

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**RENI ASTUTI
NPM 1941030151**



Program Studi Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh
Reni Astuti
Npm : 1941030151

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Hj. Rodiyah, S.Ag., M.M
Pembimbing II : Dr. Khairullah, S.Ag., M.A

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

ABSTRAK

Pelayanan jamaah haji tak lepas dari proses manajemen. Kementerian Agama mempunyai tanggung jawab pelaksanaan tugas dalam melayani di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Sehingga para calon jamaah haji dapat berjalan dengan baik dan lancar, Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung memberikan pelayanan bimbingan dan pelatihan kepada calon jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan sempurna dan mandiri. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan haji dan bagaimana manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yang merupakan penelitian untuk menyelidiki suatu keadaan atau hal lainnya, dalam penulisan ini berisi fakta yang diungkapkan di lapangan dan disajikan dalam laporan. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data primernya adalah kepala seksi PHU, dan pelaksana seksi PHU Kemenag Bandar Lampung. Fokus penelitian ini yaitu manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung tahun 2022.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan haji dan manajemen pelayanan oleh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung di mulai dari pendaftaran, manasik haji, pemberangkatan sampai pemulangan yang cukup baik sesuai dengan fungsi manajemen dan memenuhi standar operasional prosedur yang di tetapkan. Sehingga rangkaian dari pemberangkatan sampai pemulangan berjalan dengan lancar dan jamaah haji merasa cukup puas dari pelayanan tersebut. Walaupun masih terdapat kendala pada penerapan fungsi pengorganisasiannya yaitu masih terjadi tumpang tindih pekerjaan (*over lapping job*). Akibatnya pelayanan yang diberikan kurang efektif dan efisien sehingga para calon jamaah haji yang akan mendaftar haji harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Haji

ABSTRACT

The service of pilgrims cannot be separated from the management process. The Ministry of Religious Affairs has the responsibility of carrying out duties in serving in the field of Hajj and Umrah. So that prospective pilgrims can run well and smoothly, the Bandar Lampung City Ministry of Religious Affairs Office provides guidance and training services to prospective pilgrims so that they can carry out the Hajj perfectly and independently. The formulation of the problem in this study is how to implement the management function in Hajj services and how to manage Hajj services at the Office of the Ministry of Religious Affairs Bandar Lampung City.

The type of research used is field research. This research is descriptive qualitative research which is research to investigate a situation or other thing, in this writing contains facts revealed in the field and presented in reports. Data collection using interview, observation and documentation methods. The primary data sources are the PHU section head, and the PHU section executor of the Bandar Lampung Ministry of Religious Affairs. The focus of this research is the management of Hajj services at the Bandar Lampung City Ministry of Religious Affairs Office in 2022.

The results of this study show that the implementation of management functions in Hajj services and service management by the Ministry of Religious Affairs of Bandar Lampung City starting from registration, Hajj management, departure to return is quite good in accordance with the management function and meets the standard operating procedures set. So that the series from departure to return runs smoothly and pilgrims feel quite satisfied from the service. Although there are still obstacles in the implementation of the organizing function, there is still overlapping work (over lapping job). As a result, the services provided are less effective and efficient so that prospective pilgrims who will register for Hajj have to wait a long time to get services.

Keywords : *Management, Service, Hajj*

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reni Astuti
Npm : 1941030151
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, April 2023
Penulis,



Reni Astuti
NPM.1941030151



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : “Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor
Kementerian Agama Kota Bandar
Lampung”**
Nama : Reni Astuti
NPM : 1941030151
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Rodiyah, S.Ag. M.M
NIP.197011131995032002

Dr. Khairullah, S.Ag., M.A
NIP. 197303052000031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Muliya Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251990032001



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : “Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung” disusun oleh Reni Astuti, NPM: 1941030151, Jurusan : Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Senin / 10 April 2023.

TIM PENGUJI MUNAQOSAH

Ketua Sidang : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I (.....)

Sekretaris : Rouf Tamim, M. Pd. I (.....)

Penguji I : Dr. Mubasit, S. Ag., M. M (.....)

Penguji II : Hj. Rodiyah, S. Ag., M. M (.....)

Penguji Pendamping : Dr. Khairullah, S. Ag., M. A (.....)

Mengetahui,

Pt. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



DR. MUBASIT, M.M

NIP.197311141998031002

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَءَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha terpuji.” (Q.S Al-Baqarah [2]: 267)

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

“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. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (Q.S. Ali-Imran [3] : 97)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan penuh rasa penghormatan penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua yang penulis sayangi, Bapak Saparudin dan Ibu Siti Aisa yang tiada hentinya berdoa dan tiada lelah dalam berusaha untuk memberi dukungan pendidikan baik yang formal maupun non formal dari kecil hingga sekarang penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
2. Dan juga ayuk, kakak serta adik sekandung Rohana Purwaningsih, Riki Sutrisno, Rendi Saputra yang tiada henti-hentinya selalu mendo'akan dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
3. Oktiani, sahabat penulis dan juga teman seperjuangan dari bangku sekolah yang telah memberikan semangat kepada penulis dan memberi dukungan untuk selalu berusaha agar lebih baik
4. Teman seperjuangan Selvi Triana, Maierawati Fajrin, Nili Roslina, Yuliyanti, Ana Setiyati Mutya, Farikha Salis Wijayanti, yang telah berjuang bersama dan membantu penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
5. Serta teman-teman kelas Manajemen Dakwah kelas B dan juga seluruh angkatan Manajemen Dakwah 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu.

Terakhir disampaikan kepada Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah menyediakan sarana belajar untuk menambah pengetahuan dan pemahaman bagi penulis.

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Reni Astuti, yang dilahirkan di Desa Durian, Kecamatan Peninjauan, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan, pada tanggal 16 Agustus 2000. Anak ketiga dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Saparudin dan Ibu Siti Aisa yang beralamatkan di Desa Durian, Kecamatan Peninjauan, Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Adapun riwayat pendidikan dimulai dari:

1. SD Negeri 155 Ogan Komering Ulu, lulus pada tahun 2012
2. SMP Negeri 40 Ogan Komering Ulu, lulus pada tahun 2015
3. SMA Negeri 07 Ogan Komering Ulu, lulus tahun 2018
4. Melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dimulai pada tahun 2019.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq erta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung”. Tak lupa sholawat beserta salam senantiasa penulis sanjung agungkan kepada Nabi Muhammd SAW beserta keluarga, para sahabat, dan para pengikutnya yang sesalu taat pada ajaran-ajaran agamanya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan, hal ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mempunyai banyak harapan semoga skripsi ini menjadi alat penunjang ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Dalam proses penyelesaian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak yang selalu mendukung dan selalu mensupport penulis, sehingga dengan penuh rasa penghormatan penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku dekan fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
2. Bunda Yunindar Cut Mutia Yanti, S.Sos, M.Sos.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
3. Bapak Badaruddin S.Ag M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
4. Bunda Hj. Rodiyah, S.Ag. M.M selaku Pembimbing I telah memberikan bimbingan serta waktu luang untuk penulis guna menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Khairullah, S.Ag., M.A selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta waktu luang untuk penulis guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
7. Seluruh Pegawai Kementerian Agama Kota Bandar Lampung khususnya pada seksi PHU yang telah memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tua dan ayuk, kakak, serta adik sekandung yang tiada henti-hentinya selalu mendo'akan dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
9. Teman-teman dan juga sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan semangat kepada penulis.
10. Serta teman-teman kelas Manajemen Dakwah kelas B dan juga seluruh angkatan Manajemen Dakwah 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu. Kepada pembaca apabila ada kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan ini, penulis mohon maaf. Karena penulis sendiri dalam tahap belajar.

Semoga atas motivasi dan doa dari semua pihak baik yang tercantum maupun yang tidak tercantum, menjadi amal ibadah disisi Allah SWT. Semoga skripsi ini memberikan informasi bagi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung dan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, April 2023
Penulis,

Reni Astuti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	11
H. Metode Penelitian	17
I. Sistematika Pembahasan	23
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN HAJI	25
A. Manajemen	25
1. Pengertian Manajemen	25
2. Unsur-Unsur Manajemen	26
3. Fungsi Manajemen	27
B. Pelayanan	33

1. Pengertian Pelayanan	33
2. Fungsi Pelayanan	33
3. Jenis-Jenis Pelayanan.....	33
4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	34
5. Standar Pelayanan Haji	36

**BAB III KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR
LAMPUNG DAN MANAJEMEN
PELAYANAN HAJI..... 41**

A. Profil Kementerian Agama	41
1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.....	41
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung	45
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung	47
4. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah	49
B. Penerapan Manajemen Pelayanan Haji.....	50
1. Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Haji	50
a. Penerapan Fungsi Perencanaan	50
b. Penerapan Fungsi Pengorganisasian.....	52
c. Penerapan Fungsi Penggerakan.....	54
d. Penerapan Fungsi Pengawasan.....	55
2. Manajemen Pelayanan Haji	56

**BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN HAJI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR
LAMPUNG 65**

A. Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung	65
1. Penerapan Fungsi Perencanaan.....	66
2. Penerapan Fungsi Pengorganisasian.....	70

3. Penerapan Fungsi Penggerakan.....	73
4. Penerapan Fungsi Pengawasan	75
B. Penerapan Manajemen Pelayanan Haji	76
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Struktur Organisasi Kemenag Kota Bandar Lampung	47
Tabel 2 Struktur Organisasi Seksi PHU	48



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul Dan Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Pedoman Observasi
- Lampiran 4 Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 5 Surat Rekomendasi Penelitian/Survei Dari PTSP Kemenag Kota Bandar Lampung
- Lampiran 6 Surat Masuk Izin Penelitian Dari Kemenag Kota Bandar Lampung
- Lampiran 7 Daftar Jumlah Jamaah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2022
- Lampiran 8 Grafik Jumlah Haji Kota Bandar Lampung Periode Tahun 2016-2025
- Lampiran 9 Grafik Jumlah Pendaftar Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2022
- Lampiran 10 Grafik Pendaftar Jamaah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2022 Berdasarkan Pendidikan Dan Jenis Kelamin
- Lampiran 11 Grafik Pendaftar Jamaah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2022 Berdasarkan Umur Dan Pekerjaan
- Lampiran 12 Grafik Jumlah Pendaftar Jamaah Haji Kota Bandar Lampung Tahun 2022 Berdasarkan Bank Penerima Setoran
- Lampiran 13 Surat Telah Melakukan Penelitian Dari Kemenag Kota Bandar Lampung
- Lampiran 14 Daftar Foto Kegiatan Penelitian
- Lampiran 15 Kartu Konsultasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul skripsi ini adalah “Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung”.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan¹. Manajemen dalam arti luas merujuk pada rangkaian kegiatan, dari perencanaan yang akan dilaksanakan kegiatan sampai penelitian. Manajemen dalam arti sempit, terbatas pada inti kegiatan nyata, mengatur atau mengelola kelancaran kegiatannya, mengatur kecekatan personil yang melaksanakan, pengatur sarana pendukung, pengatur dana, dan lain-lain, tetapi masih terkait dengan kegiatan nyata yang sedang berlangsung. Atau dengan kata lain, manajemen merupakan suatu kegiatan yang berupa proses pengolaan usaha kerjasama sekelompok manusia yang tergabung organisasi pendidikan, untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya agar efektif dan efisien².

Malayu S.P Hasibuan mendefinisikan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu³. Sedangkan menurut G.R Terry mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaksanaan, pengawasan dan

¹ Hani Handoko, *Manajemen Edisi Dua*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), 8.

² Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: FIP Universitas Negeri Yogyakarta, 2009), cet. V, 2.

³ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2018), 1.

pengendalian untuk menentukan serta mencapai terhadap sasaran-sasaran yang telah ditentukan dengan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya⁴.

Fungsi manajemen banyak sekali para ahli yang mendefinisikan dengan pendapat yang berbeda namun penulis mengambil menurut G.R Terry fungsi manajemen dibagi menjadi empat fungsi yaitu perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*)⁵.

Pelayanan secara etimologis berasal dari bahasa inggris yaitu *service*, pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya⁶.

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berpihak kepemilikan sesuatu⁷.

Pelayanan calon jamaah haji dalam hal ini adalah sebuah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh jamaah haji yang memenuhi kebutuhan praktis dan emosional dengan memperhatikan indikator utama kualitas jasa, pelayanan jamaah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi dan lain-lain. Arti pelayanan disini mencakup bimbingan ibadah haji sehingga pelayanan yang diberikan berkesan kuat dan dapat dirasakan langsung oleh jamaah.

Menurut Moenir manajemen pelayanan merupakan suatu proses ataupun sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan layanan dengan tujuan agar mekanisme kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan tertib, lancar tepat pada sasaran serta

⁴Ibid., 2.

⁵Ibid., 28.

⁶Atef Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 27.

⁷Kolter Philip, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Erlangga. 2009), 83

memuaskan pihak yang dilayani⁸. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih manajemen pelayanan merupakan proses penerapan antara ilmu dan seni yang bersifat tidak kasat mata karena memberikan atau menyalurkan aktivitas-aktivitas pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan⁹.

Menurut Bahruddin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun islam yang kelima memenuhi perintah Allah¹⁰.

Manajemen pelayanan haji adalah seluruh aktivitas dalam rangka kenaikan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun daerah.

Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung adalah lembaga pemerintahan yang membidangi urusan agama dan berada di bawah Kementerian Agama Pusat. Lembaga ini adalah lembaga pemerintahan di tingkat Kabupaten/Kota dan terletak di Jl. P. Emir Moh. Noer No.81, Sumur Putri, Kec. Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung 35211. Salah satu urusan yang di tangani oleh lembaga tersebut adalah tentang penyelenggaraan haji dan umroh.

Jadi, Berdasarkan penegasan-penegasan di atas, yang dimaksud manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu proses atau prosedur yang harus dilakukan untuk mengatur dan mengendalikan kegiatan pelayanan dalam rangka mencapai tujuan

⁸H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 186.

⁹Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 4.

¹⁰Bahruddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), 107.

pelayanan agar dapat memuaskan konsumen atau pihak yang dilayani yaitu pada perjalanan ibadah haji pada tahun 2022.

B. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-nya. Al-Quran dan Al-Hadist adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut. Telah dijelaskan pula dalam Al-Quran surah Ali Imran ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

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. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam¹¹.*

Haji adalah menyengaja ke *baitullah* pada waktu tertentu untuk menunaikan mansik haji dari mulai *thawaf*, *sa'i*, *waqaf* di arafah dan sebagainya.

¹¹ Departemen Agama RI, Al-Aliyy, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 49.

Patut disayangkan, ibadah haji yang dilaksanakan dengan biaya yang tidak murah dan cucuran keringat yang tidak sedikit, ternyata tidak menghasilkan haji yang mabrur, karena kesalahan yang terjadi. Bahkan tidak jarang jamaah haji di doktrin dengan manasik haji dan amal ibadah yang mengikat, mengusahakan dan membebankan namun jauh dari petunjuk agama¹².

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Saat ini dasar dan payung hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2021 tentang penyelenggaraan haji dan umrah.

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji¹³.

Adapun tujuan penyelenggaraan ibadah haji untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan, yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelayanannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan),

¹²Zainal Abidin Bin Syamsuddin, *Panduan Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Imam Bonjol, 2015), 2.

¹³Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah* (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 1443/2021 M), 13.

penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan¹⁴.

Dinamika penyelenggaraan haji selalu menjadi topik pembicaraan hangat dikalangan masyarakat. Hal ini karena tuntutan public di era reformasi dan keterbukaan, dan juga kenyataan bahwa haji bukan hanya rutinitas tahunan yang menjadi kewajiban umat islam dalam menyempurnakan rukun islam yang kelima, tetapi lebih dari itu, perlu ditingkatkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan haji itu sendiri. Dinamika tersebut sudah selayaknya ditanggapi secara proporsional oleh pemerintah atau lembaga terkait, untuk mencari solusi sehingga penyelenggaraan haji akan lebih professional sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji no. 08 tahun 2019, tercantum bahwa pembinaan ibadah haji adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan bimbingan bagi jamaah haji¹⁵. Dalam pembinaan meliputi dua hal yaitu penyuluhan dan bimbingan penyelenggaraan ibadah haji. Penyuluhan memberikan penjelasan mengenai prosedur pendaftaran haji. Sedangkan pembinaan membahas mengenai bimbingan penyelenggaraan ibadah haji, bimbingan ini meliputi pedoman pembinaan, tuntunan manasik dan panduan perjalanan ibadah haji.

Penyelenggaraan haji selama ini kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji harus ditingkatkan. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji.

¹⁴Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dan Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), 22.

¹⁵Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. (Jakarta: Sekretariat Negara, 2018 pasal 13).

Oleh sebab itu, organisasi yang mengikuti filosofi total *quality management*, yaitu bahwa seluruh anggota lembaga atau organisasi berusaha melaksanakan semua konsep manajemen yang mengarah pada perbaikan terus menerus, dan kegiatan organisasi dilaksanakan melalui kerjasama tim atau gotong royong, dan tim tersebut harus memahami semua fungsi yang ada agar mempunyai keunggulan daya saing yang tinggi. Menurut GR. Terry dalam Manulang bahwa fungsi-fungsi yang ada dalam manajemen yang bersifat aktivitas meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*)¹⁶.

Dengan manajemen pelayanan haji yang baik di harapkan dalam melayani jamaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah haji diberangkatkan ketanah suci, sehingga jamaah merasa puas dan dalam melaksanakan haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud, Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menyelenggarakan kegiatan salah satunya adalah pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah di bawah naungan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), dengan adanya kegiatan tersebut terbentuklah Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PPIH) .

Program Penyelenggaraan Haji dan Umrah merupakan program rutin tahunan Kementerian Agama Kota Bandar Lampung yang mengutamakan aspek manajemen, pelayanan, dan kerjasama dengan pihak eksternal, kegiatannya meliputi pembinaan, pelayanan, perlindungan kepada jamaah, penyediaan sarana informasi yang memadai, tata kelola yang baik dan bersih, serta penataan sistem kerjasama yang baik dengan pihak eksternal. Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung secara teknis di selenggarakan oleh seksi

¹⁶ M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Galia Indonesia, 1990), 15.

Penyelenggara Haji dan Umrah, dalam menyusun rencana pelayanan haji selalu di upayakan untuk mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada baik dari Kementerian Agama pusat maupun Kementerian Agama daerah¹⁷.

Dalam beberapa tahun terakhir ini fenomena meningkatnya calon jamaah haji di Indonesia merupakan satu kebanggaan bagi Kementerian Agama pusat dan juga Kementerian Agama daerah. Akan tetapi meningkatnya calon jamaah juga merupakan satu tantangan dalam kesiapan manajemen baik dari segi pelayanan, bimbingan dan juga pembinaan calon jamaah haji di Kementerian Agama Pusat dan Juga Kementerian Agama daerah.

Dalam hal ini Kementerian Agama kerap hanya di ukur sejauh mana Kementerian ini dapat sukses melayani pengelolaan ibadah tahunan tersebut. Bila di anggap gagal maka jutaan jari telunjuk akan menuding Kementerian Agama, yang merupakan instansi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji dari segi pelayanan, bahkan dapat memberikan penjelasan atau jawaban atas apa yang masyarakat tidak ketahui tentang bentuk pelayanan dan bimbingan haji.

Setiap tahun secara bertahap pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji. Namun demikian selalu di jumpai kendala, baik yang bersifat internal (dari dalam Tim Penyelenggara Haji dan Umroh) maupun eksternal (instansi terkait dengan Penyelenggaraan Haji dan Umroh) oleh karna itu di perlukan Manajemen yang baik dan juga evaluasi mengenai penyelenggaraan ibadah haji.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses yaitu dapat memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan haji dari persiapan sebelum perjalanan, ketika berada di Arab Saudi maupun setelah pulang ke tanah air maka perlu adanya pengelolaan dan pelayanana sehingga apa yang menjadi cita-cita

¹⁷ Kesuma, Musal Badri, Kasi Penyelenggara Haji Kemenag Bandar Lampung, *Wawancara* pada tanggal 8 Desember 2022.

para jamaah dalam menunaikan ibadah haji bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Dari alasan di atas sudah cukup jelas menjadikan Kementerian Agama sebagai sasaran kritik banyak pihak apabila Penyelenggaraan Haji dan Umroh tidak efektif, efisien dan rasional. Oleh sebab itu diperlukan kesiapan Manajemen Haji dan Umroh untuk mengelola dan melayani para calon Jama'ah Haji supaya terciptanya penyelenggaraan dan pelayanan haji yang efektif, efisien dan rasional.

Melihat kompleksitas masalah yang ada dalam pelaksanaan haji di perlukan adanya sistem Manajemen yang dapat menjalankan fungsi-fungsi Merencanakan, Mengorganisasikan, Mengkoordinasikan dan Mengawasi kegiatan pelaksanaan haji demi terlaksananya pelaksanaan ibadah haji dengan aman, lancar, nyaman, tertib, teratur dan ekonomis.

Dengan demikian maka penulis menyimpulkan bahwa diperlukan penelitian yang mendalam dan penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul "Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung".

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

Dalam hal memudahkan pembahasan dan supaya pembahasan tidak melebar yang dapat menimbulkan kekeliruan. Maka dalam hal ini peneliti memfokuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu "Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung". Sementara itu subfokus yang akan dibahas yaitu penerapan fungsi manajemen dan standar operasional prosedur pelayanan dalam kegiatan untuk melayani calon jamaah haji dari awal pendaftaran sampai tiba di tanah air.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung?
- b. Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian merupakan pijakan untuk merealisasikan aktivitas yang akan dilaksanakan sehingga perlu dirumuskan secara jelas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
- b. Untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan berguna bagi berbagai pihak.

a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama.

b. Bagi Pihak Lembaga

Dapat memberikan masukan, evaluasi, dan pemikiran bagi pihak Kantor Kementerian Agama Kota Bandar

Lampung khususnya dalam hal yang berhubungan dengan manajemen pelayanan haji.

c. Bagi Pihak Akademisi

Dapat dijadikan referensi selanjutnya dan dapat memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademisi dan peneliti mengenai manajemen pelayanan haji.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, peneliti melakukan studi penelitian terhadap beberapa karya ilmiah yang relevan dengan topik penelitian dan hasil penelitian sebelumnya. Hal ini merupakan upaya untuk menghindari adanya tumpang tindih dari pembahasan penelitian serta untuk mencapai hasil penelitian diharapkan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini. Supaya kebenaran peneliti dapat dipertanggung jawabkan dan terhindar dari unsur plagiat maka peneliti akan melakukan studi pustaka terlebih dahulu.

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan karya ilmiah penulis berjudul "Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung", yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Sutrimo, Npm 1341030085, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, (2017), dengan judul skripsi "Strategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh". Hasil dari penelitiannya adalah PT. Bunda Asri Lestari dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah dengan cara menambahkan fasilitas kantor yang menunjang kenyamanan pelayanan, rekrutmen sumber daya manusia yang profesional, membuat jaringan informasi melalui internet seperti media sosial, dan membina hubungan baik dengan jamaah. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penulis yaitu dari segi fokus penelitian, penelitian ini membahas tentang strategi PT. Bunda

Asri Lestari Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah¹⁸. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penerapan fungsi manajemen dan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

Penelitian yang dilakukan oleh Ika Nurhanifah, Npm 1541030056, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, (2018), dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi pada Majelis Taklim Al-Hidayah Kecamatan Ketapang Kabupaten Lampung Selatan”. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Majelis Taklim Al-Hidayah mengadakan wisata religi dengan pelayanan cukup baik. Hal ini terbukti pada pelaksanaan wisata religi di tempat-tempat bersejarah umat islam¹⁹. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penulis yaitu dari segi fokus penelitian, penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan wisata religi pada Majelis Taklim Al-Hidayah. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penerapan fungsi manajemen dan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

Penelitian yang dilakukan oleh Rini Khaerunnisa, Nim 17102040015, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2021), yang berjudul Implementasi pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020). Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan

¹⁸ Sutrisno, “Strategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh,” *Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah*, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017), x.

¹⁹ Ika Nurhanifah, “Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi pada Majelis Taklim Al-Hidayah Kecamatan Ketapang Kabupaten Lampung Selatan,” *Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah*, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2016), x.

bahwa implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah baik. Bentuk pelayanan pelimpahan nomor porsi haji Seksi PHU yaitu sebagai verifikator dan pemberi rekomendasi kepada jemaah pelimpahan nomor porsi²⁰. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penulis yaitu dari segi fokus penelitian, penelitian ini membahas tentang implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler yang dilakukan oleh seksi PHU di Kemenag. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penerapan fungsi manajemen pelayanan haji. Perbedaan yang lain yaitu terletak pada lokasi penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Rini Khaerunisa adalah tentang Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020), sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan adalah Penerapan Fungsi Manajemen dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

Jurnal MD yang ditulis oleh Ence Sopyan dan Kismartini (2020), Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro yang berjudul Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif melalui studi pustaka. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan ibadah haji secara terpadu dan satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis cukup berjalan baik meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan- hambatannya, antara lain kurangnya sosialisasi dan kurangnya jumlah sumber daya manusia yang di tempatkan sebagai petugas pelayanan ibadah haji baik dari internal

²⁰ Rini Khaerunnisa, "Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020," *Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah*, (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2021), x.

Kementerian Agama maupun dari mitra bank penerima setoran (BPS)²¹. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penulis yaitu dari segi fokus penelitian, penelitian ini membahas tentang Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan adalah manajemen pelayanan haji. Perbedaan yang lain yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian yang di lakukan oleh Ence Sopyan dan Kismartini adalah tentang Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan adalah Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

Penelitian yang dilakukan oleh Tira Wulani, Nim 1516330005, Jurusan Manajemn Dakwah, Mahasiswi Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, (2019), yang berjudul Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang bekerjasama dengan lembaga pemerintahan yang membantu menyelesaikan penyelenggaraan ibadah haji²². Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penulis yaitu dari segi fokus penelitian, penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan jemaah haji dari aktivitas 4 fungsi manajemen, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah manajemen pelayanan haji. Perbedaan yang lain yaitu terletak pada lokasi penelitian. Penelitian yang di lakukan oleh

²¹ Ence Sopyan dan Kismartini, "Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis," *Jurnal MD* 6, no. 1 (2020): 131-132.

²² Ira Wulan, "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan," *Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah* (IAIN Bengkulu, 2019), 1-27.

Tira Wulani adalah Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatra Selatan, sedangkan penelitian yang penulis lakukan adalah Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Fatimah, Nim 17102040023, Jurusan Manajemen Dakwah, Mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2021), yang berjudul Manajemen Pelayanan Pengembalian Pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang sesuai dengan penelitian lapangan. Hasil penelitian ini dikategorikan baik karena manajemen pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tersampaikan sesuai dengan tujuannya kepada jemaah haji pengembalian dana Bipih²³. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penulis yaitu dari segi fokus penelitian, penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan pengembalian pelunasan bipih (biaya perjalanan ibadah haji) reguler, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah manajemen pelayanan haji. Perbedaan yang lain yaitu terletak pada lokasi penelitian. Penelitian yang di lakukan oleh Siti Fatimah adalah tentang Manajemen Pelayanan Pengembalian Pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan adalah Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

Jurnal anida yang ditulis oleh Resti Wildayati, Dindin Solahudin, dan Arif Rahman (2017), Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang berjudul Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan

²³Siti Fatimah, “ Manajemen Pelayanan Pengembalian Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020,” *Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah*, (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2021), x.

Kepuasan Jamaah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah dapat ditarik kesimpulan bahwa (1) Wujud fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sudah memadai terbukti dengan adanya kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan, penggunaan teknologi yang memadai dan adanya penunjang pelayanan haji satu atap yang dapat memudahkan, (2) Ketanggapan dalam membantu dan menyediakan pelayanan dilakukan dengan menempatkan staff sesuai dengan keahlian masing-masing staff, (3) Jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan dilakukan dengan melalui jaminan administrasi, jaminan keamanan dan jaminan keilmuan²⁴. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penulis yaitu dari segi fokus penelitian, penelitian ini membahas tentang optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penerapan fungsi manajemen dan standar operasional pelayanan haji.

Berdasarkan tinjauan peneliti terhadap hasil tujuh penelitian skripsi maupun jurnal sebelumnya, maka penelitian ini mempunyai perbedaan baik dilihat dari perspektif subjek penelitian umumnya hanya membahas pada satu aspek saja yaitu fokus pada penerapan fungsi manajemen pelayanan saja, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan berfokus pada dua aspek yaitu penerapan fungsi manajemen dan standar operasional pelayanan haji, maupun objek penelitian yaitu seperti pada PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dan Majelis Taklim Al-Hidayah, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk melanjutkan penelitian tentang Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

²⁴ Resti Wildayati, dkk., "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah," *Jurnal Anida* 17, no. 2(2017): 165-166.

H. Metode Penelitian

Definisi Metode Penelitian yaitu metode berasal dari kata metode yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan logos adalah ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara seksama untuk mencapai tujuan²⁵. Sedangkan penelitian adalah suatu proses, yaitu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut²⁶.

Sebelum memulai melakukan penelitian seorang peneliti perlu memperhatikan metode penelitian yang akan dilakukan. Karena metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu²⁷. Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah²⁸. Melalui adanya penelitian kita dapat menggunakan hasilnya untuk menemukan dan menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara mengolah data-data yang sudah terkumpulkan. Sehingga metodologi penelitian merupakan kegiatan yang paling penting untuk menjaga reabilitas dan validitas data hasil dari penelitian yang akan digunakan untuk tujuan tertentu.

Supaya mempermudah dalam proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi yang valid. Maka dalam skripsi ini peneliti akan menguraikan metode penelitian yang dipergunakan yaitu :

²⁵Cholit Narbuko & Abu Ahmad, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 35.

²⁶ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), 9.

²⁷Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 2.

²⁸ Ibid., 3.

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan secara kualitatif dimana tempat mengumpulkan, memecahkan dan mengetahui suatu permasalahannya menggunakan cara terjun di lapangan. Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden²⁹. Penelitian ini yaitu memberikan gambaran umum tentang Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan melihat hal yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, maka dari itu penelitian ini dilaksanakan kantor kementerian agama kota Bandar Lampung yang beralamatkan d Jl. P. Emir Moh. Noer No.81, Sumur Putri, Kec. Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung 35211. Lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian dikarenakan peneliti memiliki ketertarikan dengan lembaga Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif riset bersifat deskriptif analisis data yang dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data di lakukan sedari awal peneliti terjun langsung ke lapangan hingga akhir penelitian (pengumpulan data)³⁰.

Penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai kunci. Oleh sebab itu, peneliti harus

²⁹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Cet. VIII (Bandung: Mandar Maju, 1996), 2.

³⁰ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 229.

memiliki teori dan wawasan yang luas agar dapat mengajukan pertanyaan, menganalisis, dan menyusun objek penelitian dengan lebih jelas. Penelitian kualitatif biasanya digunakan apabila masalah tidak jelas, makna tersembunyi teridentifikasi dan memastikan kebenaran data.

4. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dimana data itu diperoleh³¹. Adapun sumber data yang ada pada penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh dalam penelitian, langsung dari sumber pertama . Data primer disebut juga sebagai data asli yang memiliki sifat *up to date*. teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data primer meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi³². Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan kepala seksi PHU, dan pelaksana seksi PHU Kemenag Bandar Lampung.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti berperan sebagai tangan kedua)³³. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal, dan lain-lain. Dalam hal ini, sekunder diperoleh melalui literatur yang erat kaitannya dengan objek penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Data termasuk informasi yang dapat ditemukan melalui beberapa pengukuran tertentu, data juga dijadikan sebagai

³¹Muhammad Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004), 115.

³² Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makasar, n.d.), 110.

³³*Ibid.*, 111.

petunjuk dalam menyusun suatu argumentasi. Dalam penelitian teknik pengumpulan data memiliki fungsi yaitu untuk mengetahui bahan-bahan, informasi, kenyataan, dan fakta yang dapat dipercaya. Untuk memudahkan dalam pengumpulan data dilapangan, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau *Interview* merupakan percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu. Kegiatan ini merupakan proses tanya jawab secara lisan dari dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik (langsung). Oleh karna itu kualitas hasil wawancara di tentukan oleh pewawancara, responden, pertanyaan dan situasi wawancara³⁴.

Dalam penelitian Ini penulis memilih menggunakan teknik *interview* bebas terpimpin yang Menurut Sutrisno Hadi yaitu peneliti melakukan tanya jawab langsung dan dalam melakukan wawancara yang dipersiapkan sebelumnya³⁵. Penulis menggunakan motode ini karena penulis sangat mengharapakan akan data yang di peroleh untuk kebutuhan penelitian ini secara langsung dan terpercaya kebenarannya sehingga tidak di ragukan lagi. Dan peneliti telah mempersiapkan pertanyaan yang ingin diperoleh datanya dengan garis besar mengenai masalah yang sedang diteliti sehingga responden lebih leluasa dalam pengambilan data oleh peneliti.

Metode ini di gunakan sebagai metode utama dalam pengambilan data dikarnakan metode ini merupakan metode paling praktis dan yang akan ditanyakan adalah mengenai Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

³⁴Kartini Kartono, *Pengantar Riset Sosial*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1996), 3325.

³⁵Irwan Soeharto, *Metode Research*, (Bandung: Remaja Rosda, 1999), 40.

b. Metode Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung. Dalam hal ini peneliti dengan berpedoman desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung sebagai hal atau kondisi yang ada di lapangan³⁶. Dan disini peneliti melakukan pengamatan secara langsung yang artinya langsung ke lembaga yang ingin diteliti dan secara tidak langsung, yakni peneliti mengamati data yang telah ada.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen, rapat, agenda, dan sebagainya³⁷.

Dengan melalui pengumpulan data menggunakan metode ini sebagai metode pendukung mengenai Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. Karena data yang dihasilkan pada metode ini adalah sebagai data pendukung dari data utama.

6. Metode Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisa data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lapangan hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data)³⁸. Setelah data yang sudah terpenuhi yang diperlukan peneliti melalui responden sudah terkumpul, maka selanjutnya adalah memenuhi pengolahan data yang dilakukan dengan langkah-langkah berikut ini:

³⁶ Ahsanuddin Mudi, *Profesional Sosiologi*, (Jakarta: Mediantama, 2004), 44.

³⁷ Kartono Kartini, *Pengantar Riset Sosial*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1996), 131.

³⁸ Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2016), 229.

a. Reduksi

Mereduksi data memiliki arti yaitu: menerangkan atau memilih hal-hal pokok serta memfokuskan dengan suatu hal yang penting, mencari tema, dan meninggalkan serta membuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi memberikan suatu gambaran yang dapat mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data dan mencari kembali data tersebut jika peneliti membutuhkan³⁹.

Data yang sudah direduksi memberikan gambaran yang spesifik, hal tersebut guna mempermudah peneliti mengumpulkan data dan mencari tambahan data jika peneliti memerlukan. Karena semakin lama peneliti melakukan penelitian dilapangan maka data yang didapat akan semakin banyak, hal tersebut akan membuat peneliti menjadi rumit. Maka dari itu reduksi data sangat dibutuhkan agar peneliti tidak merasa kesulitan dalam melakukan analisis selanjutnya⁴⁰.

b. *Display*

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. *Display* ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mengkontruksi data kedalam sebuah gambaran sosial yang utuh, bukan hanya itu *display* digunakan untuk memeriksa sejauh mana kelengkapan data yang tersedia. Langkah selanjutnya dalam mendisplay data selain dengan naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Dengan cara ini, mempermudah untuk memahami apa yang terjadi untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami⁴¹.

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 335.

⁴⁰Emzir, *Analisis Data : Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 129.

⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 95.

c. Verifikasi

Langkah terakhir atau selanjutnya merupakan analisis data kualitatif seperti penentuan verifikasi temuan, pada kesimpulan awal masih bersifat sementara, jika tidak ada bukti kuat dan dukungan untuk pengumpulan data selanjutnya, kesimpulan ini akan berubah. Namun jika peneliti kembali kelapangan atau pengumpulan data tetap tidak berubah, dan jika kesimpulan yang diambil pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid, konsisten dan tidak berubah, maka dapat disimpulkan yang ditemukan peneliti ini merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya⁴².

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada penelitian ini meliputi lima pembahasan yang terdiri dari lima bab, masing-masing pembahasan pada setiap bab diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang berisikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan subfokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori yang berisikan tentang uraian dari definisi manajemen, unsur-unsur manajemen, fungsi manajemen, pengertian pelayanan, jenis-jenis pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, standar pelayanan haji, pengertian haji, dasar hukum, syarat wajib haji, rukun haji, wajib haji, macam-macam ibadah haji, hikmah atau manfaa haji, dan keutamaan haji.

BAB III Deskripsi Objek Penelitian yang berisikan tentang profil Kementerian Agama Kota Bandar Lampung, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan fungsi seksi haji, manajemen

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 25.

pelayanan haji perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan pelayanan haji serta standar operasional prosedur pelayanan haji.

BAB IV Analisis Penelitian yang berisikan tentang manajemen pelayanan haji perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan pelayanan haji serta standar operasional prosedur pelayanan haji.

BAB V Penutup yang berisikan tentang kesimpulan penulis dari seluruh pembahasan dan arahan rekomendasi untuk memberikan kritik dan saran terhadap hasil penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung pada seksi penyelenggara haji mengenai “Manajemen Pelayanan Haji” penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Penerapan fungsi manajemen pelayanan haji yang ada di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung belum sepenuhnya menerapkan fungsi-fungsi manajemen seperti pada fungsi pengorganisasian (*Organizing*) yang masih terjadi *overlapping job* yang membuat suasana dalam pelayanan tidak kondusif akibat tumpang tindih pekerjaan tersebut. Sehingga fungsi penggerak (*actuating*) tidak berjalan dengan semestinya akibat dari pengorganisasian yang kurang baik karena dalam melakukan atau memberikan pelayanan seorang pimpinan harus mampu menggerakkan para anggotanya untuk memberikan pelayanan yang baik seperti kepada para jamaah haji yang akan melakukan pendaftaran, memberikan bimbingan, mempersiapkan pemberangkatan saat berada di tanah suci sampai pada saat pemulangan. Namun yang terjadi di Kementrian Agama Kota Bandar Lampung yaitu saat melonjaknya calon jamaah haji yang akan mendaftar membuat pegawai yang ada kewalahan dalam melayani jamaah haji terlebih lagi para calon jamaah haji banyak yang sudah lanjut lansia dan juga pengetahuan mengenai cara pendaftaran haji banyak yang belum mengerti yang mengharuskan para pegawai untuk melakukan dua pekerjaan bahkan lebih dalam melayani para calon jamaah haji yang akan mendaftar.
2. Penerapan manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung bahwa dalam manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar

Lampung telah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang No. 13 tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji dari mulai pelayanan pendaftaran, manasik haji, pelayanan pemberangkatan sampai pemulangan jamaah haji, dengan terlaksananya SOP yang telah ditetapkan maka pelayanan ibadah haji dapat berjalan dengan efektif dan efisien walaupun terkadang terjadi masalah dalam proses pelayanan seperti pada pelayanan pendaftaran melalui siskohat beberapa kali mengalami *loading* lama dan *trouble* yang disebabkan baik dari sarana dan prasarana yang kurang memadai maupun dari system siskohat yang bermasalah sehingga proses pelayanan berjalan lama. .

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan masukan dan saran sebagai berikut :

1. Kepada penelitian yang lainnya untuk dapat melakukan penelitian ulang terkait masalah ini, hasil penelitian ini mungkin masih jauh dari kata sempurna hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis. Namun terlepas dari kekurangan yang ada, semoga hasil penelitian dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Kepada pihak Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung untuk dapat melakukan pelayanan yang maksimal terkhusus kepada seksi penyelenggara haji dan umrah hendaknya ada penambahan petugas pelayanan untuk menghindari terjadinya tumpang tindih pekerjaan yang akan mempengaruhi efektivitas pelayanan terhadap jamaah haji.
3. Untuk pimpinan dan pegawai diharapkan tetap selalu istiqamah serta ikhlas dalam melakukan pelayanan jamaah haji dan dapat mewujudkan visi dan misi pada seksi penyelenggara haji dan umrah secara optimal.

Demikian penulisan skripsi ini, apabila menemukan kesalahan dalam struktur kalimat yang kurang tepat dan menemukan kesalahan sistematika penulisan ini. Mohon kritik dan saran para pembaca yang bersifat membangun. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan kebermanfaatan bagi penulis dan pembaca. Sekian dan terimakasih.



DAFTAR RUJUKAN

BUKU:

- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Buku Pintar, 2015.
- Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2016.
- Ahsanuddin Mudi, *Profesional Sosiologi*, Jakarta: Mediantama, 2004.
- Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Jakarta: Bima Aksara, 1984.
- Cholit Narbuko & Abu Ahmad, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: CV Penerbit Diponegoro, 2005.
- Emzir, *Analisis Data : Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makasar, n.d.
- George R. Terry . leslie W. Reu, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara, 2014.
- H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Hani Handoko, *Manajemen Edisi Dua*, Yogyakarta: BPFE, 2000
- Irwan Soeharto, *Metode Research*, Bandung: Remaja Rosda, 1999.
- Kartini Kartono, *Pengantar Riset Sosial*, Bandung: CV. Mandar Maju, 1996.
- Kasmir, *Etika customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

- Kolter Philip, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Erlangga. 2009 .
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Ekonisia, 2005.
- Meity Taqdir Qodratilah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011.
- Muhammad Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004.
- Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji dan Umrah*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998.
- Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* , Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978.
- Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga*, Jakarta: Cakrawala Publising, 2008.
- Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Miswar, 1986.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: FIP Universitas Negeri Yogyakarta, 2009.
- Sukanto Reksohadi Prodjo, *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta : BPFE, 2000.
- Sukayat Tata, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.

Syekh. Abdul Halim Hasan Binjai, *Tafsir Al-Ahkam*, Jakarta: Kencana, 2006.

T.Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2004.

Zakaria Darajat, *Haji Ibadah yang Unik*, Jakarta: Ruhama, 1996.

JURNAL:

Ence Sopyan dan Kismartini, “Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis,” *Jurnal MD 6*, no. 1 (2020): 131-132.

Resti Wildayati, dkk., “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah,” *Jurnal Anida 17*, no. 2 (2017): 165-166.

SKRIPSI:

Ika Nurhanifah, “Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi pada Majelis Taklim Al-Hidayah Kecamatan Ketapang Kabupaten Lampung Selatan,” *Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2016.

Ira Wulan, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”, *Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah*, IAIN Bengkulu, 2019.

Rini Khaerunnisa, “Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020),” *Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2021.

Sutrisno, “Strategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh”, *Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.