

**FUNGSI MANAJEMEN DALAM SISTEM PELAKSANAAN  
IBADAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA LAMPUNG BARAT**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S1)  
Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh :

**OLGA INDAH MAHARANI**  
**NPM. 1941030072**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**



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

**FUNGSI MANAJEMEN DALAM SISTEM PELAKSANAAN  
IBADAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA LAMPUNG BARAT**

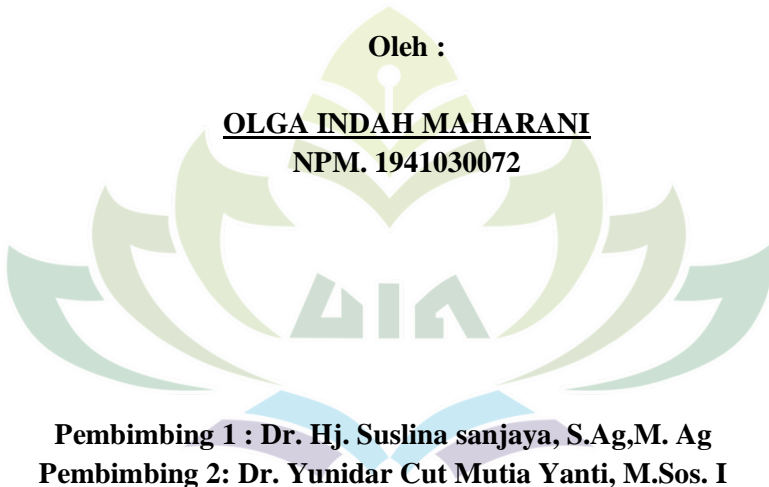
**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S1)  
Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh :

**OLGA INDAH MAHARANI**

**NPM. 1941030072**



**Pembimbing 1 : Dr. Hj. Suslina sanjaya, S.Ag,M. Ag**

**Pembimbing 2: Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos. I**

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

## ABSTRAK

Fungsi Manajemen mempunyai elemen-elemen dasar yang melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Sehingga dalam melakukan pelayan harus menerapkan fungsi-fungsi manajemen untuk menentukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan evaluasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1). Bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat 2). Apa faktor pendukung dan Penghambat dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu berdasarkan data dari fakta-fakta yang terjadi di lapangan kemudian dianalisis untuk menegetahui Implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.

Hasil penelitian yang diperoleh dari Observasi, wawancara dan dokumentasi di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat pada seksi haji bahwa penerapan fungsi manajemen yang di lakukan oleh seksi penyelenggar haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat dalam memberikan pelayanan melalui beberapa tahapan yaitu pendaftaran berupa administrasi pengisian formulir, melakukan pembayaran kepada BANK terkait kemudian melakukan pendafrtan melalui aplikasi SISKOHAT, setelah itu melakukan bimbingan mansaik yang di pimpin oleh kepala Kantor Kementerian Agama kabupaten Lampung Barat kemudian di lanjutkan oleh pegawai di seksi haji dan para petugas bimbingan. Kemudian pembagian kelompok dan pembentukan ketua regu dan ketua rombongan, pelepasan jamaah hingga penjemputan jamaah dihadiri oleh Bupati Lampung Barat beserta jajaran dan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat. Menurut fakta di lapangan pelayanan yang dilakukan oleh seksi penyelenggara haji masih terdapat kendala pada penerapan fungsi pengorganisasiannya yaitu masih terjadi tumpang tindih pekerjaan (*Over Lapping Job*). Akibatnya pelayanan yang di berikan kurang

efektif dan efisien sehingga para calon jamaah haji yang akan mendapatkan pelayanan harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, ruang tunggu dan alat dalam memberikan pelayanan seperti komputer dan jaringan internet masih kurang memadai. Dalam sebuah lembaga pelayanan publik seharusnya mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan tidak terjadi Over Lapping job dalam melakukan pekerjaan sehingga masyarakat bisa mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci : *Fungsi manajemen, Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji***



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Olga Indah Maharani  
Npm : 1941030072  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Fungsi Manajemen dalam Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpanan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya pada penyusunan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Mei 2023  
Hormat Saya



**Olga Indah Maharani**  
NPM.1941030072





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmih Sukarame, 1Bandar Lampung 35131 Telp.(0721)703260*

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi: Fungsi Manajemen dalam Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat**

**Nama : Olga Indah Maharani**

**NPM : 1941030072**

**Prodi : Manajemen Dakwah**

**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Dr. Hj. Suslina Saniaya, M.Ag**

**NIP. 1972 06161997032002**

**Pembimbing II**

**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I**

**NIP. 197010251999032001**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I**

**NIP. 197010251999032001**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Len. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“Fungsi Manajemen dalam Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat”** Di Susun oleh : **Olga Indah Maharani, NPM: 1941030072**, Jurusan: **Manajemen Dakwah**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Hari/Tanggal: **Kamis, 22 Juni 2023** Pukul **12.30 s.d 14.00 WIB**.

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Hj. Rodiyah, S.Ag.M.M**

**Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd. I**

**Penguji I : Dr. Mubasit, S.Ag. M.M**

**Penguji II : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**

**Penguji Pendamping: Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



**Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag**

**NIP. 11011995031001**

## MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ، وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْجِعْ،

Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap,” [QS Al-Insyirah : 7-8]





## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil'alamin dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT., Karena atas karunia rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala cinta dan kasih sayang, saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang selalu mendukung, membantu, mendoakan dengan ikhlas di setiap langkah proses perjuangan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, saya persembahkan kepada :

1. Kedua orangtuaku ayahku tercinta Heryadi dan ibuku tersayang Atin Suratmi yang ikhlas mendidik, mengasuhku dari dalam kandungan hingga saat ini. Terimakasih atas dukungan, serta kasih sayang yang begitu besar dan mulia. Berkat do'a suci kedua orangtuaku, perjuanganku, motivasi yang menguatkan raga ini untuk terus berjuang dalam setiap proses perjalanan hidup yang harus dilalui. Semoga anakmu ini dapat menjadi insan yang hidupnya bermanfaat dan cita-citanya tercapai serta dapat membanggakan kalian.
2. Kakakku Feronica Nurmala Shinta, Adikku Maudy Shalsa Angraini yang telah tumbuh bersama untuk saling menguatkan satu sama lain dalam setiap proses pendewasaan hidup ini. terimakasih atas dukungan, dan doanya yang telah diberikan.
3. Diriku sendiri yang sudah berjuang, tetap semangat, dan berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk almameterku tercinta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah menjadi wadah menimba ilmu, khususnya jurusan manajemen dakwah dimana tempat penulis mendapatkan ilmu dan pengalaman-pengalaman yang tak terhingga, memperkaya intelektual dan pengetahuan.
5. Allah SWT. Yang telah melimpahkan segala rahmatnya serta memberikan kemudahan dan kelancaran terhadap apapun yang dilakukan dalam setiap proses sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Olga Indah Maharani dilahirkan di kota Yogyakarta, lahir pada tanggal 03 November 2001, penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan ayah heryadi dan ibu Atin Suratmi.

Adapun Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis :

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Kenali, Kec. Belalau Kab. Lampung Barat lulus pada tahun 2012
2. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang SLTP di SMP Negeri 1 Belalau Lampung Barat , lulus pada tahun 2016
3. Setelah lulus dari SLTP penulis melanjutkan pendidikan kejenjang SLTA di SMA Negeri 1 Belalau Kabupaten Lampung Barat, lulus pada tahun 2019
4. Kemudian penulis melanjutkan program strata satu (S1) jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di Universitas Raden Intan Lampung .

Selama menjadi Mahasiswa, ikut serta dalam organisasi PMII Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, Mei 2023  
Penulis

Olga Indah Maharani  
NPM.1941030072

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrohim*

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, Karena berkat rahmat dan nikmat, hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini di jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Tidak lupa pula sholawat beserta salam senantiasa penulis sanjung agungkan kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun dan dibuat berdasarkan materi-materi yang ada. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Dalam proses penyelesaian proposal ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak yang selalu mendukung dan selalu mensupport penulis, sehingga dengan penuh rasa penghormatan penulis mengucapkan terma kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
2. Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan sekaligus sebagai dosen pembimbing dua yang telah sabar, dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Badaruddin S.Ag, M.Ag selaku sekertaris Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Dr. Hj Suslina Sanjaya,S. Ag,M.A selaku pembimbing satu yang selalu sabar, peduli dan selalu memberikan semangat unruk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
6. Kepala kemenag Lampung Barat Drs.H.Muhammad Yusuf,M.MPd, dan seluruh pegawai yang telah memberikan bantuan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh informan eksternal yang tidak bisa disebutkan satu persatu

oleh penulis, semoga dari apa yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT.

8. Sahabatku Ratih Novitasari, yang selalu membantu dari segala hal dan sebagai tempat berkeluh kesah, semoga aku dan kamu bisa terus berproses bersama dan menjadi anak yang berbakti kepada orang tua.
9. Sahabat sefrekuensi ku Novey Ryansah,Icak, serta sahabat-sahabatku yang tidak bisa disebut satu persatu terimakasih yang selalu menemaniku dalam situasi kondisi apapun.
10. Sahabat kecilku sekaligus saudaraku, Noni fitria,Yeyen Marleni terimakasih atas support yang selalu diberikan selama ini.
11. Serta teman-teman seperjuanganku Manajemen Dakwah kelas A dan juga seluruh angkatan Manajemen Dakwah 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu terimakasih telah berjuang dan berproses bersama semoga kita semua menjadi sukses dunia akhirat.
12. Almameter tercinta UIN Raden Intan Lampung yang penulis banggakan serta diri sendiri yang telah berjuang dengan cukup baik.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih dan hanya dapat berdo'a semoga mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT. Akhirnya skripsi ini dapat selesai dengan baik, penulis memohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca.

Bandar Lampung, Mei 2023  
Penulis

Olga Indah Maharani  
NPM.1941030072



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Identifikasi dan Batasan masalah .....	8
D. Fokus Dan Subfokus Penelitian .....	8
E. Rumusan Masalah .....	9
F. Tujuan Penelitian .....	9
G. Manfaat Penelitian .....	10
H. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	10
I. Metodologi Penelitian .....	13
J. Kerangka Teoritik .....	19

### **BAB II KERANGKA TEORISTIK**

A. Manajemen.....	21
1. Pengertian Manajemen .....	21
2. Fungsi Manajemen .....	25
3. Unsur-Unsur Manajemen.....	35
4. Tujuan Manajemen .....	36
B. Sistem & Haji.....	36
1. Sistem pelaksanaan Ibadah Haji .....	36
2. Definisi Haji .....	42
3. Macam-Macam Haji .....	46
4. Dasar Hukum Haji .....	46

### **BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG BARAT**

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama	
---	--

Lampung Barat .....	49
1. Sejarah Lahirnya Kementerian Agama Lampung Barat .....	49
2. Visi Dan Misi Kantor Kementerian Agama Lampung Barat .....	52
3. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh .....	52
4. Sruktur Kepengurusan di Seksi Penyelenggaraan Haji .....	54
B. Deskripsi Penelitian .....	54
1. Pelayanan Jamaah Haji .....	54
2. Kegiatan Pelayanan Rutin Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh .....	59
3. Data Calon jamaah Haji Kabupaten Lampung Barat .....	60
4. Jadwal dan Tempat Manasik Haji .....	62
5. Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pelayanan pelaksanaan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementeriaan Agama Lampung Barat.....	62

#### **BAB IV ANALISIS PENELITIAN**

A. Analisis Fungsi-fungsi Manajemen .....	69
1. Analisis Penerapan Fungsi Perencanaan .....	69
2. Analisis Penerapan Fungsi Pengorganisasian .....	72
3. Analisis Fungsi actuating (penggerak).....	74
4. Analisi fungsi controlling (pengawasan).....	75
B. Analisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat periode 2022-2023 .....	76

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80

#### **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Observasi
2. Pedoman Wawancara
3. Surat Keterangan (SK) Judul Skripsi
4. Surat Izin Penelitian
5. Surat Rekomendasi Kantor Kementerian Agama Lampung Barat
6. Surat Balasan Penelitian
7. Surat Keterangan Turnitin
8. Kartu Konsultasi
9. Gambar-Gambar Dokumentasi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk menghindari bentuk-bentuk kesalahpahaman maka penulis perlu mendeskripsikan istilah-istilah yang ada dalam judul skripsi “FUNGSI MANAJEMEN DALAM SISTEM PELAKSANAAN IBADAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG BARAT”. Dengan demikian akan di peroleh penjelasan yang sesuai dengan yang di maksud oleh penulis.

Adapun penjelasan istilah dalam judul tersebut adalah sebagai berikut:

Manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut G.R. Terry manajemen adalah suatu proses yang dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai suatu sasaran atau suatu tujuan.<sup>1</sup>

Fungsi manajemen adalah kegiatan yang dilakukan oleh manajer untuk dapat mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai.

Fungsi manajemen menurut G.R. Terry, memiliki empat fungsi manajemen yaitu : Planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), Actuating (pelaksanaan), dan controlling(pengawasan). Empat fungsi ini memiliki singkatan POAC.<sup>2</sup>

Jadi menurut penulis fungsi manajemen terdiri dari empat fungsi yaitu fungsi perencanaan (Planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan

---

<sup>1</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen dasar, pengertian, dan masalah*. Cetakan Kesepuluh, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014).<sup>2</sup>

<sup>2</sup> M. Yunan Yusuf, *Manajemen Dakwah*. (Jakarta: Kencana, 2009). 81.



(controlling) pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat.

Sistem adalah himpunan suatu benda yang nyata atau abstrak yang terdiri dari bagian atau komponen yang saling berkaitan, berhubungan, ketergantungan, dan saling mendukung secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.<sup>3</sup> Sistem yang dimaksud adalah bagian-bagian yang saling berhubungan dan saling mendukung untuk mencapai suatu tujuan.

Adapun pengertian pelaksanaan adalah suatu cara atau suatu pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan, dan juga pelaksanaan bisa diartikan perluasan aktivitas yang saling berkaitan.<sup>3</sup>

Secara bahasa, kata haji bermakna *al-qashdu*, yang artinya menyengaja untuk melakukan sesuatu yang agung. Haji juga bermakna mendatangi seseorang atau seseorang.

Secara terminologi, haji adalah perjalanan ibadah untuk mengunjungi ka'bah dan sekitarnya di kota mekkah untuk melakukan praktek kegiatan seperti thawaf, sa'i, wukuf di Arafah. Ibadah haji wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang mampu (*istitha'ah*) sekali seumur hidup.<sup>4</sup>

Ibadah haji merupakan ibadah yang sangat istimewa, hampir semua umat muslim ingin melaksanakan ibadah tersebut apabila mampu.<sup>5</sup>

Berdasarkan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dipahami bahwa judul skripsi ini lebih spesifik membahas

---

<sup>3</sup> Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi*, (Jakarta : PT Bina Aksara, 1997), 4.

<sup>4</sup> Nurdin, Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), 7.

<sup>5</sup> Ahmad Sarwat, Lc. MA, *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*, (Rumah Fiqih Publishing Jalan Karet Pedurenan no. 53 KuninganSetiabudi Jakarta Selatan 12940, 2019), 8.

tentang fungsi manajemen dalam sistem pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Haji merupakan salah satu ibadah yang wajib bagi setiap muslim yang mapu, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya ia berdosa dan apabila dilakukan akan mendapatkan pahala.

Pelaksanaan Ibadah dalam setahun hanya di kerjakan sekali saja, ibadah haji tidak bisa dikerjakan di sembarang waktu. Ibadah haji itu harus dikerjakan pada tanggal 9 Dzulhijjah, yaitu saat wukuf di Arafah, karena ibadah haji pada hakikatnya adalah wukuf di Arafah.<sup>6</sup>

Rangkaian Ibadah haji itu dimulai dari bulan Syawwal, Dzulqa'dah, dan Dzuhihjah. Ibadah haji bukan hanya dikerjakan di ka'bah saja, tetapi ditempat-tempat manasik lainnya. Umat islam telah sampai kepada ijam' bahwa kegiatan ibadah haji hukumnya wajib, fardhu'ain bagi setiap muslim yang mukallaf dan mampu.<sup>7</sup>

Ibadah haji merupakan salah satu dari rukun islam. Bagi orang yang mengingkari kewajiban salah satu rukun islam, dan haji termasuk di antaranya, maka bisa dianggap telah keluar dari agama islam.

Tidak ada seorang pun ulama yang mengatakan bahwa ibadah itu hukumnya sunnah, semua telah sepakat mengatakan wajib atau fardhu'ain. Salah satu keutamaan berhaji adalah janji akan diberikan balasan berupa surga oleh Rasulullah SAW.

Setiap umat muslim ingin mencapai kesempurnaan dan kekhusyukan dalam menunaikan ibadah haji, dengan

---

<sup>6</sup> Ahmad Sarwat, Lc. MA, *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*, (Rumah Fiqih Publishing Jalan Karet Pedurenan no. 53 KuninganSetiabudi Jakarta Selatan 12940, 2019), 11.

<sup>7</sup> Ahmad Sarwat, Lc. MA, *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*, (Rumah Fiqih Publishing Jalan Karet Pedurenan no. 53 KuninganSetiabudi Jakarta Selatan 12940, 2019), 12.

menjalankan segala perintahnya dan menjauhi segala larangan-larangan-Nya, Al-qur'an dan hadist merupakan suatu pegangan bagi umat muslim yang terdapat segala perintah dan larangan-larangan-Nya yang di jalankan oleh umat muslim salah satunya rukun islam dan rukun iman yang akan dijadikan suatu amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, menunaikan ibadah haji merupakan rukun kelima rukun islam.<sup>8</sup>

Dalam Al'Qur'an surah Ali Imran ayat 97 Allah berfirman :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ <sup>صَلَّى</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا <sup>وَلِلَّهِ عَلَى</sup>  
 النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ</sup>  
 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 alam.” (QS. Ali Imran: 97).<sup>9</sup>

Dengan demikian kita dapat menyimpulkan betapa pentingnya ibadah yang hanya di wajibkan seumur hidup ini. Pada masa Nabi Muhammad SAW, kewajiban melaksanakan haji menjadi salah satu dari rukun islam. Seseungguhnya haji merupakan salah satu rukun dan fondasi agama islam. Haji merupakan ibadah seumur hidup sekaligus simbol agama. Dalam sebuah riwayat menyebutkan bahwasanya haji

<sup>8</sup> Annisa Pratiwi, “Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan

Haji (KBH) Al-Ikhwah Bandar Lampung”, (Skripsi Program Sarjana Manajemen Dakwah, UIN Raden Intan, Lampung, 2018), 4.

<sup>9</sup> Q.S Ali Imran :97

merupakan jihad *“aisyah bertanya kepada rasulullah, wahai Rasulullah kami tahu bahwa jihad adalah amalan yang paling utama, mengapa anda tidak mengizinkan untuk berjihad? Beliau menjawab.”Tidak jihad yang paling utama adalah haji mabrur.”* Hadis ini di riwayatkan oleh imam Bukhari dan Imam Muslim.

Pada dasarnya pelaksanaan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat islam di Indonesia. Sesuai dengan undang-undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap calon jamaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Pelaksanaan ibadah haji dan sistem manajemen haji dimaksud agar pelaksana ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama dan juga jamaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga di peroleh haji yang mabrur.

Dari tahun ke tahun jumlah kuota haji yang diberikan pemerintah arab makin meningkat dan akan mendapatkan penambahan kuota haji. Dengan adanya penambahan kuota kuota tersebut merupakan suatu prestasi bagi Kementerian Agama Indonesia dalam membantu masyarakat yang ingin berangkat ketanah suci untuk melaksanakan ibadah haji dan di perlukan adanya manajemen yang baik untuk mengelola penyelenggaraan ibadah haji khususnya di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.

Melihat dari siklus peningkatan jumlah jamaah haji tentunya akan mempengaruhi pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji untuk dapat melayani dan mengelola semua keperluan jamaah haji seperti halnya dalam mengurus administrasi dan bimbingan kepada para calon jamaah haji.

Di era reformasi dan globalisasi pada sekarang ini khususnya di kabupaten lampung barat, perubahan dan perkembangan terus terjadi, pembangunan di bidang agama merupakan salah satu bidang yang sangat berperang penting



dalam mewujudkan suasana kehidupan yang agamis salah satunya ibadah haji sebagaimana dalam peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi kementerian Agama Lampung Barat yang memiliki tugas membantu Menteri Agama untuk menyelenggarakan urusan di Bidang keagamaan dalam wilayah Kabupaten Lampung Barat.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat menyelenggarakan kegiatan salah satunya adalah pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang Haji.

Program Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh merupakan program rutin tahunan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat 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 Umroh di Kementerian Agama kabupaten lampung Barat secara teknis di selenggarakan oleh seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, dalam menyusun rencana pelayanan haji selalu di upayakan untuk mengacu pada Peraturan perundang undangan yang ada baik dari Kementerian Agama pusat maupun dari Kementerian Agama daerah.

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 ) 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 pelayanan sehingga apa yang menjadi cita-cita 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, Mengkordinasikan dan Mengawasi kegiatan pelaksanaan haji demi terlaksananya pelaksanaan ibadah haji dengan aman, lancar, nyaman, tertib, teratur dan ekonomis. Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa diperlukan penelitian yang mendalam tentang“ Fungsi Manajemen Dalam Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.”

## C. Identifikasi dan Batasan masalah

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, masalah yang ada dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut : mengenai

- a. Fungsi Manajemen Dalam Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat.
- b. Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat

### 2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan lebih fokus dengan sempurna dan baik, maka penulis melihat permasalahan penelitian yang dilakukan perlu adanya batasan masalah. Oleh karena itu penulis membatasi penelitian yang berkaitan dengan fungsi manajemen dalam sistem pelaksanaan ibadah haji pada kantor kementerian agama lampung barat.

## D. Fokus Penelitian dan Sub-fokus penelitian

Agar penelitian lebih fokus dan lebih terarah, penelitian ini fokus pada fungsi manajemen dalam sistem pelaksanaan ibadah haji pada kementerian agama lampung barat yang menekankan pada fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*Actuating*), dan evaluasi (*Controlling*), dalam melaksanakan sistem pelaksanaan ibadah haji pada kantor kementerian agama lampung barat.

1. Perencanaan (*planning*) adalah suatu proses untuk mencapai suatu tujuan. Perencanaan menyangkut perilaku tindakan yang akan dilaksanakan dimasa yang akan datang.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> H.B Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 42.

2. Pengorganisasian (*organizing*) adalah suatu pengelompokan berdasarkan tugas, wewenang dan tanggung jawab. Penetapan antar tanggung jawab pekerjaan yang efektif diantara mereka, serta pemberian lingkungan dan fasilitas sehingga dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.
3. Pelaksanaan (*Actuating*) mencakup suatu kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan dan melanjutkan kegiatan yang sudah ditetapkan dengan adanya unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tercapainya suatu tujuan.
4. Pengawasan (*Controlling*) adalah suatu perbaikan pelaksanaan keseluruhan elemen organisasi, supaya seluruh perencanaan yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan dapat terlaksana dengan baik.<sup>11</sup>

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang akan menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat?
2. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat?

#### **F. Tujuan penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penulis ini dapat di uraikan sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat

---

<sup>11</sup> George. R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 17.



2. Untuk Mengetahui Apa Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kemeterian Agama Lampung Barat.

### **G. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian tujuan penelitian di atas adapapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan, yang relevan, dan juga memberikan sumbangsih Ilmu mengenai manajemen Haji.

2. Secara praktis

Sebagai sumbangsih ilmu khususnya kepada pembaca dan terutama untuk masyarakat untuk memecahkan suatu masalah yang rekevan dalam pembangunan masyarakat yang agamis.

### **H. Kajian Terdahulu yang Relevan**

1. Bagus Wahyu Dewantoro, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatul lah Jakarta, “Evaluasi Penyelenggaraan ibadah haji tahun 2011-2017 pada direktorat jenderal penyelenggaraan haji”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan ibadah haji olehkementerian agama RI pada tahun 2011 sampai dengan 2017,untuk mengetahui upaya optimalisasi haji per jamaah yang masih menunggu berangkat haji.<sup>12</sup>

Adapun hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional karena melibatkan berbagai instansi dan lembaga

---

<sup>12</sup> Bagus Wahyu Dewantoro, ”Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2011-2017 Pada Direktorat Jenderal Penyelenggraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, *Skripsi*, ( Syarif Hidayatullah Jakarta 2018), 45

baik dalam negeri maupun luar negeri yang berkaitan dengan bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi dan keamanan. Disamping itu, penyelenggaraan ibadah haji dinegara lain yang waktunya tertentu dan sangat terbatas serta menyangkut nama baik dan martabat bangsa indonesia di luar negeri khususnya arab saudi. Pemerintah sebagai penyelenggaraan ibadah haji wajib menyiapkan pengelolaan dan pelaksanaan ibadah haji meliputi penetapan biaya penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)., pembinaan ibadah haji, penyediaan akomodasi yang layak, penyediaan transportasi yang nyaman.

Persamaan penelitian ini adalah penelitian ini meneliti juga bagaimana fungsi manajemen dalam penyelenggaraan Ibadah Haji, sedangkan perbedaannya adalah Bagus Wahyu membahas tentang penyelenggaraan ibadah haji sedangkan peneliti lebih fokus pada Fungsi manajemen dalam sistem pelaksanaan ibadah haji.

2. Cecep Abdu Rohman, Aep Kusnawan, Yuliani, Jurnal Manajemen Dakwah, Manajemen Mutu Outcome Penyelenggaraan Ibadah Haji. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis manajemen mutu outcome penyelenggaraan ibadah haji.<sup>13</sup>

Adapun hasil dari penelitian ini adalah penyelenggaraan ibadah haji merupakan hal yang menyangkut serangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan adalah tiga unsur yang menjadi pihak penyangga keberhasilan dalam penyelenggaraan ibadah haji, maka diperlukan manajemen pelayanan di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat dengan memperhatikan tahapan-tahapan manajemen.

Tahap pertama, perencanaan, manajemen pelayanan yang diterapkan di Kanwil Jawa Barat yang dimulai dari

---

<sup>13</sup> Cecep Abdu Rohman\* , Aep Kusnawan, Yuliani, "Manajemen Mutu Outcome Penyelenggaraan Ibadah Haji", *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 3(2016), 319-337, <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/index>

penyusunan program-program pelayanan ibadah haji.

Persamaan pada penelitian ini yaitu membahas tentang mengenai pelayanan ibadah haji, sedangkan perbedaannya yaitu lebih fokus pada pelayanan ibadah haji sedangkan peneliti lebih fokus pada Fungsi manajemen dalam sistem pelaksanaan ibadah haji.

3. Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, Asep Iwan Setiawan. Implementasi Fungsi manajemen dalam pelayanan bimbingan manasik haji di kelompok bimbingan ibadah haji. Tujuan peneliti adalah mengetahui pengimplementasian fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan bimbingan ibadah haji.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah KBIH Bustanul Wildan merupakan mitra kerja pemerintah dalam hal memberikan bimbingan ibadah haji bagi calon jamaah haji, kegiatan yang dilaksanakan oleh KBIH Bustanul Wildan menggunakan fungsi-fungsi manajemen agar mampu dalam mencapai tujuan yang ditetapkan KBIH.

Lembaga ini mempunyai tujuan dan orientasi dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji kedepannya lebih baik agar mencapai tujuan yang diharapkan, maka KBIH menggunakan peranan fungsi manajemen dalam mengelola semua aktivitas pelayanan ibadah haji di KBIH Bustanul Wildan agar berjalan dengan baik. Adapun menurut Terry (Hasibuan, 2001;380) untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*). Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pengimplementasian fungsi manajemen.

## I. Metode Penelitian

Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow (2010) menyatakan bahwa “*Research Is The Systematic Collection And Presentation Of Information*”. Penelitian merupakan cara sistematis untuk pengumpulan data. Selanjutnya Creswell (2014) menyatakan bahwa “*Research methods involve the form of data collection, analysis, and interpretation that research proposes for the studies.*”.

Metode penelitian merupakan suatu proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis, dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Dengan hal ini bahwa, metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Terdapat beberapa kunci yang harus diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu.<sup>14</sup>

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti yaitu penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan (*Field Research*) adalah penelitian yang dilakukan di lapangan atau penelitian terhadap responden.

Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan bukti berupa data-data yang ada di lapangan. Metode penelitian kualitatif sering juga disebut metode penelitian yang naturalistik, dikarenakan penelitiannya dilakukan pada saat kondisi yang alamiah (*natural setting*).

Adapun data yang diperlukan adalah berkaitan dengan dengan sistem pelaksanaan ibadah haji pada

---

<sup>14</sup> Iseu Suliswati, Ahmad Sarbini, Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji" *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol 1, NO. 2, 2016, 190-206, <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/index>

Kementerian Agama Lampung Barat yang berkaitan judul penelitian yaitu Fungsi Dalam Manajemen Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat.

b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif yaitu metode penelitian pembuatan gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Namun dalam pengertian metode penelitian yang lebih luas, penelitian deskriptif mencakup metode penelitian yang lebih luas diluar metode sejarah dan eksperimental, dan secara lebih umum sering dinamakan metode survei.

## 2. Populasi dan Sample

a. Populasi

Populasi adalah totalitas objek atau individu yang mempunyai karakteristik, jelas, dan lengkap, objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi dapat berupa orang, perusahaan, lembaga, dan media lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat.

b. Sample

Sample adalah bagian dari populasi yang diambil dengan cara tertentu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas, lengkap, yang dianggap mewakili populasi. Teknik pengambilan sample dalam penelitian yaitu *purposive sampling*.

*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan adanya pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini dikarenakan orang tersebut yang sudah dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan sehingga dapat memudahkan

penelitian untuk menjelajahi objek situasi sosial yang diteliti.

Berdasarkan pengertian diatas penulis mengambil 9 orang sebagai sampel yang memiliki karakteristik tertentu yang akan di jadikan subjek penelitian di antaranya yaitu Kepala Seksi Haji, Sekertaris sekaligus pelaksana(staf) penyelenggara Haji.<sup>15</sup>

### 3. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian yang berkaitan dengan subjek dari data tersebut didapatkan. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu :

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, baik melalui wawancara, observasi, maupun dalam bentuk dokumen yang kemudian di olah oleh peneliti. Pihak yang diwawancarai pada penelitian ini adalah pihak pegawai pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat.<sup>16</sup>

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber lain yang telah ada. Sehingga penulis tidak mengumpulkan data dari onjek yang akan diteliti.<sup>17</sup> Dari penelitian ini data diperoleh dari kumpulan buku-buku, jurnal ilmiah, Al-qur'an, Hadist, dan skripsi yang bersangkutan pada judul ini.

---

<sup>15</sup> Sugiono, *Metodelogi Penelitian Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 300.

<sup>16</sup> Suharsimi Ari Kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rinika Cipta, 2002), 107.

<sup>17</sup> Jevi nugraha, "data skunder" <https://m.merdeka.com/jateng/data-sekunder-adalah-jenis-data-tambahan-ketahui-ciri-ciri-dan-contohnya-klm.html?page=10> april 2022 23:07



#### 4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data akan menggunakan beberapa metode yaitu :

##### a. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang tersusun (kompleks) dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data observasi digunakan apabila penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan apabila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi yang terstruktur yang sudah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati kapan dan dimana. Dikarenakan waktu yang tidak memungkinkan untuk peneliti akan mengikuti semua kegiatan maka disini peneliti akan berperan sebagai pengamat independen.<sup>18</sup>

##### b. Interview

Wawancara teknik yang digunakan sebagai pengumpulan data apabila peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Dalam melakukan wawancara peneliti membawa instrumen sebagai pedoman wawancara. Wawancara dilakukan langsung kepada pegawai seksi haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.<sup>19</sup>

##### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan yang tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu tertentu. Dokumentasi yang menjadi acuan peneliti dalam memahami objek penelitiannya. Dengan dokumentasi

---

<sup>18</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2008), 204

<sup>19</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2008), 204 .

penulis akan mendapatkan bukti yang terjadi sebagai pembuatan laporan. Data di dapat dari dokumentasi berupa foto, vidio dan juga stuktur organisasi.

## **5. Analisis Data**

Setelah semua data sudah terkumpul penulis akan menganalisa data yang di hasilkan, apabila data yang berkaitan dengan pokok permasalahan kemudian diolah sedemikian rupa dan diberi kesimpulan. Dalam menganalisis data penulis menggunakan metode kualitatif yaitu metode yang dapat memecahkan suatu masalah yang diselidiki dengan keadaan subjek dan objek saat ini atau fakta-fakta keadaan lapangan.

Kemudian tahap selanjutnya penulis mengambil kesimpulan data yang akan dianalisa menggunakan cara deduktif, yaitu merupakan prosedur yang berkecimbung pada suatu peristiwa umum., yang kebenarannya telah diketahui atau diyakini, dan berakhir pada suatu kesimpulan atau pengetahuan baru yang bersifat lebih khusus. Dengan kata lain deduktif adalah cara penarikan kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum menjadi yang bersifat khusus. Dalam proses analisa data maka penulis dapat menarik kesimpulan yang diambil sesuai dengan masalah penelitian mengenai Fungsi Dalam Manajemen Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat. bersifat lebih khusus. Dengan kata lain deduktif adalah cara penarikan kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum menjadi yang bersifat khusus. Dalam proses analisa data maka penulis dapat menarik kesimpulan yang diambil sesuai dengan masalah penelitian mengenai Fungsi Dalam Manajemen Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat.

## 6. Metode Analisis Data

Metode analisis yang peneliti gunakan didalam menganalisis data adalah bersifat deskriptif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan untuk memperoleh data dari hasil penelitian kemudian dilakukan analisis. Analisis data yang dilakukan biasanya bersifat manual.<sup>20</sup> Jadi analisis data peneliti akan mendeskripsikan atau menjelaskan segala sesuatu tentang fungsi manajemen dalam sistem pelaksanaan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Lampung Barat.

Analisis data pada penelitian akan dilakukan secara induktif, yakni penelitian terjun langsung kelapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang terjadi di lapangan. Dari data tersebut, peneliti harus menganalisis sehingga menemukan makna yang kemudian makna tersebut menjadipenelitian. Tahapan-tahapan yang dilakukan sebagai berikut :<sup>21</sup>

- a. Mengumpulkan data, yaitu data yang dikumpulkan dari hasil wawancara, dokumen, dan observasi.
- b. Memilah materi data, langkah ini akan digunakan untuk memilih data yang akan di jadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Memilah materi dapat dilakukan dengan menegelompokkan data yang diperoleh dari hasil, wawancara, dokumentasi, dan observasi.
- c. Pengeditan, yaitu melakukan penelaahan terhadap data yang terkumpul melalui teknik-teknik yang di gunakan selanjutnya akan dilakukan penelitian dan pemeriksaan kebenaran serta kebaikan apabila terdapat kesalahan sehingga mempermudah proses penelitian selanjutnya.

---

<sup>20</sup> S.Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 24.

<sup>21</sup> Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), 48.

- d. Menyajikan data, data yang telah ada dideskripsikan secara verbal kemudian akan diberikan penjelasan dan uraian berdasarkan pemikiran yang logis, serta memberikan argumentasi yang dapat ditarik kesimpulan.

## J. Kerangka Teoritik

Fungsi manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai, Fungsi manajemen tidak hanya dilakukan oleh manajer atas seperti pimpinan organisasi, tetapi juga oleh manajer menengah dan manajer bawah.

Amirullah Haris Budiono menyatakan bahwa manajer paling tidak harus melakukan empat fungsi manajemen diantaranya, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan- tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi- fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), dan pengawasan (*controlling*).<sup>30</sup>

Pada tahun 2008 tanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia menjadi tanggung jawab pemerintah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008. Undang- Undang tersebut menjelaskan bahwa kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah (Pasal 8 ayat 2).

Pemerintah sebagai Penyelenggara Ibadah haji bertanggung jawab mengelola dan melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji. Pelaksana ibadah haji bertanggungjawab menyiapkan dan menyediakan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan Ibadah haji, di antaranya :

1. Pembimbingan manasik
2. Pelayanan akomodasi

3. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia
4. Penggunaan paspor haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji
5. Pemberian kenyamanan transportasi .



## BAB II

### FUNGSI MANAJEMEN, SISTEM PELAKSANAAN IBADAH HAJI

#### A. Fungsi Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Istilah manajemen berasal dari kata *to manage* berarti *control* dalam bahasa Indonesia dapat diartikan, menangani, mengendalikan atau mengelola. Selanjutnya kata benda “manajemen” atau *management* dapat mempunyai arti pertama sebagai pengelolaan, pengendalian atau penanganan (*managing*). Kedua perlakuan secara terampil untuk menangani sesuatu berupa *skillful treatment*. Ketiga gabungan dari dua pengertian tersebut yaitu berhubungan dengan pengelolaan suatu perusahaan rumah tangga atau suatu bentuk kerja sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Karena manajemen diartikan mengatur maka timbul beberapa pertanyaan. *Apa yang diatur ?* yang diatur adalah semua unsur-unsur manajemen yang terdiri dari *men, money, methods, material, man, and market* yang disingkat dengan 6M dan semua aktivitas yang ditimbulkannya dalam proses manajemen itu.

*Kenapa harus diatur ?* Agar 6M itu lebih berdaya guna, terintegrasi dan terkoordinasi dalam pencapaian tujuan. *Siapa yang mengatur ?* yang mengatur adalah pemimpin dengan wewenang kepemimpinannya melalui intruksi atau persuasi sehingga 6M dan semua proses manajemen tertuju serta terarah kepada tujuan yang diinginkan. *Bagaimana mengaturnya ?* mengaturnya yaitu melalui proses dari urutan fungsi-fungsi manajemen (Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, dan Pengendalian). *Dimana harus diatur ?* dalam suatu organisasi atau perusahaan, karena organisasi



merupakan alat dan wadah untuk mengatur 6M dan semua aktifitas proses manajemen dalam mencapai tujuannya. Manajemen sebagai ilmu artinya manajemen memenuhi kriteria ilmu dan metode keilmuan yang menekeankan kepada konsep-konsep, teori dan teknik pengelolaan.

Secara etomolgi, kata manajemen berasal dari kata Bahasa Inggris, *Management* yang berarti kepemimpinan, pelaksanaan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah suatu proses atau suatu kegiatan yang dilakukan secara individu ataupun kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>1</sup>

Manajemen adalah suatu proses kerangka kerja, yang melibatkan suatu bimbingan atau pengarahan suatu kelompok atau orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan yang pelaksanaannya adalah *Managing* (pengelolaan), sedangkan pelaksanaannya disebut manajer atau pengelola.<sup>2</sup>

Dalam bahasa Arab, Istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tanzim*, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Manajemen adalah seni ilmu yang mengatursuatu proses pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lainnya, secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan. Dlaam definisi sederhana manajemen adalah suatu proses, kegiatan, usaha pencapaian tujuan tertentu melalui kerja sama untuk mencapai suatu tujuan.<sup>3</sup>

Manajemen menurut istilah sering didekatkan dengan istilah administrasi, karena memang antara manajemen dengan administrasi mempunyai lahan yang sama dan hanya berbeda dalam pembagian tugasnya. Apabila administrasi

---

<sup>1</sup> M. Yunan Yusuf, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana 2009), 9.

<sup>2</sup> Georgy R Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara 2016), 1.

<sup>3</sup> Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara 2007), 18.

berbicara tentang hal-hal makro maka manajemen bicara tentang hal-hal yang mikro. Artinya, ruang lingkup administrasi lebih luas sedang manajemen agak terbatas. Dalam formulasi yang konkrit dapat digambarkan bahwa administrasi menentukan arah kebijakan suatu tujuan yang hendak dicapai oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen mempunyai tugas mengatur bagaimana cara dan langkah serta usaha untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>4</sup>

Menurut para ahli, pengertian manajemen dapat dikemukakan sebagai berikut: George R. Terry dalam merumuskan proses pelaksanaan manajemen menyimpulkan bahwa “*management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources.*”<sup>5</sup>

Manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnel manajemen adalah suatu usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktifitas orang lain yang meliputi Perencanaan, Pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian.

Robbert Kritiner mendefinisikan manajemen adalah sebagai suatu proses kerja yang melalui prang lain untuk mencapai suatu tuju. Proses ini berpusat pada penggunaan yang efektif dan efisien terhadap penggunaan sumber daya

---

<sup>4</sup> Khatib Pahlawan Kayo, *Manajemen Dakwah*, (Cet 1, Jakarta: Amzah, 2007), 17.

<sup>5</sup> George R. Terry, *Principles Of Management*, Editor, (New York: Richard D. Irwin, 1961), 32.

manusia.<sup>6</sup>

Manullang mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan.<sup>7</sup>

H. Melayu 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 suatu tujuan tertentu.<sup>8</sup>

S.P. Siagian MPA. Mengemukakan Manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.<sup>9</sup>

Manajemen juga diartikan sebagai suatu proses dan mengontrol kemampuan sumber daya dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen juga memiliki tiga dimensi penting, di antaranya sebagai berikut :

- a. Manajemen terjadi berkat kegiatan yang dilakukan oleh seseorang pengelola.
- b. Kegiatan manajemen dilakukan secara bersama-sama melalui orang untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai.

Manajemen dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi.<sup>10</sup> Dari uraian pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa definisi manajemen adalah suatu proses mengatur, mengelola sumber daya manusia. Melalui fungsi manajemen POAC atau *planning* (pengorganisasian), *Organizing* (organisasi), *Actuating* (penggerakan), *Controlling* (Pengawasan), dalam

---

<sup>6</sup> Robert Kritiner, *Management, Edisi IV*, (Boston: Houghton Mifflin Company, 1989), 9.

<sup>7</sup> Robert Kritiner, *Management, Edisi IV*, (Boston: Houghton Mifflin Company, 1989), 9.

<sup>8</sup> H. Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 2.

<sup>9</sup> Khatib Pahlawan Kayo, *Manajemen Dakwah*, 17.

<sup>10</sup> M. Munir, Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 11.

upaya mengoptimalkan segala sesuatu pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

Dari beberapa pengertian manajemen yang telah dipaparkan oleh beberapa tokoh maka penulis mengambil kesimpulan bahwa untuk mengelola suatu pekerjaan agar dapat mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang ditentukan sangat memerlukan keahlian khusus bukan saja keahlian teknis melainkan keahlian dalam memimpin seseorang artinya memotivasi agar orang lain mau bekerja dengan giat dan kreatif. Dengan kata lain berbagai kegiatan yang berbeda itulah yang membentuk manajemen sebagai suatu proses yang tidak dapat dipisahkan dan sangat erat hubungannya. Suatu organisasi juga tentunya tidak akan berjalan tanpa adanya fungsi-fungsi manajemen, karena fungsi manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan tugas.

Pengertian manajemen didefinisikan dalam berbagai cara tergantung dari titik pandang, keyakinan serta pengertian pengertian dari pembuat definisi. Secara umum pengertian manajemen adalah pengelolaan suatu pekerjaan untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dengan cara menerakan orang lain untuk bekerja. Pengelolaan pekerjaan itu terdiri dari berbagai macam ragam, misalnya pengelolaan berupa industri, pemerintahan, pendidikan, pelayanan sosial, kesehatan, keilmuan dan lain-lain. Oleh karena itu manajemen ada dalam setiap aspek kehidupan manusia dimana terbentuk suatu kerja sama.

## **2. Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen yaitu elemen-elemen dasar yang melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Fungsi manajemen pertama kali

dikenalkan oleh. Seorang industrial perancis bernama Henry Fayol pada awal abad ke 20. Ketika itu ia menyebut 5 fungsi manajemen yaitu :

### **Fungsi-Fungsi Manajemen Menurut Para Ahli**

- a. H. Fayol menyebutkan lima yaitu *Planing, Organization, comanding, Coordination, Controlling*
- b. Urwick menyebutkan lima yaitu *Planning, Organization, Coordination, Comanding, Controlling*
- c. Wiliam H. Newman menyebutkan lima yaitu *Planning, Organizing, Asembling Resaources, Directing, Controlling*
- d. Harold Koontz menyebutkan lima yaitu *Planning, Organizing, Stafing, Directing, Controlling*
- e. Gulick menyebutkan lima yaitu *Planing, Orgnizing, Stafing, Directing Coorddinating, Reporting Budgeting*
- f. G.R Terry menyebutkan empat yaitu *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*. Walaupun dalam menyebutkan fungsi-fungsi manajemen itu ada yang berbeda, tetapi maksudnya adalah Sama. Dari perbandingan di atas juga dapat di ketahui bahwa fungsi *planning* semuanya sama hanya ke dalam planning harus di masukkan unsur Budget.

Dari beberapa pendapat para ahli yang banyak sekali menyebutkan fungsi-fungsi manajemen telah di sebutkan di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan fungsi manajemen disini adalah sebagai suatu proses yang menjadi acuan oleh seorang menejer untuk meningkatkan profesionalisme pekerjaan di dalam instansi yang terkait untuk mencapai tujuan yang di inginkan dengan melakukan pengoptimalan terhadap kinerja para pegawai. Meskipun banyak pendapat mengenai fungsi manajemen dan terdapat kesamaan, secara umum fungsi dapat dibagi menjadi empat fungsi sebagai fungsi utama yaitu : *Perencanaan, Pengorganisasian, penggerakan dan Pengendalian*.

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

Perencanaan atau *planing* adalah memikirkan apa yang akan di kerjakan dengan sumber yang di miliki. Perencanaan di lakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Menejer mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat di gunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Perencanan merupakann proses paling penting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lainnya tidak dapat berjalan, Menurut *Hord Koontz dan Crirl O'Donnel* perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijakan-kebijakan, prosedur, program dan alternatif yang ada. Menurut G.R Terry perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta-fakta seerta membuat dan menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan kegiatan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut *Louis A. Allen* perencanaan adalah menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan

#### A. Menetapkan tujuan

1. Menggunakan kata-kata sederhana yang isinya jelas dan singkat
2. Mempunyai sifat fleksibel.
3. Mempunyai sifat stabilitas.
4. Ada dalam perimbangan sumber daya.
5. Meliputi semua tindakan yang diperlukan.
6. Merumuskan keadaan sekarang; dengan jalan pendeskripsian kekuatan sumber daya manusia, alam dan modal.

B. Identifikasi segala kemudahan dan hambatan, yang salah satunya bisa dengan menggunakan pendekatan



SWOT *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman).

- C. Mengembangkan serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan dalam menyusun program kerja, diperlukan pula pembuatan rencana cadangan atau kegiatan alternatif sebagai sikap hati-hati bila rencana utama tak terlaksana.

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

Pengorganisasian atau *Organizing*, pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil, pengorganisasian memudahkan menejer di dalam melakukan pengawasan dan menentuka orang yang di butuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah di bagi tersebut. Pengorganisasian dapat di lakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakanya, bagaiman tugas tersebut di kelompokan, siapa yangbertanggung jawab atas tugas tersebut, pada tingkatan mana keputusan harus di ambil.

Pengorganisasian adalah fungsi maanjemen yang merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan suatu alat atau wadah yang statis. Pebgorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan-pekerjaan yang akan harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagikan tugas pada setiap karyawan, penetapan subsistem serta penentuan hubungan-hubungannya.<sup>11</sup> Langkah-langkah ada fungsi pengorganisasian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manajer harus mengetahui tujuan organisasi yang ingin dicapai.
- 2) Penentuan kegiatan-kegiatan.

---

<sup>11</sup> Malayu SP Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, 118.

- 3) Pengelompokan kegiatan-kegiatan.
- 4) Pendelegasian wewenang.
- 5) Rentang kendali.
- 6) Peran perorangan.
- 7) Tipe organisasi.
- 8) Struktur (*organization chart* = bagan organisasi).

**c. Fungsi Pelaksanaan (Actuating)**

Pelaksanaan (*Actuating*) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha mencapai sasaran yang sesuai dengan suatu perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Dengan kata lain, pelaksanaan adalah suatu proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide dan gagasan yang telah disusun, baik pada level manajerial maupun level operasional dalam rangka mencapai suatu tujuan, yaitu visi dan misi suatu organisasi. Langkah-langkah dalam *actuating* yaitu:

- 1) Pemberian motivasi.
- 2) Pembimbingan
- 3) Koordinasi.
- 4) Komunikasi.
- 5) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan

Oleh karena itu, pelaksanaan juga ditentukan pada setiap orang didalam sebuah organisasi yang diharapkan bisa bersedia melakukan dan membereskan suatu pekerjaannya tanpa harus di berikan tanggung jawab yang di berikan kepadanya, seseorang di dalam sebuah organisasi berharap berinisiatif apa yang dilakukan dapat menyelesaikan apa yang sudah dikerjakan. Dalam hal ini disebut juga “gerakan aksi” maksudnya sebagai sesuatu yang dilakukan seorang manajer sebagai wakil dan melanjutkan apa di tetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan dapat tercapai dengan baik.

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

Pengawasan adalah suatu usaha untuk menentukan apa yang sedang dilaksanakan atau dilakukan dengan cara menilai hasil atau prestasi yang diraih dan terdapat penyimpangan dari standar yang sudah ditentukan, maka segeralah dilakukan usaha perbaikan, sehingga seluruh hasil atau prestasi yang akan dicapai sesuai dengan rencana.

Menurut Soekarno mengemukakan adanya pengawasan yaitu pengendalian atau control yang dimiliki oleh seseorang dengan memberikan pekerjaan yang di berikan kepada seseorang. Pada saat menjalankan pengawasan yang dilakukan yang dilakukan dalam melakukan revisi ulang hingga dapat dicapai suatu tujuan dengan apa yang dibutuhkan. Siagian (1911) dalam bukunya yang berjudul organisasi dan manajemen menegaskan bahwa pengawasan adalah suatu pengelolaan yang diamati terhadap semua langkah organisasi untuk memberikan petunjuk kepada seluruh pekerjaan yang masih melakukan pekerjaan yang tepat dengan langkah-langkah yang telah ditentukan. Sebagai sebuah definisi manajemen yaitu controlling yang diberikan supaya mendapatkan perintah dalam menilai terhadap langkah suatu pekerjaan yang masih dijalankan. Dalam fungsi lain yang sangat berkaitan dan sangat terkait dalam pelaksanaan pengelolaan manajemen. Pada dasarnya yang sangat penting dalam melakukan pengendalian.

Adapun langkah-langkah dalam melakukan pengendalian yang di berikan secara berangsur-angsur melalui langkah-langkah berikut :

- a. Memilih proses-proses yang dipilih berdasarkan pengendalian
- b. Memberikan pengukuran yang akurat dalam pelaksanaan yang telah tercapai.
- c. Memberikan perbandingan kegiatan-kegiatan yang mendapatkan hasil yang sesuai.

- d. Melaksanakan proses perbaikan, jika mendapatkan hal yang menyimpang supaya langkah dan proses sesuai dengan apa yang di harapkan.

Proses pengendalian dilakukan secara berharap bertahap melalui beberapa langkah-langkah berikut :

- a. Menentukan standar-standar yang akan digunakan dari pengendalian
- b. Mengukur pelaksanaan atau hasil yang sudah dicapai
- c. Membandingkan pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai
- d. Membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar dan menentukan penyimpangan.
- e. Melakukan tindakan perbaikan, jika terdapat penyimpangan agar pelaksanaan sesuai dengan rencana.

Menurut G.R Terry pengawasan adalah sebagai proses penentuan yang harus dicapai, menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dan standard.<sup>12</sup>

Fungsi-fungsi Manajemen Menurut Para Ahli :

- a) H. Fayol fungsi manajemen ada lima yaitu : *planning, organization, comanding, coordination, controlling*
- b) L. Urwick fungsi manajemen ada lima yaitu : *planning, organization, comanding, coordination, controlling*
- c) Wiliam H. Newman fungsi manajemen ada lima yaitu : *planning, AsemblingResaurces, Directing, Controlling*
- d) Harold Koontz, menyebutkan ada lima fungsi

---

<sup>12</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar,pengertian dan masalah* (Jakarata:PT Bumi Aksara, 2014),242

manajemen yaitu *planning, organizing, staffing, directing, controlling*

e) L. Gulick menyebutkan ada lima fungsi manajemen yaitu, *Planning, Organizing, Staffing, Directing Coordinating, Reporting Budgetting*

f) GR. Terry menyebutkan ada empat fungsi yaitu

*Planning, Organizing, Actuating, Controlling.*

Dari beberapa pendapat para ahli diatas yang banyak sekali menyebutkan fungsi-fungsi manajemen, penulismengambil kesimpulan bahwa yang dimaksud adalah fungsi manajemen disini adalah sebagai suatu proses yang menjadi acuan oleh seorang manajer untuk meningkatkan profesionalisme di dalam sebuah instansi untuk mencapai suatu tujuan dengan melakukan pengoptimalan terhadap kinerja para pegawai.

Prinsip PengawasanPrinsip pengawasan ada enam:

1. Mencerminkan sifat dari apa yang diawasi.
2. Dapat diketahui dengan segera penyimpangan yang terjadi.
3. Mencerminkan pola organisasi.
4. Ekonomis.
5. Dapat mudah dipahami.
6. Dapat segera diadakan perbaikan.

Jenis pengawasan dapat ditinjau dari tiga segi:

1. Pengawasan dari segi waktu Pengawasan dari segi waktu dapat dilakukan secara preventif dan secara represif. Alat yang dipakai untuk pengawasan ialah perencanaan dan budget, sedangkan pengawasan secara represif menggunakan alat budget dan laporan.
2. Pengawasan dilihat dari segi obyek .Pengawasan dari segi obyek ialah pengawasan terhadap

produksi, keuangan, aktivitas karyawan, dan sebagainya. Ada juga yang mengatakan, pengawasan dari segi obyek merupakan pengawasan administratif dan pengawasan operatif. Contoh pengawasan administratif ialah pengawasan anggaran, inspeksi dan pengawasan order (standing orders) dan pengawasan kebijaksanaan (policies control).

3. Pengawasan dari segi subyek Pengawasan dari segi subyek terdiri dari pengawasan intern dan pengawasan ekstern.

- a. Pelaksanaan Pengawasan.

Cara pelaksanaan pengawasan terdiri dari empat cara.

- 1) Mengawasi langsung di tempat (personel inspections).
- 2) Melalui laporan lisan (oral report).
- 3) Melalui tulisan (written report).
- 4) Melalui penjagaan khusus (control by expection).

#### Pengawasan Intern

Pengawasan intern dalam perusahaan biasanya dilakukan oleh bagian pengawasan perusahaan (internal auditor). Laporan tertulis dari bawahan kepada atasan pada umumnya terdiri dari:

- 1) Laporan harian.
- 2) Laporan mingguan.
- 3) Laporan bulanan.
- 4) Laporan khusus.

- b. Pengawasan Ekstern.

Pengawasan ekstern dilakukan oleh akuntan publik (*certified public accountant*). Publikasi laporan neraca dan rugilaba yang menyebabkan jalannya perusahaan wajib diperiksa oleh akuntan

publik. Biasanya pada rapat pemegang saham laporan keuangan dan pertanggungjawaban direktur dibicarakan, juga ditetapkan akuntan mana yang memeriksa laporan perusahaan tersebut. Menurut kebiasaannya, yang memeriksa laporan perusahaan ialah akuntan publik yang memeriksa sebelumnya. Jadi sangat jarang perusahaan menukar pemeriksa (akuntan publik), kalau tidak terjadi sesuatu hal atau kelainan pendapat antara perusahaan yang diperiksa dan yang memeriksa. Adapun jenis pemeriksaan yang umum dilakukan oleh akuntan publik dapat dibagi menjadi empat golongan.

a. Pemeriksaan Umum. Pemeriksaan umum atau general audit adalah pemeriksaan rutin tentang kebenaran data administrasi perusahaan, berikut pelaksanaan pembukuannya. Dalam hal ini, akuntan publik menilai apakah laporan keuangan perusahaan mencerminkan posisi keuangan hasil yang dicapai sebenarnya.

b. Pemeriksaan Khusus

Pemeriksaan khusus atau special investigation adalah suatu pemeriksaan khusus yang ditugaskan kepada akuntan publik. Umpamanya rapat pemegang saham Sepakat untuk meneliti kembali laporan keuangan perusahaan, karena ada dugaan terjadi manipulasi atau penyelewengan lain dalam bidang keuangan perusahaan. Dalam hal ini, oleh ketua dewan komisaris biasanya menunjuk akuntan publik lain untuk memeriksanya.

c. Pemeriksaan Neraca

Pemeriksaan neraca dikenal juga dengan balance sheet audit artinya suatu pemeriksaan



khusus terhadap neraca perusahaan. Biasanya pemeriksaan seperti ini dilakukan terhadap neraca perusahaan yang tidak jalan lagi dan perusahaan itu diambil alih oleh seseorang atau sebuah perusahaan. Neraca perusahaan yang diambil alih diperiksa apakah pos aktiva atau pos pasivanya menunjukkan kebenaran.

d. **Pemeriksaan Sempurna**

Suatu pemeriksaan sempurna (detail audit) berhubungan erat dengan pemeriksaan khusus. Pemeriksaan betul-betul secara menyeluruh dan bukan secara parsial. Tentu memakan waktu lebih lama dari pemeriksaan biasa.

### **3. Unsur-unsur Manajemen**

Adapun unsur-unsur manajemen atau 6M adalah sebagai berikut :<sup>13</sup>

- a. **Man**, merupakan manusia, adalah keterlibatan sumber daya manusia yang dibutuhkan. Unsur manajemen yang paling utama adalah sumber daya manusia. Tanpa adanya sumber daya manusia maka tidak ada proses kerja.
- b. **Money**, perusahaan yang menjalankan seluruh aktivitas sehari-hari yang tidak akan bisa lepas dari biaya atau sejumlah uang.
- c. **Materials**, Yaitu ketersediaan bahan baku atau material dalam proses produksi. Tanpa adanya material atau bahan bakuperusahaan maka tidak bisa mengelola sesuatu untuk dijual.
- d. **Machines** (mesin), Yaitu untuk mengelola barang menjadi bahan jadi maka dibutuhkan seperangkat mesin dan

---

<sup>13</sup> G.R Terry dan L.W Rue, *Dasar-dasar manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara.1992),9

peralatan kerja. Dengan adanya machines maka proses produksi akan semakin cepat dan efisien.

- e. Methods (metode), dalam menerapkan manajemen untuk penengelolaan sejumlah unsur-unsur diatas dibutuhkan suatu metode atau *standard oprational prosedure* yang baku.
- f. Market, yaitu konsumen atau pasar merupakan elemen yang sangat penting, tanpa adanya permintaan maka proses produksi akan terhenti dan segala aktivitas perusahaan akan vakum.

#### 4. Tujuan Manajemen

Tujuan manajemen yaitu segala upaya yang akan direalisasikan, dalam mewujudkan segala hal untuk mencangkupan hal tertentu dan memberi tahu kepada atasan untuk mengarahkan kepada perusahaan atau kepada manajer perusahaan tersebut.

Terdapat 4 elemen pokok yang terdapat di dalam tujuan-tujuan yaitu : Sesuatu yang akan direalisasikan (*goal*), cakupan (*scope*), ketepatan (*definiteness*), dan pengarahan (*direction*).<sup>14</sup>

### B. Sistem Pelaksanaan Ibadah Haji

#### 1. Sistem Pelaksanaan (Pelayanan) Ibadah Haji

Sistem adalah himpunan suatu benda yang nyata atau abstrak yang terdiri dari bagian atau komponen yang saling berkaitan, berhubungan, ketergantungan, dan saling mendukung secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Sistem yang dimaksud adalah bagian-bagian yang saling berhubungan dan saling mendukung untuk mencapai suatu tujuan.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi aksara, 2005). 11

<sup>15</sup> Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi*, (Jakarta : PT Bina

### a. Pelaksanaan

Adapun pengertian pelaksanaan adalah suatu cara atau suatu pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan, dan juga pelaksanaan bisa diartikan perluasan aktivitas yang saling berkaitan.

### b. Pelayanan Ibadah Haji

Pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan atau suatu perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan atau sesama karyawan. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skimmer, dan Crosby. Pelayanan adalah suatu produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha seseorang dan menggunakan peralatan.<sup>16</sup>

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang diutarakan Gronroos menyatakan bahwa pelayanan diartikan sebagai suatu aktivitas atau suatu rangkaian yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk dapat memecahkan permasalahan konsumen dan pelanggan.<sup>17</sup>

Agar dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada beberapa prinsip-prinsip manajemen pelayanan antara lain:

1. Identifikasi kebutuhan jamaah
2. Menyediakan pelayanan yang sepadu (one-stop)
3. Membuat sistem yang mendukung pelayanan jamaah
4. Mengusahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab pada kualitas pelayanan Ibadah haji

---

Aksara, 1997), 4.

<sup>16</sup> Kasmir, *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada Indonesia, 2017), 47.

<sup>17</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 2.

5. Melayani keluhan jamaah dengan baik.

**a. Dasar-dasar Pelayanan**

Dasar-dasar pelayanan antara lain :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Aroma tubuh yang menyegarkan
- c. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- d. Menyapa dengan lembut, sopan.
- e. Tenang dan tekun mendengar setiap pembicaraan
- f. Sopan dan santun
- g. Hormat
- h. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- i. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- j. Mampu meyakini pelayanan
- k. Minta bantuan.

**b. Ciri-ciri pelayanan yang baik**

Berikut ini beberapa pelayanan yang baik bagi perusahaan yang bertugas melayani jamaah:

**a. Tersedianya karyawan yang baik**

Kenyamanan pelanggan atau jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

**b. Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau**

betah dalam ruangan tersebut.

**c. Bertanggung Jawab**

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut harus segera mengambil alih tanggung jawabnya.

**d. Mampu melayani secara cepat dan tepat**

Dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

**e. Mampu berkomunikasi**

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

**f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik**

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu.

**c. Unsur-unsur proses pelayanan**

**1. Penyedia layanan (Service provider)**

Adalah pihak yang bisa memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.

**2. Penerima Layanan (service reseiver)**

Adalah mereka disebut sebagai konsumen (cosumer) atau pelanggan (costumer) yang menerima layanan dari penyedia layanan.

### 3. Jenis Layanan

Jenis layanan dapat terdiri dari berbagai macam di antaranya, berupa layanan yang berkaitan dengan pemberian jasa-jasa, penyedia dan distribusi barang dapat juga bisa berupa layanan yang berkaitan dengan jasa dan juga penyediaan barang.

### 4. Kepuasan Pelanggan

Dalam menyelenggarakan layanan yang baik terhadap pelanggan internal maupun eksternal pihak penyedia dan pemberi pelayan harus bisa selalu berupaya untuk mengacu pada suatu tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen.<sup>18</sup>

#### **d. Pelayanan Calon Jamaah haji**

Pelayanan calon jamaah haji merupakan suatu bentuk pelayan yang dilakukan oleh kementerian agama untuk mewujudkan Indonesia yang religius, aman, damai, dan sejahtera. Dengan adanya pemberian pelayanan yang baik, maka dapat memuaskan dan memberikan dampak positif bagi kementerian agama terutama di bidang haji dan umroh.

Pelayanan calon jamaah haji di dasari dengan undang- undang No.13 Tahun 2008 yang merupakan suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan jamaah haji ke tanah air.<sup>28</sup> Agar Ibadah haji dapat terlaksana dengan lancar, baik sehingga dapat mencapai tujuan, tercapai kegiatan pelayanan tersebut meliputi :

- a. Persyaratan
- b. Pendaftaran
- c. Paspor
- d. Menentukan rombongan
- e. Bimbingan haji

---

<sup>18</sup> Atep Adyabarata, *Dasar-dasar Pelayanan prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003), 11.

f. Pemberangkatan

g. Pemulangan

Untuk dapat melaksanakan pelayanan terhadap calon jamaah haji Kementerian Agama RI dibantu oleh Kementerian Agama Provinsi dan kabupaten salah satunya yaitu Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.

**e. Kegiatan Pelaksanaan pelayanan Haji meliputi :**

a. Administrasi

Administrasi merupakan keseluruhan proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama di dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang sudah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, dan surat kemigrasian.

b. Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umroh dilakukan menjadi tiga tahap yaitu :

1. Pra haji, yaitu bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, agar calon jamaah dapat mengerti bagaimana cara beribadah haji ketika berada di tanah suci. Bimbingan yang dilakukan ketika sudah berada di tanah suci, pembimbing memberikan arahan dan juga mendampingi jamaah agar pelaksanaan ibadah sesuai dengan tata cara ibadah haji.

2. Pasca haji bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh dapat mempertahankan kemabruran hajinya. Transportasi<sup>19</sup>

c. Transportasi memiliki peran yang cukup untuk menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh sebagai penggerakan jamaah dari daerah asal menuju Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal yang memerlukan

---

19

sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh dan volume angkutan orang dan barang yang memadai.

d. Akomodasi

Akomodasi merupakan suatu unsur yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pelaksana penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggara memberikan akomodasi dengan baik sehingga para jamaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadahnya.

Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain: pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.

1) Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan dan minuman harus memenuhi standard gizi, higienis yang merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan.

2) Kesehatan

Pelayanan kesehatan biasanya dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti suntikan vaksin meningitis, check-up. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah agar tetap dalam keadaan sehat.

## 2. Definisi Haji

Dalam bahasa arab, ahji berarti menyengaja (al-qasdhu), maknanya adalah sengaja (pergi) , adapun makna haji dalam terminologi syariat adalah sengaja pergi ke baitullah untuk menunaikan atau melaksanakan ibadah dengan syarat-syarat khusus. Para ulama sepakat bahwa haji tidak wajib diulang dan hanya wajib di lakukan sekali seumur hidup. Kecuali seorang bernazar haji maka ia wajib menunaikan nazarnya.



Haji lebih dari satu kali adalah haji sunah.<sup>20</sup>

Menurut bahasa, haji berarti *meyengaja, menuju atau mengunjungi.*, sedangkan menurut istilah syar'inya atau istilah fiqhnya, haji berarti mengunjungi atau pergi ke Baitullah, Ka'bah di Makkah dengan niat beribadah dengan ketentuan syarat, rukun, waktu yang telah diajarkan didalam syariat islam.<sup>21</sup>

Menurut Ahmad Kartono dan Surmidi Husna, Haji menurut bahasa حج ١ berarti ziarah, atau berkunjung, sedangkan menurut istilah adalah, berziarah ke ka;bah di Makkah Al Mukaramah untuk melaksanakan ibadah kepada Allah SWT. Dengan melakukan ihram, thawaf, sa'i, wukuf diarafah, mabit di muzdalifah dan mina melontar zumroh dan tahalul.<sup>22</sup>

Menurut Sayyid Sabiq, haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan melaksanakan *thowaf, sai, wukuf* (bermalam), di Arafah dan beribadah ditempat lainnya sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT. Syarat wajib haji adalah syarat-syarat yang harus terpenuhi dahulu sebelum seseorang diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji.

A. Syarat-syarat wajib tersebut yaitu:

### 1. Islam

Haji adalah salah satu bentuk ibadah yang bertujuan untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT. Oleh karena itu ibadah ini memerlukan niat sebagai pernyataan keikhlasan hati untuk melaksanakan perintah Allah swt. Haji sebagai ibadah yang hanya dapat dilakukan oleh orang yang beragama islam. Orang kafir tidak diwajibkan haji karena ia bukanlah orang

---

<sup>20</sup> Syaikh Sulaiman bin Ahmad bin Yahya Al-Faifi, *Ringkasan fiqh summa*, (Depok: Senja media utama, 2017), 310.

<sup>21</sup> Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umroh*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2015), 13.

<sup>22</sup> Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama Fikih*, (Jakarta: Siraja Prenada Media Grup, 2013), 13.

yang ahli dalam beribadah seperti yang syariatkan islam. Demikian pula orang yang murtad sebab keahliah ibadahnya telah hilang seiring kemurtadannya, oleh sebab itu beragama islam menjadi syarat wajib haji.

## 2. Baligh (dewasa)

Haji dan umrah tidak diwajibkan bagi orang yang belum baligh, sebab mereka belum di kategorikan sebagai mukalaf. Padahal taklif itu baru ditetapkan jika seseorang telah baligh.

## 3. Merdeka (bukan budak)

Di zaman dahulu, bangsa arab masih terdapat perbudakan, salah satu syarat sah wajib haji adalah merdeka atau bukan budak. Seorang budak tidak diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji.

## 4. *Istitha'ah* (mampu)

Kemampuan dapat terwujud jika seseorang memilikiharta yang cukup untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah, yaitu berupa ongkos transportasi, biaya pulang pergi, ditambah biaya lain-lain yang di tetapkan oleh pemerintah sekarang ini seperti biaya pembuatan paspor, ongkos pemandu(*guide*) dan sebgainya. Selain itu hendaklah harta tersebut lebih besar dari utangnya dan cukup untuk nafkah keluarganya yang di tinggalkansewaktu ia pergi haji.

Kemampuan sendiri dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu kemampuan langsung dan kemampuan tidak langsung. Kemampuan langsung adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan haji secara langsung oleh dirinya artinya ia berbadan sehat atau dalam keadaan sehat walafiat mampu melakukan perjalanan, mampu melaksanakan manasik tanpa adanya kemudratan yang besar atau kesulitan yang membuatnya tidak sanggup melaksanakannya.<sup>35</sup> Kemampuan tidak langsung adalah apabila seorang mualaf memiliki harta yang cukup untuk mewakili dirinya melakukan haji melalui orang lain baik semasa hidupnya atau setelah ia meninggal dunia artinya orang tersebut memiliki harta, tapi tidak sanggup melakukan haji karean tua renta, sakit atau

sebagainya.

## B. Wajib Haji

Wajib haji adalah serangkaian suatu kegiatan didalam ritual dalam melaksanakan haji yang harus dilaksanakan sebagai pelengkap ruku haji. Apabalia salah satu dari wajib haji ditinggalkan, maka hajinya masih tetap sah, namun orang tersebut wajib membayar *Dam* (denda). Wajib haji yang perlu diketahui antara lain:<sup>23</sup>

1. Niat Ihram dari Miqat
2. Mabit (bermalam) di muzdalifah pada tanggal 9 dzulhijah
3. Melontar atau melempar jumrah Aqabah padatanggal 10 Dzulhijah
4. Mabit (bermalam) di Mina pada hari tasyik (tanggal 11,12,13 dzulhijah)
5. Tawaf Wasa'
6. Meniggalkan Perilaku-peilaku yang dilarang saatihram.

## C. Rukun Haji

Ibadah haji memiliki beberapa rukun yang harus diajalkan, agar ibadah haji dapat dikatakan sah atau berhasil dilaksanakan, rukun haji diantaranya sebagai berikut :<sup>38</sup>

1. Ihram, niat melaksanakan ibadah haji
2. Wukuf di arafah, bearda di padang arafah pada saat waktu yangditentukan.
3. Tawaf berjalan mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali
4. Sa'i berlari kecil dari bukit safa ke bukit marwah
5. Tahalul, mencukur beberapa helai rambut.

---

<sup>23</sup> Mahmud, *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis RekatamaMedia, 2016), 15.

### 3. Macam-macam Haji

Ibadah haji memiliki macam-macam haji antara lain: Haji Tamattu, Haji Qiran, Haji Ifrad.

- a. Haji *Tamattu*, yaitu seorang mengerjakan umrah pada bulan-bulan haji (*Syawal, Dzulqadah, awal Dzulhijjah*) lalu bertahallul darinya dan berihram lagi tanggal 8 Dzulhijjah untuk melakukan haji.
- b. Haji *Qiran*, Haji yang diperuntukan bagi orang yang mempersembahkan hewan sembelihan yaitu orang yang berihramdengan niat umrah dan haji.
- c. Haji *Ifrad*, yaitu seorang berihram dengan niat haji saja tanpaumroh.

Dengan arti bahwa, haji tamattu ialah melaksanakan ibadah umrah dahulu, baru kemudian ibadah haji, sedangkan haji qiran ialah melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersama-sama pada bulan haji, dan haji ifrad ialah melakukan ibadah haji saja, tanpamelakukan. ibadah umrah pada bulan haji.<sup>57</sup> Salah satu syarat sah melakukan ibadah haji adalah waktu, yaitu ibadah haji harus dilakukan pada bulan yang telah di tentukan yaitu pada bulan Syawwal sampai sepuluh hari pertama dzulhijah.

### 4. Dasar Hukum Haji

Sesungguhnya haji merupakan salah satu rukun dan juga fondasi agama Islam. Haji merupakan ibadah seumur hidup sekaligus simbol kesempurnaan agama.

Menurut jumbuh ulama, ibadah di bagi menjadi tiga yaitu :

- a. Ibadah badaniyah yaitu, ibadah yang hanya menuntut debgan mencurahkan tenaga fisik, contohnya shalat dan puasa
- b. Ibadah mailah yaitu, ibadah yang dilakukan dengan meneluarkansebagian harta seperti zakat.
- c. Ibadah badaniah dan ibadah maliah yaitu seperti haji.

Sebagian ulama mendahulukan puasa sebelum zakat

karena melihat shalat dan puasa sebagai ibadah.<sup>40</sup> Sedangkn kebanyakan mengakhirkan puasa setelah zakat karena mengikuti Al-qur'an dan hadist. Namun, semua ulama bersepakat mengakhirkan haji setelah shalat, zakat dan puasa. Terkait keutamaan haji Allah swt berfirman :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى  
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ  
غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿١٢٧﴾

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 alam.

Qatadah berkata, ketika Allah SWT. Memerintahkan nabi Ibrahim agar menyeru umat manusia untuk melaksanakan haji dia berkata, “Wahai manusia sesungguhnya Allah SWT, telah membangun sebuah rumah, maka berhajilah menuju kesana. Allah Swt, berfirman:<sup>24</sup>

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ  
مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿١٢٨﴾

Artinya: “Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus

<sup>24</sup> Q.Surat.Al-Hajj :27

yang datang dari segenap penjuruyangjauh.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*.
- Achmad Sunarto, *Risalah ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Aulia, 2015).
- Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umroh*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2015).
- Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama Fiqih*, (Jakarta: Siraja Prenada Media Grup, 2013).
- Ahmad Sarwat, Lc. MA, *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*, (Rumah Fiqih Publishing Jalan Karet Pedurenan no. 53 Kuningan Setiabudi Jakarta Selatan 12940, 2019).
- Anggito Abimanyu (editor), *Talbiyah di Tanah Haram Memoar Para Wartawan Haji* (Mizan: Bandung, 2013).
- Ahmad Sarwat, Lc. MA, *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*, (Rumah Fiqih Publishing Jalan Karet Pedurenan no. 53 Kuningan
- Ahmad Sarwat, Lc. MA, *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*, (Rumah Fiqih Publishing Jalan Karet Pedurenan no. 53 Kuningan
- Anisa Pratiwi, *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Al-Ikhwon Bandar Lampung*.
- Al-qur'an tajwid warna translet perkata terjemah perkata, (Bekasi: Cipta bagussegera, 2014).
- Atep Adyabarata, *Dasar-dasar Pelayanan prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003)
- Bagus Wahyu Dewantoro, "Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2011-2017 Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, *Skripsi*, (Syarif Hidayatullah Jakarta 2018)
- George. R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)
- Georgy R Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara 2016)

G.R Terry dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: BumiAksara, 1992)

George R.Terry, *Principles Of Management, Editor*, (New York: Richard D.Irwin, 1961),

HarisHerdiansyah,*MetodePenelitianKualitatif*,(Jakarta: SalembaHumanika, 2010)

H. Malayu S.P. Hasibuan, *ManajemenDasar, Pengertian Dan Masalah*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 2007)

H. Malayu S.P.Hasibuan,*Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*.

H.B. Siswanto, *PengantarManjemen*, (Jakarta:PT Bumiaksara,2005)

Agama Republik Indonesia, *Skripsi*, ( Syarif Hidayatullah Jakarta 2018)

George. R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)

Georgy R Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta:Bumi Aksara 2016)

G.R Terry dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: BumiAksara, 1992)

George R.Terry, *Principles Of Management, Editor*, (New York: Richard D.Irwin, 1961)

HarisHerdiansyah,*MetodePenelitianKualitatif*,(Jakarta: SalembaHumanika, 2010)

H. Malayu S.P. Hasibuan, *ManajemenDasar, Pengertian Dan Masalah*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 2007)

H. Malayu S.P.Hasibuan,*Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*.

H.B. Siswanto, *PengantarManjemen*, (Jakarta:PT Bumiaksara,2005)

H.BSiswanto,*PengantarManajemen*, (Jakarta:BumiAksara, 2005)



- Iman Al-ghazali, *rahasia haji dan umrah*, (Jakarta: maktabah al-asriyah, beirut, 2017)
- Juliansyah Noor, *penelitian ilmu menejemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013)
- Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen-Teori, Definifi dan Konsep*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016)
- Kasmir, *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PTRajagrafindo Persada Indonesia, 2017)
- Khatib Pahlawan Kayo, *Manajemen Dakwah*, (Cet 1, Jakarta: Amzah, 2007)
- Khoirul Abror, *fiqih Ibadah*, (Bandar Lampung: permatanet, 2016)
- Mahmud, *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016)
- M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Galia Indonesia, 1996)
- Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006)
- M. Yunan Yusuf, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana 2009)
- Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara 2007)
- Nurdin, Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002)
- Ratmintodan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012)
- Robert Kritiner, *Management, Edisi IV*, (Boston: Houghton Mifflin Company, 1989)
- Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020)
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2008)

S.Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)

Suharsimi Ari Kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*(Jakarta: Rinika Cipta, 2002)

S.Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)

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

Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2019

Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2019

S.Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)

Syaikh Sulaiman bin Ahmad bin Yahya Al-Faifi, *Ringkasan fiqh sunna*, (Depok: Senja media utama, 2017)

Walisongo, Semarang, 2015)

### **Al-Qur'an**

Qs. Al-imran : 97

Qs. Al-Hajj : 27

### **Jurnal Ilmiah**

Cecep Abdu Rohman, Aep Kusnawan, Yuliani, "Manajemen Mutu Outcome Penyelenggaraan Ibadah Haji", *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 3(2016), 319-337,

<https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/index>

Iseu Suliswati, Ahmad Sarbini, Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji" *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol1, NO.2, 2016, 190-206, <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/index>

### **Sumber On-line**

[https://www.gomuslim.co.id/read/regulasi\\_direktori/2016/03/14/21/undang-undang-no-13-tahun-2008-tentang-penyelenggaraan-](https://www.gomuslim.co.id/read/regulasi_direktori/2016/03/14/21/undang-undang-no-13-tahun-2008-tentang-penyelenggaraan-)

haji.html

Jevinugraha, “dataskunder” <https://m.merdeka.com/jateng/data-sekunder-adalah-jenis-data-tambahan-ketahui-ciri-ciri-dan-contohnya- kln.html?page=10> 10 april 2022 23:07

