menggabung harus sudah terdaftar pada provinsi yang sama. Selain itu jama’ah harus membawa foto copy akta kelahiran yang sudah di legalisir Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk anak kandung/orang tua terpisah dan akta nikah yang dilegalisir Kantor Urusan Agama Kecamatan untuk penggabungan suami istri terpisah.”<sup>99</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan mengenai penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah bisa dilakukan apabila termohon sama-sama dalam ruang lingkup satu Provinsi. Untuk tahun ini terdapat 11 jama’ah haji yang melakukan penggabungan mahram baik itu penggabungan Suami/Istri yang mendaftar terpisah maupun Anak/Orang tua yang mendaftar terpisah.

#### e. Bimbingan Manasik Haji

Mengenai bimbingan manasik haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan menetapkan mekanisme dan prosedur pembinaan ibadah haji mengacu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dan Dirjen Haji Pusat, baik itu pedoman pembinaan, tuntunan manasik

---

<sup>99</sup> Arpan, Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, *Hasil Wawancara* pada tanggal 119 Desember 2022.

dan buku panduan perjalanan ibadah haji. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak H. Arpan, S.Sos selaku Pelaksana Sistem Informasi Haji dan Umrah mengatakan bahwa:

“Manasik haji dilakukan tanpa memungut biaya tambahan dari jama’ah haji diluar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang telah ditetapkan. Dalam kegiatan manasik haji ini, masyarakat dapat melakukan bimbingan baik secara mandiri, maupun tingkat kecamatan bahkan kota. Bentuk-bentuk pelayanan di Kementerian Agama ini seperti manasik haji tingkat Kecamatan sebanyak 4 hari, yaitu 16 jam pelajaran (JPL), 1 hari sama dengan 4 JPL, dan 1 narasumber per JPL. Yang kedua tingkat Kabupate/Kota sebanyak 2 hari, yaitu 8 JPL.”<sup>100</sup>

Dalam melaksanakan pembinaan jama’ah haji, Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan tentu mempunyai strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan haji, sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan Bapak H. Arpan, S.Sos, mengatakan:

“Caranya yaitu mencari pembimbing haji yang harus sudah berangkat haji dan baru pulang haji 2-3 tahun lalu. Diutamakan pendidikan minimal S1 atau pernah belajar di Arab Saudi, sehingga dia mengetahui daerah-daerah disana. Selain itu staf haji juga selalu mengikuti workshop dan pelatihan pembinaan ibadah haji di Provinsi setiap tahun.”<sup>101</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah terbagi menjadi tiga yaitu manasik haji mandiri, manasik haji tingkat Kecamatan dan manasik haji tingkat

---

<sup>100</sup> Arpan, Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

<sup>101</sup> Arpan, Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

Kabupaten/Kota. Selain itu Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah juga mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan dengan cara mencari pembimbing ibadah haji yang tidak asal-asalan.

f. Pembentukan Kelompok Regu dan Kelompok Rombongan

Sebelum calon jama'ah haji diberangkatkan ke Arab Saudi, terlebih dahulu Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan membentuk Kelompok Regu dan Kelompok Rombongan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Khoirun Nikmad, M.Pd, selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah, mengatakan bahwa:

“Pembentukan regu dan rombongan ini penting untuk memudahkan koordinasi, terutama kelak saat di tanah suci. Meskipun begitu, tetap saja kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji secara menyeluruh, terasa sekali manfaatnya dalam menunjang kekhayusan beribadah disana. Setelah jama'ah haji menyelesaikan proses pendaftaran, kemudian jama'ah haji melaksanakan bimbingan manasik haji, dalam bimbingan manasik ini kemudian jama'ah haji dibagi kedalam beberapa kelompok atau rombongan. Dalam satu kelompok atau rombongan akan dipimpin oleh satu orang ketua rombongan dan satu orang pembimbing ibadah haji.”<sup>102</sup>  
Selain itu, hasil wawancara dengan Bapak H. Arpan,

S.Sos, selaku Staf Pelaksana Informasi Haji, mengatakan bahwa:

“Pada tahun 2022 Padang Sidempuan terbagi menjadi 1 Kloter, keberangkatan diperkirakan mulai dari tanggal 12 Juni s.d 26 Juli 2022. Saat ini Provinsi sedang mengatur Kloter. 1 kloter terdiri dari 9 rombongan. Dalam satu

---

<sup>102</sup> Khoirun Nikmad, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah , *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

rombongan nanti dibagi lagi menjadi 39 regu, jadi satu regu terdiri dari 10/11 jama'ah dan di pimpin 1 orang yang disebut ketua regu.”<sup>103</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, peneliti menyimpulkan bahwa pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Pembagian anggota dilakukan dengan adil di setiap regu, ada yang tua dan ada yang muda, sehingga yang muda bisa membimbing yang tua. Selain itu, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan ini sangat perlu dilakukan untuk memudahkan jama'ah dalam melaksanakan ibadah haji agar berjalan dengan lancar, aman dan tanpa suatu kendala apapun.

---

<sup>103</sup> Arpan, Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

g. Perlindungan Jama'ah Haji

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Khoirun Nikmad, M.Pd, mengenai perlindungan jama'ah haji, beliau mengatakan bahwa :

“Melindungi disini dalam arti mendampingi, mengkoordinasikan jama'ah haji dengan dinas terkait yang membantu melindungi jama'ah haji, diantaranya Bagian Kesra Pemerintah Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Kepolisian dan Imigrasi”<sup>104</sup>

Pernyataan yang hampir sama disampaikan oleh bapak H. Arpan, S.Sos, selaku Staf Pelaksana Informasi Haji dan Umrah yang mengatakan:

“Melindungi dengan cara berkoordinasi antara bagian/panitia haji Kabupaten/Kota maupun Kecamatan. Berkoordinasi dengan Dinas Pemerintah Daerah. Berkoordinasi dengan Dinas Imigrasi untuk pembuatan paspor jama'ah haji dengan mengundang pihak Imigrasi datang ke daerah. Koordinasi dengan pihak Kepolisian untuk proses pengamanan di jalan. Koordinasi dengan Dinas Perhubungan untuk kelancaran proses pemberangkatan dan pemulangan jama'ah haji”<sup>105</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan mengenai perlindungan jama'ah haji, dapat disimpulkan bahwa proses perlindungan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dilakukan dengan cara mendampingi jama'ah haji dari awal pendaftaran hingga proses pemberangkatan dan pemulangan. Hal

---

<sup>104</sup> Khoirun Nikmad, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah , *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

<sup>105</sup> Arpan, Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

tersebut dapat dilihat dari usaha Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan dalam melakukan perlindungan semaksimal mungkin dengan cara berkoordinasi dengan seluruh Dinas Pemerintahan yang terkait demi terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji yang aman, lancar dan tertib.

#### **4. Pengawasan (*Controlling*) Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Pengawasan juga berfungsi sebagai bahan evaluasi, dan juga monitor untuk proses perencanaan agar berjalan semestinya. Hal ini sudah diusahakan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dengan melakukan perencanaan dan pelaksanaan pada saat proses pengawasan hal tersebut. Proses pengawasan atau *controlling* dilakukan langsung oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Bapak Khoirun Nikmad, M.Pd, mengatakan bahwa:

“Pada saat kegiatan manasik haji, saya mengamati langsung kegiatan yang sedang dilaksanakan untuk melihat proses berjalannya kegiatan. Jadi kami bisa memantau pelayanan kami terhadap calon jama'ah supaya lebih baik lagi. Seperti saya ataupun staf lebih bertanggung jawab dalam melayani dengan secara cepat dan tepat, menguasai komunikasi yang bagus, dan juga menjamin kerahasiaan setiap transaksi yang dilakukan oleh calon jama'ah. Disamping itu, staf juga diberi tanggung jawab membuat laporan kinerja harian pada masing-masing bagian, laporan ini kemudian dikumpulkan dan ditandatangani setiap 3 bulan sekali. Dalam beberapa kegiatan manasik haji pemantauan juga dilakukan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota

Padang Sidempuan, yaitu Bapak Masir Rambe, M.A, sedangkan apabila beliau tidak dapat hadir maka beliau mendelegasikan tugasnya kepada Kepala Sub. Bagian TU Bapak H. Kasman. M.A. Kalau masalah evaluasi itu kita lakukan rapat setiap 1 bulan sekali atau terkadang kalau memang sedang ada masalah yang harus ditangani dengan cepat, kita lakukan rapat dadakan.”<sup>106</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, dapat disimpulkan bahwa proses pengawasan dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk menjamin kegiatan yang sudah direncanakan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tidak hanya Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah saja yang memantau secara langsung proses kegiatan penyelenggaraan ibadah haji, namun juga oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Manajemen Pelayanan calon jama'ah Haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dapat dikatakan baik, karena ke empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sudah terlaksana dan berjalan secara sistematis. Hal tersebut juga dapat dilihat dari tanggapan baik jama'ah haji yang baru berangkat tahun 2022 dan jama'ah haji yang sudah berangkat di tahun-tahun sebelumnya bahwa mereka merasa puas

---

<sup>106</sup> Khoirun Nikmad, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah , *Hasil Wawancara* pada tanggal 19 Desember 2022.

terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dari Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.

### **C. Analisis Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pelayanan calon jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan bahwa Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah harus menerapkan fungsi manajemen dalam pelayanan calon jama'ah Haji, sehingga kegiatan pelayanan di Seksi penyelenggara Haji dan Umrah ini dapat berjalan sebagai mana mestinya dan mampu mencapai tujuan. Selain itu, Kepala seksi dan staf harus melaksanakan tugasnya dengan maksimal dan melakukan perencanaan kegiatan.

Manajemen yang ditemukan dalam pelayanan calon jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Perencanaan yang dilakukan adalah menentukan persyaratan-persyaratan pelayanan, dan menentukan target pelayanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Pengorganisasian yang dilakukan yaitu mempekerjakan kepala seksi dan staf khusus untuk melakukan tugas. Kemudian membagikan tugas kepada staf untuk membimbing calon jama'ah yang mendaftar, dan membangun hubungan baik dengan calon jama'ah Haji dan Umrah.

Pelaksanaan yang dilakukan adalah kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umrah membangun hubungan baik, memberikan sebuah



bimbingan, instruksi, nasihat, koreksi, dan motivasi kepada seluruh staf untuk mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan, seluruh staf melaksanakan tugas administrasi pelayanan Haji dan Umrah. Kemudian untuk pengawasan dilakukan dengan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah untuk mengawasi langsung bagaimana proses pelayanan calon jama'ah Haji dan staf juga memberikan laporan kepada kepala seksi mengenai perkembangan pelayanan calon jama'ah Haji.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh yang menyangkut tentang manajemen pelayanan calon jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Perencanaan dilakukan melalui penyusunan jenis kegiatan, arah tujuan kegiatan, pelaksana, dan waktu kegiatan.
2. Pengorganisasian dilakukan dengan menyediakan ketua rombongan dan ketua regu Haji dan membagi tugas kepada setiap staf Penyelenggara Haji dan Umrah.
3. Pelaksanaan dilakukan dengan dilaksanakannya kegiatan pelayanan pendaftaran dan kuota Haji, pembatalan Haji, pengusulan jama'ah Haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik Haji, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan, dan perlindungan calon jama'ah Haji.
4. Pengawasan dilakukan melalui pengawasan langsung yang dilakukan oleh kepala kantor Kementerian Agama, kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dan juga melalui laporan mengenai kegiatan pelayanan calon jama'ah Haji.

**B. Saran**

1. Kepada staf disarankan lebih meningkatkan arahan tentang cara administrasi pendaftaran Haji atau menyampaikan informasi mengenai pendaftaran Haji, terutama kepada pendaftar Haji lansia.
2. Perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi calon jama'ah yang belum berangkat Haji atau jama'ah Haji yang sudah pulang atau pihak lain untuk menyampaikan pendapatnya berkaitan dengan pelayanan Haji.
3. Perlunya pengadaan website/blog Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan sebagai sumber informasi, mengingat Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sudah sangat berkembang saat ini.
4. Kepada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan disarankan menyediakan kursi di depan ruangan Penyelenggara Haji dan Umrah, supaya apabila sewaktu-waktu pendaftar Haji sedang ramai dapat duduk menunggu dengan nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Malik Abdul Karim Amrullah, *Tafsir Al-Azhar*, Jakarta: Pustaka Panjimas. T.th

Burhanuddin Yusuf, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rajawali Pers

Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I, 2016, *Dasar-Dasar Manajemen*, Medan: Perdana Publishing

Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, 2001, *Fiqih Haji*, Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia

Ditjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2003, *Realitas dan Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta: Ditjen BPIH

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka

Dermawan, Edi Suryadi, 2013, *Metode Penelitian Komunikasi dengan Pendekatan Kualitatif*, Jakarta: Remaja Rosdakarya

Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri dan Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2017, *Himpunan Peraturan Penyelenggaraan Haji di Arab Saudi* 2017, Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia

Endar Sugiharto, 1996, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Fuad Hasbi Ash Shiddieqy, 2002, *Al-Bayan Tafsir Penjelasan Al-Qur-anul karim*, Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra

Husaini Usman, 2000, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara

H. Malayu, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Bumi Aksara, Jakarta

Imam Saukani, 2009, *Manajemen Pelayanan Haji*, Cet I; Jakarta: Pubslisting Kehidupan Keagamaan

Kasmir, 2005, *Etika Coustumer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Koentjoro Ningrat, 1981, *Metode Peneltian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, diakses 13 April 2022 melalui <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/program>

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Surabaya: Halim, 2014 M

Kementerian Agama RI

<https://kaltim.kemenag.go.id/berita/read/382584>

Lexy J Melong, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: Rosada Karya

Lilis Sulastri, 2012, *Manajemen Sebuah Pengantar*, Bandung: La Goods Publishing

M. Munir, dan Wahyu Ilahi, 2006, *Manajemen Dakwah* Jakarta: Kencana

M. Burhan Bungin, 2008, *Penelitian Kualitatif* Cet. II; Jakarta: Kencana Perdana Media Group

Muhammad Anwar, 2020, *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*, Jakarta: Kencana

Meithiana Indrasari, 2019, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Surabaya, Jl. Semolowaru No. 84

Muhammad, 2019, *Pengantar Ilmu Administrasi*, Sulawesi: PT. Unimal Press

Muhsin, 2009, *Manajemen Majelis Taklim* Jakarta: Pusataka Intermedia

Malayu, 2017, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* Jakarta: Bumi Aksara

Muhammad Rifa'i, & Candra Wijaya, 2016, *Dasar-Dasar Manajemen*, Medan: Perdana Publishing

Nur Laila Syarifah, 2016 *Skripsi Manajemen Pelayanan Administratif Jama'ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga

Rifki faisal, Miftahul dan Jaka, *Pengaruh dan Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, Jurnal Ilmu Pertanian dan Perternakan, Vol. 4 No. 2, Desember 2016

Ratminto , Atik Septi Winarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ruslan Rosady, 2012, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers

Selviana, 2016 *Pelayanan Jama'ah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakrta Selatan Tahun 2015* UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Saefuddin, *Pengorganisasian dalam Manajemen*, Jurnal Al-Hikmah Vol. 5 No. 2, Oktober 2017, <http://www.jurnal.staiba.ac.id/index.php/Al-Hikmah/article/view/45>

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

Unus Suriawiria, 1996, *Ibadah Haji dan Umroh*, Cet. I; Jakarta: Pustaka Utama Grafiti

Wahbah Az-Zuhaili, 2011, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, edisi jilid 3, Jakarta : Gema Insani

Yunan Yusuf, 2006, *Manajemen Dakwah* Jakarta: Kencana

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS DIRI

1. NAMA : Raisah Widiyanti Hasibuan
2. NIM : 18 304 00015
3. TTL : Padang Sidempuan, 02 Februari 2000
4. ALAMAT : Jl. Ompunapotar, Gg. Delima, Kel. Panyanggar
5. NO. HP : 0812-6998-2219

### B. IDENTITAS ORANG TUA

1. AYAH : Panggabean Hasibuan
2. PEKERJAAN : Wiraswasta
3. IBU : Efrida Yanti Pohan
4. PEKERJAAN : Ibu Rumah Tangga
5. ALAMAT : Jl. Ompunapotar, Gg. Delima, Kel. Panyanggar

### C. PENDIDIKAN

1. TK Raudhatul Athfal Al-Qur'an Ulfah, Lulus Tahun 2006
2. MIN Sadabuan, Lulus Tahun 2012
3. MTsN 1 Padang Sidempuan, Lulus Tahun 2015
4. MAN 1 Padang Sidempuan, Lulus Tahun 2018
5. Universitas Islam Agama Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

## **Pedoman Wawancara**

### **A. Wawancara dengan JFU Kepegawaian pada Kantor Kementerian**

#### **Agama Kota Padang Sidempuan**

1. Kapan berdirinya Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan ?
2. Siapa nama-nama kepala kantor yang menjabat menjadi pemimpin di kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan ?
3. Apa Visi dan Misi kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan ?
4. Apa saja sarana dan prasarana di kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan ?

### **B. Wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) Penyelenggara Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

1. Kemana arah pelayanan seksi penyelenggara Haji dan Umrah ?
2. Bagaimana cara seksi penyelenggara Haji dan Umrah mengurangi dampak dari perubahan peminat, motivasi, ataupun ekonomi masyarakat agar mau mendaftar Haji ?
3. Apa yang dilakukan seksi penyelenggara Haji dan Umrah untuk meminimalisir suatu pemborosan ataupun kelebihan dalam melakukan kegiatan-kegiatan seksi penyelenggara Haji dan Umrah ?
4. Bagaimana cara Kasi seksi penyelenggara Haji dan Umrah dalam mempersiapkan dan membagi tugas staf dalam seksi penyelenggara Haji dan Umrah ?
5. Siapa yang mengkoordinasikan tugas organisasi seksi penyelenggara Haji dan Umrah ?



6. Siapa yang mengkoordinasikan tugas organisasi seksi penyelenggara Haji dan Umrah ?
7. Bagaimana cara Kasi seksi penyelenggara Haji dan Umrah menggerakkan para staf untuk melaksanakan semua tugas seksi penyelenggara Haji dan Umrah ?
8. Apakah ada penilaian yang dilakukan Kasi Haji dan umrah terhadap proses tugas-tugas para staf seksi penyelenggara Haji dan Umrah ? Dan bagaimana bentuk penilaian tersebut ?
9. Apakah ada Kasi Haji dan Umrah memberikan sebuah bimbingan, instruksi maupun nasihat terhadap staf seksi penyelenggara Haji dan Umrah ?
10. Bagaimana sistem pengusulan calon jama'ah Haji lansia pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ?
11. Bagaimana sistem penggabungan mahram yang mendaftar terpisah pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ?
12. Bagaimana sistem pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ?
13. Bagaimana sistem perlindungan calon jama'ah Haji atau adakah dinas terkait yang membantu melindungi jama'ah ?
14. Apakah seksi penyelenggara Haji dan Umrah menciptakan suatu mutu pelayanan yang lebih baik ?
15. Kapan dilakukannya evaluasi terhadap proses tugas yang salah ataupun menyimpang ?

16. Apakah para staf seksi penyelenggara Haji dan Umrah mau melakukan tugas yang di delegasikan oleh Kasi Haji dan Umrah ?

**C. Wawancara dengan Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

1. Apa saja pelayanan yang dilakukan seksi penyelenggara Haji dan Umrah ?
2. Siapa saja sasaran-sasaran seksi penyelenggara Haji dan Umrah dalam pelayanan Haji dan Umrah ?
3. Siapa penanggung jawab tugas-tugas yang telah dibagikan ?
4. Bagaimana cara seksi penyelenggara Haji dan Umrah membangun hubungan dengan masyarakat ?
5. Bank apa saja yang bisa melakukan pembayaran pendaftaran Haji ? Dan berapa biaya untuk mendapatkan porsi keberangkatan ?
6. Berapa lama masa tunggu pemberangkatan Haji pada kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan ?
7. Bagaimana yang dimaksud pembatalan Haji ?
8. Berapa calon jama'ah yang meninggal dan mengunurkan diri pada tahun 2022 ?
9. Bagaimana sistem pengusulan calon jama'ah Haji lansia pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ?
10. Berapa orang lansia yang mendaftar pada tahun 2022 ? Dan berapa jama'ah yang berangkat pada tahun 2022 ?

11. Apa saja persyaratan penggabungan mahram yang mendaftar terpisah ?
12. Apakah ada biaya dalam melakukan manasik Haji ?
13. Bagaimana sistem manasik Haji ?
14. Kapan pemberangkatan Haji pada tahun 2022 ?
15. Apakah kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan berkaitan dengan dinas Bagian Kesra Pemerintahan daerah, dinas kesehatan, dinas perhubungan, kepolisian ataupun imigrasi dalam perlindungan calon jama'ah Haji ?

**D. Wawancara dengan Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan**

1. Apa saja tugas dan fungsiseksi Penyelenggara Haji dan umrah ?
2. Berapa orang :
  - a. Calon jama'ah Haji yang terpanggil pada tahun 2022 ?
  - b. Calon jama'ah Haji yang lansia pada tahun 2022 ?
  - c. Calon jama'ah Haji yang uzhur pada tahun 2022 ?
  - d. Calon jama'ah Haji yang batal berangkat pada tahun 2022 ?
3. Apa saja Persyaratan administrasi yang harus dilengkapi oleh calon jama'ah Haji ?
4. Bagaimana yang dimaksud pembatalan Haji ?

**E. Wawancara dengan calon jama'ah Haji dan jama'ah Haji yang sudah pernah berangkat ke *baitullah*.**

1. Bagaimana menurut bapak/ibu pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan ?

2. Apakah menurut Ibu perencanaan pelayanan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sudah bagus ?
3. Bagaimana menurut Ibu mengenai pengelompokan tugas staf di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ?
4. Apakah menurut Ibu semua staf di seksi Penyelenggara Haji melaksanakan tugasnya dengan baik ?
5. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik ?
6. Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan yang diberikan para petugas di Kementerian Agama Kota Padangsidempuan ? Ya/Tidak ? Mengapa ?
7. Adakah hambatan yang muncul sebelum pemberangkatan Haji tahun 2022?
8. Apakah bapak/ibu merasakan kesulitan dengan prosedur pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Padangsidempuan Tahun 2022? Ya/tidak? Mengapa?

## **Pedoman Observasi**

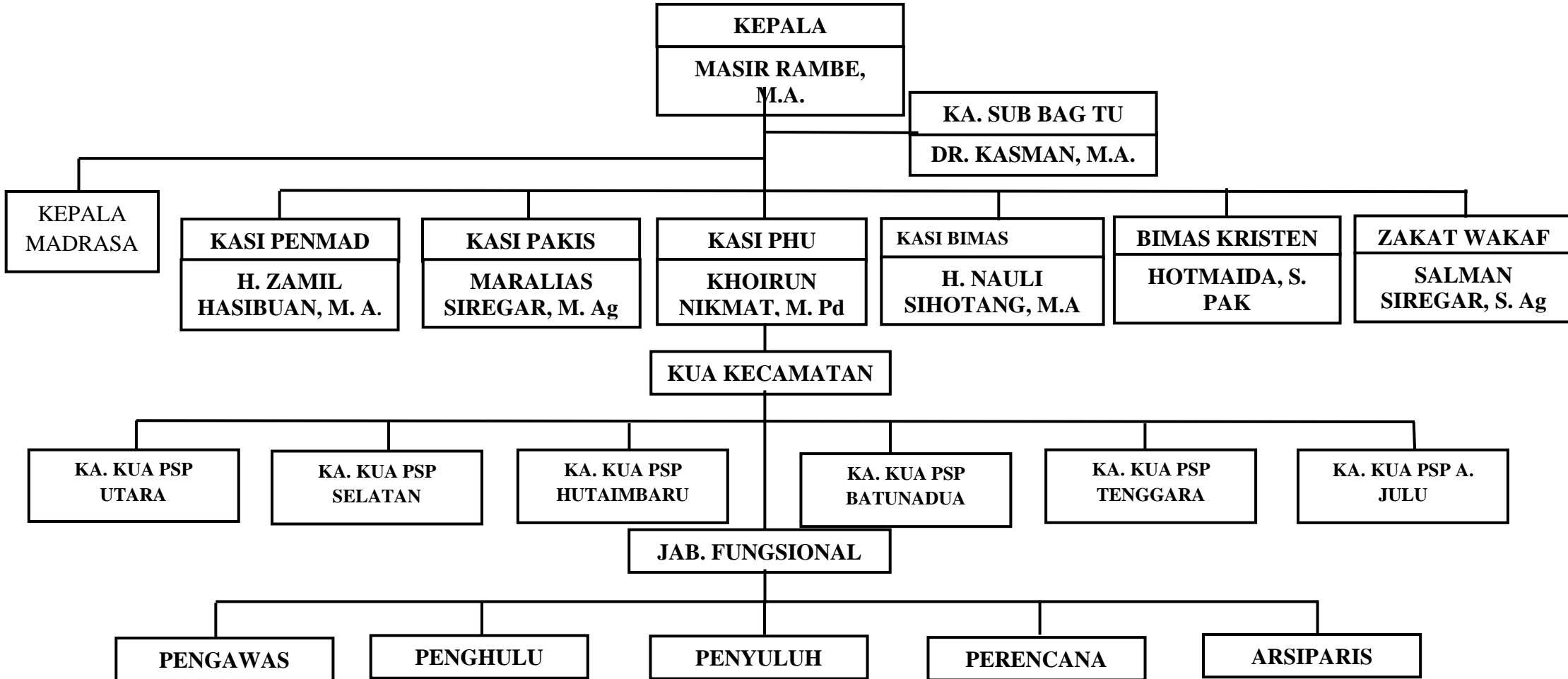
Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan”. Maka peneliti membuat pedoman observasi tentang manajemen pelayanan jama’ah Haji pada kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan.

1. Mengamati perencanaan pelayanan calon jama’ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan,
2. Mengamati pengorganisasian pelayanan calon jama’ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan,
3. Mengamati pelaksanaan pelayanan calon jama’ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan,
4. Mengamati pengawasan pelayanan calon jama’ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan,

# STRUKTUR ORGANISASI

## KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN

SESUAI PMA NO. 19 TAHUN 2019



Lampiran

## Dokumentasi

Dokumentasi dengan Bapak Khoirun Nikmat, M. Pd., selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.



Dokumentasi dengan Ibu Fatimah Zahara, S. Ag., selaku Penyusun Perlengkapan Haji.





Dokumentasi dengan Bapak Mhd. Ramadhan, S. H., selaku bagian laporan keuangan.





Dokumentasi dengan Bapak H. Arpan Siregar, S. Sos., selaku bagian sistem informasi Haji.



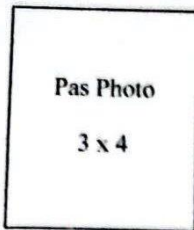
Dokumentasi dengan Ibu Melati Harahap, selaku calon jama'ah Haji.



Dokumentasi dengan Bapak H. Safiuddin Lubis dan Ibu Hj. Aslilan Siregar, selaku jama'ah Haji yang sudah pernah berangkat ke *baitullah*.



**TUGAS, POKOK DAN FUNGSI (URAIAN TUGAS)  
SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN**



**N a m a** : Khoirun Nikmad, M.Pd  
**NIP.** : 197709302007011014  
**Pangkat/Gol.** : Penata Tk.I (III/d)  
**Jabatan** : Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh  
**Atasan Langsung** : Kepala Kankemenag Kota Padangsidimpuan  
**Alamat** : Desa Huta Padang Kec. Padangsidimpuan  
Hutaimbaru Kota Padangsidimpuan

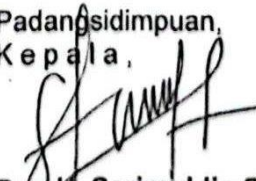
**I. TUGAS POKOK**

- Melaksanakan pemberian bimbingan dan pelayanan kepada masyarakat di Bidang Bimbingan Urusan Penyelenggaraan Haji dan Umroh serta mengawasi, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan kebijakan teknis Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan.

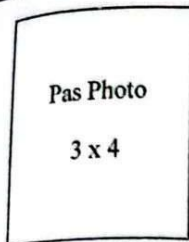
**II. FUNGSI**

1. Memimpin tugas pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh;
2. Menetapkan dan merumuskan visi, misi, kebijakan, tujuan, sasaran, *program dan rencana kerja Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh*;
3. Membagi tugas, menggerakkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh kepada Staf pelaksana Penyelenggaraan Haji dan Umroh;
4. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Staf;
5. Melakukan bimbingan dan pelayanan teknis di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh;
6. Bekerja sama dengan unit kerja terkait;
7. Mempelajari dan menilai / mengoreksi laporan / hasil kerja tugas Staf;
8. Melakukan usaha pengembangan dan peningkatan system/teknis pelaksanaan tugas;
9. Menandatangani secara elektronik surat pendaftaran pergi haji;
10. Menandatangani/Memaraf surat keluar seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh;
11. Bertanggung jawab atas kinerja para Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh;
12. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh atasan;

Padangsidimpuan, Februari 2022  
Kepala,

  
**Drs. H. Saripuddin Siregar**  
NIP. 19691110 199003 1 001

**TUGAS, POKOK DAN FUNGSI (URAIAN TUGAS)  
SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN**



Nama : H. ARPAN SIREGAR, S.Sos  
NIP. : 197012071994031002  
Pangkat/Gol. : Penata Tk.I (III/d)  
Jabatan : Sistem Informasi Haji  
Atasan Langsung : Kepala Seksi Peny. Haji dan Umroh  
Alamat : Jalan Sutan Soripada Mulia Gg. Melati  
Kec. Padangsidimpuan Utara

**I. TUGAS POKOK**

- Melaksanakan Pelayanan, Bimbingan, Pembinaan dan Pengelolaan Sistem informasi di bidang Penyelenggaraan Haji & Umroh berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

**II. FUNGSI**

1. Melakukan pengetikan, penggandaan dan pendistribusian surat pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh;
2. Melakukan Entry data Pelimpahan Nomor Porsi dikarenakan meninggal dunia dan sakit permanen;
3. Melakukan Entry data Pembatalan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) di karenakan meninggal dunia, sakit berat, dll
4. Melaksanakan penyusunan Ketua Rombongan dan Ketua Regu Jamaah Calon Haji;
5. Menjadi panitia dalam setiap kegiatan pada seksi Peny. Haji dan Umroh;
6. Memberikan Pelayanan kepada masyarakat perihal tata cara Pendaftaran Haji, Pembatalan BPIH dan Pelimpahan Nomor Porsi
7. Memberikan Pelayanan dan pemahaman Kepada Calon Jamaah Haji tunda tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Haji 2022;
8. Menyusun Jamaah Calon Haji di dalam bus pada saat Pemberangkatan dari Kota Padangsidimpuan ke Asrama Haji;
9. Melakukan pemilahan jamaah calon berdasarkan kecamatan dan berdasarkan Bank Penerima Setoran Haji ;
10. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan

Padangsidimpuan, Januari 2022  
Kasi. Peny. Haji & Umroh

  
Khorun Nikmad, M.Pd  
NIP. 197709302007011014



**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN  
NOMOR : 133 TAHUN 2021**

**TENTANG  
PENGANGKATAN PRAMUBAKTI  
PADA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2022  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN**

- Membaca** : 1. Surat Rekomendasi Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan tanggal 05 Desember 2021;  
2. DIPA Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Tahun 2022.
- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi dan lancaran tugas pokok dan fungsi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dipandang perlu mengangkat Pramubakti dan ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan;  
b. bahwa nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugasnya sebagai Pramubakti pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Padangsidimpuan;  
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;  
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;  
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 633 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Agama.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PENGANGKATAN PRAMUBAKTI PADA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2022.
- RESATU** : Terhitung mulai tanggal **01 Januari** sampai dengan **31 Desember 2022** mengangkat dan menugaskan :
- Nama : **MHD. RAMADHAN, S.H**  
Tempat/Tgl. Lahir : **Medan, 26 Januari 1996**  
Pendidikan : **S1 Ilmu Hukum "Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Al-Hikmah Medan" Tahun 2020**  
Alamat : **Jl. Saidi Rambe Kelurahan Silandit Kecamatan Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan**  
Diangkat sebagai : **Pramubakti Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan.**
- DUA** : Kepada yang bersangkutan akan diminta pertanggungjawaban tugas sebagai Pramubakti pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan.
- TIGA** : Kepada yang bersangkutan diberikan uang honorarium sebesar : Rp. 1.800.000,- (Satu juta delapan ratus ribu rupiah) setiap bulannya.
- EMPAT** : Segala biaya akibat diterbitkannya Surat Keputusan ini akan dibebankan kepada DIPA Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Nomor : DIPA.025.09.2.650069/2022 tanggal 17 November 2021.
- ELIMA** : Asli Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Padangsidimpuan  
Pada tanggal : 30 Desember 2021  
KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA PADANGSIDIMPUAN,



Penyusunan :  
Kepala Kantor Wilayah Kem. Agama Prov. Sumatera Utara;  
Kepala KPPN Padangsidimpuan;  
Kasi PHU Kantor Kem. Agama Kota Padangsidimpuan;  
Pembuat Daftar Gaji Kantor Kem. Agama Kota Padangsidimpuan.



# KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI AGAMA  
NOMOR: 622 /Kw.02/KP.07.6/01/2017

## TENTANG PENGANGKATAN DALAM JABATAN FUNGSIONAL UMUM

MENTERI AGAMA,

1. Membaca : Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan Nomor: 209/Kk.02.20/1-a/KP.00/01/2017 tanggal 17 Januari 2017 tentang Usul Perubahan Jabatan Fungsional Umum di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.

2. Menimbang : a. bahwa dengan diketapkannya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Fungsional Umum di Kementerian Agama dan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2014 tentang Tunjangan Kinerja bagi Pegawai di Lingkungan Kementerian Agama;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Pengangkatan Pegawai dalam Jabatan Fungsional Umum.

3. Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1994 tentang Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil;  
6. Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2014 tentang Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kementerian Agama;  
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;  
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;  
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Fungsional Umum di Kementerian Agama;  
10. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003 tentang Pemberian Kekuasaan dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Agama.

### MEMUTUSKAN:

4. Menetapkan:

1. Terhitung mulai akhir bulan Desember 2016 memberhentikan Sdr. H. ARPAN SIREGAR, S.SOS, NIP. 197012071994031002 Dari Jabatan Pengembang Tenaga Kependidikan pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.

2. Terhitung Mulai Tanggal 1 Januari 2017 mengangkat:

Nama : H. ARPAN SIREGAR, S.SOS  
NIP : 197012071994031002  
Tempat, Tanggal Lahir : Gunungtua, 07 Desember 1970  
Pangkat/Golongan : Penata Tk. I (III/d)  
Pendidikan Terakhir : S.1 UGN FISIPOL Tahun 1996  
Jabatan Fungsional Umum : Pengembang Petugas Haji  
Tempat Tugas : Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah  
Unit Organisasi : Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan

3. Apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Medan

pada tanggal 21 Januari 2017



5. Menugaskan : Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jakarta;  
6. Kepala Badan Kepegawalan Negara, Jakarta;  
7. Sekretaris Jenderal Kementerian Agama, Jakarta;  
8. Sekretaris Jenderal Kementerian Agama, Jakarta;  
9. Kepala Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Padangsidempuan;  
10. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.

No	Nama Lengkap dan No. Induk Pegawai	Tempat dan Tanggal Lahir	Pangkat	Pembina	Bidang	Tugas
34	Abdur Rahman, S.Pd.I 198004232005011003	Sorkam, 23 April 1980	Penata Muda, III/a	Pengembang Potensi Siswa	Analisis Potensi Siswa pada Seksi Pendidikan Madrasah	
35	Ronggasa, S.Ag 196507211989112001	Gunung Manaon, 21 Juli 1965	Penata Tk.I, III/d	Pengembang Kurikulum Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	Analisis Kurikulum dan Pembelajaran pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	
36	Henry Syahyuty Siregar, SP 197105082014111001	Tapanuli Selatan, 8 Mei 1971	Penata Muda, III/a	Pengembang Tenaga Pendidikan Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	Analisis Informasi Pengembangan Pendidikan/Tenaga Kependidikan pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	
37	Masdewati Lubis, S.Sos.I 197911082005012005	Manunggang Jae, 8 Nopember 1979	Penata Tk.I, III/d	Pengembang Kelembagaan Seksi PAKIS Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	Analisis Kelembagaan Pembinaan Pendidikan pada Seksi PAKIS Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	
38	Hayatul Faizyah Siregar, S.Sos 197306312009122001	P.Sidimpuan, 31 Agustus 1973	Penata, III/c	Pengembang Kapasitas Pendidik atau Santri Seksi PAKIS Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	Analisis Kualifikasi dan Karir Pendidik dan Tenaga Kependidikan pada Seksi PAKIS Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	
39	Irwani Hasibuan 198506152014121005	Labuhan Batu, 15 Juni 1985	Pengatur Muda, II/a	Pengadministrasi pada Seksi PAKIS Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	Pengadministrasi pada Seksi PAKIS Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	
40	Yusmaini Artonang, SE 196504081989022001	Sadab'ian, 8 April 1965	Penata Tk.I, III/d	Pengembang Kurikulum pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	Penyusun Bahan dan Dokumentasi Haji pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	
41	Patma wati Dauly, S.Ag 196304051986032003	Gonting Julu, 5 April 1963	Penata Tk.I, III/d	Pengembang Kapasitas Penyuluh pada Penyelenggara Syaria Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	Penyusun Dokumentasi Haji pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	
42	H.Arpan Siregar, S.Sos 197012071994031002	Sigama Simanosor, 7 Desember 1970	Penata Tk.I, III/d	Pengembang Petugas Haji pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	Sistem Informasi Haji pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	



## KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA UTARA  
NOMOR: 1277/Kw.02/1-b/KP.07.5/09/2019

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA


KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA UTARA,

- Membaca : Surat Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Nomor: B.2004/Kk.02.20/KP.07.5/09/2019 tanggal 3 September 2019, tentang Usul Perubahan Jabatan Fungsional Umum menjadi Jabatan Pelaksana di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan;
- Menimbang : Bahwa untuk menindaklanjuti peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perubahan nomenklatur jabatan fungsional umum Pegawai Negeri Sipil menjadi nomenklatur Jabatan Pelaksana, perlu dengan segera mengangkat Pegawai Negeri Sipil yang namanya tersebut dalam lajur 2 daftar Lampiran Keputusan ini dalam jabatan baru.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017;  
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2016 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah;  
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003;  
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012;  
6. Perka BKN Nomor 19 Tahun 2017;

### MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :  
KESATU : Mengangkat Pegawai Negeri Sipil yang namanya tersebut dalam lajur 2 dari jabatan sebagaimana tersebut dalam lajur 5 ke dalam jabatan sebagaimana tersebut dalam lajur 6 daftar lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KETIGA : Keputusan ini disampaikan kepada Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Medan  
pada tanggal 27 September 2019  
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama  
Provinsi Sumatera Utara,

  
Twan Zulhami

### Tembusan

1. Kepala Badan Kepegawalan Negara, Jakarta;
2. Direktur Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan, Jakarta;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Agama, Jakarta;
4. Kepala Biro Kepegawalan Kementerian Agama, Jakarta;
5. Kepala Kantor Regional VI BKN Medan;
6. Kepala Kantor PT.TASPEN Cabang Pematangsiantar;
7. Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Padangsidimpuan;
8. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan.



**PRAMANIFEST KEBERANGKATAN HAJI TAHUN 1443H / 2022 M  
KOTA PADANG SIDEMPUAN**

TAHUN  
KLOTER  
EMBARKASI

: 2022  
: 03 MES  
: MEDAN

NO	PORSI	NAMA LENGKAP	NO. ROMBO NGAN	NO. RE GU	JENIS	KET
					ANGGOTA	
1						
2					TPHI	
3					TKHI	
4					TPIHI	
5					PARAMEDIS	
200					PARAMEDIS	
201	0200129207	ZULPAN BIN MASKOT HARAHAHAP	5	19	KARU	
202	0200129208	NURDEWI INTAN BT MARULITUA	5	19		
203	0200129934	SUHEIMI EFENDI BIN KOSIM RITONGA	5	19		
204	0200129937	SAKDIAH HASIBUAN BT NURU HASIBUAN	5	19		
205	0200126814	DARWIN EFENDI BIN MANGKAMPI RANGKUTI	5	19		
206	0200126816	MAHARNI HAYATI LUBIS BT TORKIS TAJUDDIN NOOR	5	19		
207	0200125104	AYYUB HARAHAHAP BIN BAGINDA DIAPARI HARAHAHAP	5	19		
208	0200125105	NURKIA SIMATUPANG BT AHMAD SIMATUPANG	5	19		
209	0200129265	IWAN GUCI BIN ILYAS	5	19		
210	0200125588	SYARIPUDDIN SIREGAR BIN MAHMUD SIREGAR	5	19		
211	0200125018	SIROTUL ASWAN BIN JAMANUSUN	5	20	KARU	
212	0200126645	HARTONO BIN PARDAN	5	20		
213	0200126644	ERNI INDRAYANI BT YATIMIN	5	20		
214	0200130627	SYAWALUDDIN SIREGAR BIN HASYIM SIREGAR	5	20		
215	0200130631	VITA ANNA DEWI BT TORAS HASIBUAN	5	20		
216	0200130748	IMELDA SARI TANJUNG BT DARSON TANJUNG	5	20		
217	0200130942	NAPSIR RITONGA BIN BAGINDA KOMBANG	5	20		
218	0200130943	MENNERIA TAMBUNAN BT MARA TAMBUN TAMBUNAN	5	20		
219	0200128063	ALI AKBAR HASIBUAN BIN PIJOR HASIBUAN	5	20		
220	0200128067	MINARTI BT SAKIP	5	20		
221	0200126077	MUNAR TUA BIN BAGINDA UMAR	6	21	KAROM	
222	0200126079	MAGDALENA BT ABDUL RIFAI LUBIS	6	21		
223	0200125171	RIVALDY RAFSANJANI NASUTION BIN MAHMUDDIN NASUTION	6	21	KARU	
224	0200129419	PURBA RITONGA BIN JAMANDAILING RITONGA	6	21		
225	0200129421	MASNAULI DALIMUNTHE BT ZAINUDDIN DALIMUNTHE	6	21		
226	0200124951	SOLAHUDDIN BIN ZAKARIA PULUNGAN	6	21		
227	0200124952	FAUZIAH NASUTION BT ABDUL HADI NASUTION	6	21		
228	0200126307	TOPAN SIMBOLON BIN MUHAMMAD YUNUS SIMBOLON	6	21		
229	0200126305	MARIANA SIREGAR BT BAGINDA PINAYUNGAN SIREGAR	6	21		
230	0200126534	MASRUDDIN HARAHAHAP BIN BGD RAJA HARAHAHAP	6	21		
231	0200126537	NURCAHAYA HASIBUAN BT TONGKU MALIM HASIBUAN	6	21		
232	0200101989	HADIANSYAH PUTRA BIN ANGERAGO HAREFA	6	22	KARU	
233	0200101991	ITA NURAINI BT ABDUL RAJAB	6	22		
234	0200130552	KHADIJAH PULUNGAN BT MADAYAN PULUNGAN	6	22		

382	0200126275	SOLEH SIREGAR BIN PANUSUNAN SIREGAR	9	35		
383	0200128936	ELFIAN HELMI BIN UMARUDDIN HARAHAHAP	9	36	KARU	
384	0200128937	YENNI YULFIDA BT NAZARUDDIN	9	36		
385	0200128010	RUDY SAPUTRA LUBIS BIN ROPIL LUBIS	9	36		
386	0200128009	PATMAWATI HARAHAHAP BT MAKMUL HARAHAHAP	9	36		
387	0200128008	NUR ARPAH HARAHAHAP BT MAKMUL HARAHAHAP	9	36		
388	0200126232	JALILAH AZIZAH LUBIS BT MAHMUD	9	36		
389	0200125790	MASRIFAH BT JA SINTONG	9	36		
390	0200120187	HENNY IRAWATY BT DASRUL PILIANG	9	36		
391	0200130048	ARLINSYAH HARAHAHAP BIN PARINGGONAN HARAHAHAP	9	36		
392	0200130836	EKO HARMANTO BIN ABDUL KOHAR	9	36		
393	0200130837	ESI HIDRAWATI BT JUFRIADI	9	36		

Padang Sidempuan, Mei 2022

**MASIR RAMBE**

3. Jemaah Haji Kota Padang Sidempuan tergabung dalam KLOTER :

I. KLOTER 03 MES, sebanyak 192 Jemaah, dengan rincian :

- a. Kota Padangsidempuan : 192 Jemaah
  - Batubara : 120
  - Simalungun : 60
- b. TPHD / Petugas Daerah : 2 TPHD
- b. Petugas Kloter : 4 Petugas

- : 1. Ir.H.ZAHIR,M.AP (TPHD)
- : 2. MAYA INDRIA SARI (TPHD)
- : 1. KHOIRUN NIKMAD,M.Pd (TPHI)
- : 2. H.ABD. WAHAB NASUTION,M.M ( TPIHI)
- : 3. dr. WIDYA ASTUTI SARAGIH,MKM (Dokter)
- : 4. TIURMA ADELINA DALIMUNTHE (Paramedis)

4. Jadwal PEMBERANGKATAN / PEMULANGAN untuk KLOTER 03 MES :

A. PEMBERANGKATAN

a.	Masuk Asrama Haji Medan Hari / Tanggal : Minggu, 12 Juni 2022 Pukul : 17.00 WIB
b.	Berangkat (Take Off) dari Bandara Kuala Namu (KNO) menuju Madinah (AMAA) : Hari / Tanggal : Senin, 13 Juni 2022 Pukul : 20.40 WIB
c.	Tiba di Madinah (Bandara AMAA) Hari / Tanggal : Selasa, 14 Juni 2022 Pukul : 00.40 WAKTU ARAB SAUDI (Madinah)

B. PEMULANGAN :

a.	Berangkat (Take Off) dari Bandara Jeddah (KAAIA) menuju Kuala Namu (KNO) Hari / Tanggal : Minggu, 24 Juli 2022 Pukul : 22.45 WAKTU ARAB SAUDI (MADINAH)
b.	Tiba di Bandara Kuala Namu (KNO) Hari / Tanggal : Senin, 25 Juli 2022 Pukul : 11.25 WIB
c.	Tiba di KOTA PADANG SIDEMPUAN Hari / Tanggal : Selasa, 26 Juli 2022 Pukul :

Padang Sidempuan, Juni 2022  
an. Kepala,  
Kasi Peny. Haji dan Umrah

Khoirun Nikmad



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kola Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximil (0634) 24022 Website: uinsyahada. ac. id

Nomor : 368/Un.28/F.8e/PP.00.9/06/2023

Padangsidempuan, 08 Juni 2023

Lamp. : -

Hal : Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi

Kepada:

Yth. 1. Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag  
2. Zilfaroni, S.Sos. I., M.A

di

Tempat

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan Hasil Sidang Keputusan Tim Pengkajian Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi Mahasiswa/I tersebut di bawah ini sebagai berikut:

Nama : Raisah Widiyanti Hasibuan/18 304 00015  
Fak/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : "MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANG SIDEMPUNAN"

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi **Pembimbing-I** dan **Pembimbing-II** penelitian penulisan Skripsi Mahasiswa/I dimaksud.

Demikian Kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu Kami ucapkan terimakasih.

Dekan

Kaprodi Manajemen Dakwah

Dr. Magdalena, M.Ag.  
NIP 197403192000032001

Ricka Handayani, M.M  
NIP 199103132019032022

Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia/TidakBersedia  
Pembimbing I

Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag  
NIP 196308211993031003

Besedia/TidakBersedia  
Pembimbing II

Zilfaroni, S.Sos.I, M.A  
NIDN 2010078302



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km 4,5Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 870 /In.14/F.4c/PP.00.9/06/2022

23 Juni 2022

Sifat : Penting

Lamp. : -

Hal : **Mohon Bantuan Informasi**  
**Penyelesaian Skripsi**

Yth. Bapak Kepala Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kota Padangsidimpuan

Di Tempat

Dengan hormat, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menerangkan bahwa :

Nama : Raisah Widiyanti Hasibuan  
NIM : 1830400015  
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ MD  
Alamat : Jalan Ompungnapotar Gg. Delima Kel. Panyanggar

adalah benar Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan skripsi dengan judul "**MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA (KEMENAG) KOTA PADANGSIDIMPUAN** "

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan kepada Bapak Kepala Kantor Kemenag. untuk memberikan data dan informasi sesuai dengan maksud judul tersebut.

Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.



An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Anas Habibi Ritonga, MA  
NIP. 198404032015031004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN**

Jalan Jend. Besar AH. Nasution Ujung Gurap Batunadua Padangsidempuan 22732  
Email : kotapadangsidempuan@kemenag.go.id atau kemenagpdp@yahoo.co.id

Nomor : B.1578 /Kk.02.20/HJ.00.1/08/2022

30 Agustus 2022

Sifat : Biasa

Lamp. : -

Perihal : **Balasan Bantuan Permohonan Bantuan Informasi  
Penyelesain Skripsi**

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Syahada Padang Sidempuan  
di –  
Tempat

Menindaklanjuti surat permohonan tentang Bantuan Informasi Penyelesain Skripsi maka dengan ini kami memberikan izin untuk memberikan data dan informasi penyelesaian skripsi kepada Mahasiswa atas nama :

Nama : Raisah Widiyanti Hasibuan  
NIM : 1830400015  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi / Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji pada Kantor  
Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan

Demikian di sampaikan,atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

an. Kepala,  
Kasi Peny. Haji & Umroh

**KHOIRUN NIKMAD**

Tembusan :

1. Kepala Kanwil Kemenag Prov. Sum. Utara
2. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan ( sebagai laporan )