

**STRATEGI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR  
LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA  
CALON JAMAAH HAJI**

**SKRIPSI**

**YULI SAFRIANTI  
NPM. 1941030295**



**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1441/2023M**

**STRATEGI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR  
LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA  
CALON JAMAAH HAJI**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**Yuli Safrianti  
NPM. 1841020094**

**Jurusan: Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I: Dr. Hasan Mukmin, MA  
Pembimbing II: Dr. Faizal, S.Ag, M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1441H/2023M**

## ABSTRAK

Pelayanan bagi calon jamaah haji merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman jamaah haji dalam melaksanakan ibadah. Kemenag Kota Bandar Lampung memiliki visi dan misi untuk optimalnya pelayanan dan penyelenggaraan haji dan umrah bagi masyarakat. Ditemukan bahwa pelayanan yang optimal bagi calon jamaah haji melibatkan aspek-aspek seperti informasi, pembinaan, dan perlindungan.

Peneliti akan melihat secara lebih detail tentang strategi kementerian agama kota bandar lampung dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jamaah haji. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu menggambarkan sesuai dengan kenyataan atau apa adanya, data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah pengumpulan data, reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan kementerian agama kota Bandar lampung adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, nyaman dan transparan, tanpa biaya serta memahami karakter dari setiap calon jamaah haji, memberikan informasi yang komprehensif mengenai penyelenggara ibadah haji kepada calon jamaah haji, melakukan pembinaan di tingkat kota dan kecamatan, memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada calon jamaah haji untuk melaksanakan ibadah haji, dilakukan kuesioner setelah pelaksanaan manasik haji, dengan tujuan menilai pemahaman calon jamaah haji terkait informasi yang disampaikan melalui kegiatan dakwah dan berkerjasama dengan penyuluh agama dan lembaga pembimbing haji bersertifikat dalam rangka memberikan pelayanan yang holistik kepada calon jamaah haji.

**Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Jamaah Haji**

## **ABSTRACT**

*Service for prospective pilgrims is one of the important aspects in organizing the pilgrimage. Good service quality can increase the satisfaction and experience of pilgrims in carrying out their worship. The Ministry of Religion of Bandar Lampung City has a vision and mission for optimal service and organization of Hajj and Umrah for the community. It was found that optimal service for prospective hajj pilgrims involves aspects such as information, coaching, and protection.*

*Researchers will look in more detail at the strategy of the ministry of religion for the city of Bandar Lampung in improving services for prospective pilgrims. This research is a qualitative research that is descriptive in nature, namely describing according to reality or what it is, data collected through observation, interviews and documentation. The techniques used in data analysis are data collection, data reduction, data display and drawing conclusions.*

*The results of this study indicate that the service strategy implemented by the Ministry of Religion of the city of Bandar Lampung is to provide good, comfortable and transparent service, free of charge and understand the character of each prospective pilgrim, provide comprehensive information regarding the organizers of the pilgrimage to prospective pilgrims, conduct coaching at the city and sub-district level, provide knowledge and skills to prospective pilgrims to carry out the pilgrimage, conduct questionnaires after the implementation of the Hajj rituals, with the aim of assessing the understanding of prospective pilgrims regarding the information conveyed through da'wah activities and collaborating with religious instructors and certified Hajj advisors institutions in order to provide holistic services istik to prospective pilgrims.*

**Keyword : Strategy, Service, Hajj Pilgrims**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuli Safrianti  
NPM : 1941030295  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul **“Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji”** adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi publikasikan atau ditulis oleh orang lain kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila ternyata dikemudian hari terdapat plagiarisme maka saya bersedia menerima sesuai hukuman yang berlaku.

Bandar Lampung, Juli 2023  
Yang Membuat Pernyataan



**Yuli Safrianti**  
**1941030295**



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

**Alamat : Jl Letnan Kolonel H. Endro Suraitamin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 780887**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : STRATEGI KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI  
CALON JAMAAH HAJI**  
**Nama Mahasiswa : Yuli Safrianti**  
**NPM : 1941030295**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

**Telah di Munaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang  
Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Dr. Hasan Mukmin, MA**  
**NIP. 196104211994031002**

**Pembimbing II**

**Dr. Faizal, S.Ag, M.Ag**  
**NIP. 196901171996031001**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi**

**Dr. Yunidar Cut Muftia Yanti, M.Sos. I**  
**NIP. 197010251990032001**



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

Alamat: Jl Letnan Kolonel H. Endro Suratmih Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 780887

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **‘STRATEGI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI CALON JAMAAH HAJJ’** Disusun oleh : Yuli Safianti, NPM : 1941030295. Jurusan Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal: Rabu/26 Juli 2023 pukul 11.00-12.30 WIB.

**TIM PENGUJI**

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

  
(.....)

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

  
(.....)

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

  
(.....)

**Penguji II : Dr. Hasan Mukmin, M.A**

  
(.....)

**Penguji Pendamping: Dr. Faizal, S.Ag, M.Ag**

  
(.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



## MOTTO

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ  
كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

“Apabila shalat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi;  
carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak  
agar kamu beruntung.”  
(QS. Al-Jumu’ah [62] :10)





## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil' alamin.* Segala puji hanya milik Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas nikmat luar biasa yang tiada putus-putusnya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad Shalallahu'alaihi Wa Sallam, beserta keluarganya, Tabi'in, Tabi'ut Tabi'in serta orang-orang yang senantiasa berpegang teguh terhadap sunnah-sunnahnya. Hasil karya ini tidak lepas dari dukungan dan do'a orang-orang tercinta yang selalu menanti keberhasilanku.

1. Orang tua tercintaku, Bapak Arafik dan Ibu Siti Muntiah, atas semua pengorbanan yang diberikan selama ini, sejak masih dalam kandungan sampai usia sekarang ini, yang tidak pernah berhenti bekerja keras dan berdo'a untuk anak-anaknya, hanya Allah SWT yang bisa membalasnya.
2. Adikku Muhammad Fikri Mutarom, Bibikku Siti Mujaroh, Pamanku Mansor.
3. Dosen Pembimbingku Bapak Dr. Hasan Mukmin, MA dan Dr Faizal, Ag, M.Ag yang senantiasa dengan sabar membimbingku dalam pembuatan serta penyelesaian skripsi ini.
4. Teman-teman Jurusan MD angkatan 2019 terkhusus Kelas E tercinta, Teman-teman KKN Desa Margo Bakhti yang selalu menyemangati dan saling membantu satu sama lain. Semoga kita semua selalu mempererat ukhuwah persaudaraan ini.
5. Almamater tercinta Universitas UIN Raden Intan Lampung.

## RIWAYAT HIDUP

Yuli Safrianti, dilahirkan di Bumi Agung pada tanggal 22 April 2001, anak pertama dari dua saudara, lahir dari pasangan Ibu Siti Muntiah dan Bapak Arafik, Adapun riwayat pendidikan yang ditempuh oleh penulis adalah:

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 3 Tugumulyo, Kabupaten Ogan Komering Ilir lulus pada tahun 2013.
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 6 Tugu Agung, Kabupaten Ogan Ilir lulus pada tahun 2016.
3. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMKN) 1 Lempuing, Kabupaten Ogan Komering Ilir lulus pada tahun 2019.
4. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan ke program S1 di UIN Raden Intan Lampung, Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.



## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah, yang berhak dipuji karena nikmat yang begitu besar telah diberikan kepada kita semua. Tidak ada sedikit perjuangan pun yang luput dari pengawasan-Nya, karena dia-lah yang mengatur jiwa-jiwa kita. Semoga keberkahan senantiasa tumpahruah kepada kita semua. Sholawat dan salam selalu kita sanjungkan kepada sang tuladan sejati. Pembawa risalah yaitu Rasullulah Nabi Muhammad SAW. Semoga kelak kita diberikan syafaatnya dihari kiamat.

Adapun tujuan penulis skripsi ini adalah bentuk tri Darma Perguruan Tinggi dibidang penelitian untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) pada fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dan alhamdulillah telah menyelesaikannya dengan ketentuan yang ada. Penulis menyadari bahwa dalam upaya penyelesaian penulis skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan dukungan yang diberikan dari berbagai pihak,oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:


1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M. Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Yunidar Cut Metia Yanti, M. Sos. I selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah serta Bapak Badaruddin S.Ag, M.Ag selaku sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. Hasan Mukmin, MA, selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Faizal, S.Ag, M.Ag selaku Pembimbing II yang telah sabar memberikan bantuan, Pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bpk. Drs. H. Makmur, M..Ag selaku kepala kantor kemenag, Bpk. Panji Buana Sriolago, SE, MM selaku bidang pelaksanaan, dan juga beserta para jajaran lainnya, yang sangat baik hati

mengjinkan peneliti melakukan peneliian dan dengan ramah memberikan informasi kepada peneliti.

5. Seluruh Pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
6. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan arahan pada penulis.
7. Pihak perpustakaan pusat dan juga perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan ilmu dan arahan pada penulis.
8. Sahabat-Sahabatku Joni Iskandar, Siti Rismayanti, Riristika Cahyani, Anisa Adenan, Maya Susilawati, Jery Oktaria, Natisa Erlianti, Morcil, Muhammad Ucup, untuk meralisasikan Skripsi ini.
9. Serta teman-teman kelas Manajemen Dakwah kelas E dan juga seluruh angkatan Manajemen Dakwah 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu. Kepada pembaca apa bila ada kekurangan atau kekeliruan dalam penulisan ini, penulis mohon maaf, karena penulis sendiri dalam tahap belajar.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan oleh Bapak, Ibu, dan teman-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun para pembacanya.

Terimakasih.



Bandar Lampung, Juli 2023  
Penulis

Yuli Safrianti

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PESEUJUAN .....</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 TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang .....	4
C. Fokus Penelitian .....	7
D. Rumus Penelitian .....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Penelitian Terdahulu .....	8
H. Metode Penelitian.....	10
I. Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II STRATEGI DALAM PELAYANAN DAN JAMAAH HAJI</b>	
A. Strategi.....	19
1. Pengertian Strategi .....	19
2. Tingkatan Strategi.....	20
3. Tahap Tahap Strategi .....	22

4. Pengertian Strategi Pelayanan.....	24
B. Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji.....	27
1. Pengertian Pelayanan .....	27
2. Unsur-Unsur Pelayanan .....	26
3. Ruang Lingkup Pelayanan .....	27
4. Ciri-ciri Pelayanan yang baik.....	28
5. Pengertian Jamaah Haji.....	30
6. Hukum Haji .....	32
7. Syarat, Rukun dan Wajib Haji.....	32

### **BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.....	35
1. Sejarah Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.....	35
2. Struktur Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.....	39
3. Kondisi Geografis .....	40
4. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.....	42
5. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.....	42
B. Jenis-Jenis Pelayanan Haji Di Kementerian Agama.....	43
C. Strategi Kemeterian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji .....	51

### **BAB IV STRATEGI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA CALON JAMAAH HAJI**

A. Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji .....	67
---	----

B. Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung dalam Meningkatkan Pelayanan.....	74
--	----

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 ..... 40





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Kemenag.....	39
Gambar 2	Lembaga Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .....	103
Gambar 3	Wawancara Dengan Bapak Pandji Buana Sriolago, SE, MM.....	103
Gambar 4	Wawancara Dengan Bapak Pandji Buana Sriolago, SE, MM.....	104
Gambar 5	Bapak Drs. H. Makmur, M.Ag Kepala Kantor Kemenag .....	104
Gambar 6	Poto Bersama Kepala Kantor dan Karyawan Kemenag .....	105



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
- Lampiran 2 : Kartu Konsultasi Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Penelitian/Survei dari Jurusan
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari Lembaga Kemenag
- Lampiran 7 : Hasil Cek Turnitin
- Lampiran 8 : Daftar Foto Wawancara Kementerian Agama Kota Bandar Lampung



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi, strategi juga merupakan pilihan-pilihan tentang bagaimanapun cara terbaik untuk mencapai misi organisasi<sup>1</sup>.

Menurut Sondang strategi ialah rencana berskala besar yang tujuannya untuk jangkauan masa depan yang jauh dan ditetapkan dengan penuh pertimbangan, kebijaksanaan sedemikian rupa sehingga organisasi lebih bisa berinteraksi terhadap lingkungannya secara efektif dalam kondisi persaingan yang semuanya ditujukan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan<sup>2</sup>.

Strategi yang dimaksud dalam penulis ini adalah merupakan aktivitas menentukan cara bertindak atau rencana kegiatan jangka panjang atau pemilihan bidang kegiatan yang akan dilakukan dalam menghadapi berbagai kebijakan dan keputusan sekaligus merespon faktor ekstern dan intern yang berkembang.

Kementerian agama merupakan suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat (muslim) sesuai dengan haknya sebagai warga negara menjadi tugas pemerintah salah satunya adalah penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dikoordinasikan oleh Menteri agama dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-

---

118. <sup>1</sup> Nashir ibn Musfir, *Indahnya Ibadah Haji*, (Jakarta: Qishi Press, 2004), h.

<sup>2</sup> Triton, *Manajemen Strategis* (jakarta, 2011), h. 5.

hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji, penyelenggaraan ibadah haji.

Meningkatkan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

Meningkatkan adalah bisa dikata kerja sehingga meningkatkan dapat menyatakan suatu tindakan, keberadaan, pengalaman atau pengertian dinamis lainnya. Jadi meningkatkan tindakan untuk mencapai suatu yang dituju lebih dari tindakan sebelumnya.

Menurut Kolter dalam Sampara Lukman bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan khususnya meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik<sup>3</sup>.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup>Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), h. 8.

<sup>4</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsihb, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2.

Pelayanan yang dimaksud dalam penulis ini adalah sebuah kegiatan atau interaksi yang dilakukan seseorang untuk membantu orang lain atau para calon jamaah haji untuk mencapai tujuan dan memberikan kepuasan pelayanan terhadap calon jamaah haji tanpa mengharap imbalan, akan tetap mengharap ridho-Nya.

Berdasarkan definisi di atas, maka yang dimaksud dengan meningkatkan pelayanan yaitu suatu tindakan dalam meningkatkan dalam memberikan pelayanan pada jamaah haji agar dapat mencapai suatu yang dituju lebih dari tindakan pelayanan sebelumnya.

Jamaah haji adalah warga negara indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan (UU No. 13 Tahun 2008:2). Jamaah haji adalah seseorang atau sekelompok umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji ke tanah suci dan memiliki kemampuan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengan 20 kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki dan juga memenuhi rukun, syarat, wajib, sunah dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji<sup>5</sup>.

Jamaah haji yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sekelompok Warga Negara yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dan menyengaja untuk menunaikan ibadah haji ke Baitullah di antaranya ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul dengan niat untuk mendapat ridho Allah SWT.

Dari beberapa penjelasan diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa yang dimaksud dalam judul ini adalah penelitian tentang tindakan-tindakan bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi.

---

<sup>5</sup>Juniar, Maros "Persepsi Jamaah Haji" Jurnal Persepsi Jamaah Haji(2016), h. 13.

## B. Latar Belakang

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban kaum muslimin di seluruh dunia dan Indonesia, dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, maka Indonesia mendapatkan jatah (kuota) jamaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya<sup>6</sup>.

badah haji merupakan rukun kelima dari rukun Islam. Ia diwajibkan Allah SWT, kepada orang-orang yang mampu<sup>2</sup>. Dalam Al-Qur'an dinyatakan bahwa ibadah haji wajib atas setiap muslim yang mampu, yakni memiliki bekal sehat jasmani dan rohani, karena kewajiban ini, sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali-Imran/3: 97 berikut :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”. (QS. Ali Imran(97):3)

Ibadah haji merupakan rukun islam yang wajib dilaksanakan sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang telah memiliki kemampuan baik secara finansial/biaya dan kemampuan kesehatan jasmani (Isthithoah maliah dan isthithoah badaniah) serta

---

<sup>6</sup>Harimurti Hartono, *Waitinglist Nasional Upaya Memperkecil Kumudharatan Masa Penantian Keberngkatan Haji: Dinamika Dan Perpektif Haji Indonesia* (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010), h. 250.

adanya jaminan keamanan selama dalam perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji<sup>7</sup>.

Pelayanan ibadah haji merupakan tanggung jawab bagi pemerintah dan penyelenggara ibadah haji khusus, karena keberhasilan suatu penyelenggaraan ibadah haji yaitu sebuah pelayanan yang prima, sehingga membuat jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2008 pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkerjasama melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan<sup>8</sup>. Dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah. Dalam hal ini Kementerian Agama sebagai leading sector penyelenggaraan ibadah haji, yaitu

Pertama, Pembimbing yang mencakup bimbingan, penyuluhan, dan penerangan. Kedua, Pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi dan lain sebagainya. Ketiga, Perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan, serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah. Dengan demikian maka setiap jamaah haji harus dalam keadaan sehat baik jasmani maupun rohani, karena selain kekuatan fisik, kesiapan mental juga sangat dibutuhkan agar bisa mendapatkan cita-cita yang diimpikan bagi semua calon jamaah haji, yaitu haji yang mabrur.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses yaitu dapat memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan haji, dan persiapan sebelum perjalanan, ketika berada di Arab Saudi, maupun setelah ke tanah air dan mencapai target yang dicapai (agar jamaah pasca haji dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan benar juga dapat berperan serta dalam masyarakat yang merupakan bagian dari tujuan pembangunan bahasa Indonesia , Maka perlu

---

<sup>7</sup>Ahmad Kartono, *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji* (Jakarta: Pusaka Cendikiamuda, n.d.), h. 39.

<sup>8</sup>Depertamen Agama, *Undang-Undang Reepublik Indonesia No 13 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Depertemen Agama, 2008).

adanya suatu pengelolaan dan pelayanan yang baik. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan. Dalam pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan oleh umat Islam dari seluruh dunia setiap tahunnya mengandung makna dan nilai-nilai moral yang tinggi yang diperlukan dalam rangka membangun sumber daya manusia yang ideal dan unggul. Hal ini tergantung kepada orang yang melaksanakannya dan manusia yang mampu menangkap makna yang substansial dari seluruh rangkaian ibadah haji dari mulai mengenakan pakaian ihram, wukuf, melontar jumrah, tahalul, tawaf, sa'ī dan lain sebagainya. Karena semua rangkaian kegiatan dalam ibadah haji memiliki arti yang sangat mendalam dan patut dipahami bagi semua calon jamaah haji.

Kuota yang diberikan pemerintah Arab Saudi untuk Indonesia tahun ini adalah 229.000 orang, yang dibagi dua yakni 203.320 jamaah untuk haji reguler dan 17.680 jamaah untuk haji khusus dan kuota tambahan jamaah haji sebanyak 8.000. Jadi, pemberangkatan dan pemulangan haji dilaksanakan melalui 13 embarkasi/debarkasi, yaitu Banda Aceh, Medan, Batam, Padang, Palembang, Solo, Surabaya, Balikpapan, Banjarmasin, Makasar, Lombok, dan Jakarta. Ada 1.300 jamaah di kota Bandar Lampung dan dibagi menjadi 5 kloter. Pada pemberangkatan kloter pertama itu tanggal 27 Mei sebanyak 385 jamaah. Sementara kuota untuk provinsi Lampung sendiri ada 7.140 orang jamaah.

Pelayanan ibadah haji merupakan salah satu tanggung jawab Kementerian Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan kinerja Kementerian Agama kerap hanya diukur sejauh mana departemen ini sukses melayani pengelolaan ibadah tahunan tersebut. Secara singkat dapat dikatakan Strategi Pelayanan haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan dan pelayanan haji yang efektif, efisien dan menciptakan kenyamanan bagi para calon jamaah ketika hendak menunaikan ibadah haji.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis fokus untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul “strategi kementerian



agama kota bandar lampung dalam meningkatkan pelayanan pada calon jamaah haji”.

### **C. Fokus Penelitian**

Dalam sebuah penelitian atau reserch yang bertujuan untuk mencari suatu hal yang baru, peneliti akan terlebih dahulu membuat atau mendapatkan fokus penelitian pada area yang akan diteliti. Setelah fokus penelitian ditentukan, maka selanjutnya akan di tetapkan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Berdasarkan uraian di atas maka penulis memfokuskan pada Bagaimana Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji.

### **D. Rumus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan di atas, maka permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah tentang. Bagaimana Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan pada Calon Jamaah Haji?

### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai latar belakang masalah yang telah di paparkan diatas, penulis menyimpulkan rumus masalah sebagai berikut Untuk mengetahui Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penulis ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya

mengenai Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan pada calon Jamaah Haji.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk fakultas dakwah dan ilmu komunikasi : di harapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai strategi kementerian agama kota bandar lampung dalam meningkatkan pelayanan pada calon jamaah haji dan menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun pelayanan serta menentukan metode dan juga media mengenai pelayanan tempat untuk mengembangkan penelitian.
- b. Untuk pelayanan : di harapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan mengenai pelayanan yang baik pada calon jamaah haji di kementerian agama kota bandar lampung.
- c. Sedangkan untuk lembaga kementerian agama : menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun program strategi kementerian agama kota bandar lampung dalam meningkatkan pelayanan pada calon jamaah haji ukuwah filah yang dapat terus terjalan dalam kesejahteraan untuk beragama.

## G. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh beberapa sumber maka penulis menemukan skripsi yang dijadikan penelitian terdahulu sebagai perbandingan. Adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Nur Siti Aliyah<sup>9</sup>. "strategi pelayanan prima kantor Departemen Agama Jakarta Barat terhadap calon jamaah haji" skripsi ini membahas tentang Bagaimana strategi pelayanan prima pada Kantor Kementerian Agama Jakarta Barat. Dan hanya

---

<sup>9</sup>nur siti Aliyah, "Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji," 2008, 26.

berfokus terhadap strategi pelayanan prima pada Kantor Kementerian Agama Jakarta Barat.

Dan yang membedakan dengan penelitian ini adalah lokasi dan juga judul penelitian atau topik bahasan masalah yang peneliti ambil. Peneliti mengharapkan penelitian mengenai strategi kementerian agama kota bandar lampung dalam meningkatkan pelayanan pada calon jamaah haji dapat menjawab persoalan-persoalan yang terjadi di kementerian agama bandar lampung.

Nihlatun Nafi'ah<sup>10</sup>. "Strategi Dakwah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shodiqiyah Kota Semarang Dalam Memelihara Silaturahmi Jama'ah Haji" Skripsi ini membahas tentang Penerapan Strategi dakwah yaitu dengan mengadakan beberapa kegiatan keagamaan. Bentuk kegiatan KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang dalam memelihara silaturahmi jama'ah haji yaitu melaksanakan bimbingan manasik haji, pengajian selapanan, silaturahmi akbar, peringatan harlah dan reuni akbar, tasyakuran haji, dan silaturahmi rohani.

Sedangkan dalam penelitian ini peneliti mengharapkan penelitian menambahkan wawasan, saling membantu terkait pengetahuan mengenai strategi dan dapat membantu dalam peningkatan pelayanan yang ada di kementerian agama kota bandar lampung.

Jurnal Heni Suhaini, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan<sup>11</sup>. "Strategi KBIH At-Taqwa dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Calon Jamaah Haji Tahun 2017" Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap strategi kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) At-Taqwa dalam meningkatkan pelayanan terhadap calon jamaah haji, yaitu yang difokuskan pada

---

<sup>10</sup>NIHLATUN NAFF'AH, "Strategi Dakwah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As- Shodiqiyah Kota Semarang Dalam Memelihara Silaturahmi Jama'ah Haji," *Manajemen Dakwah* 44, no. 8 (2011): 1–8, <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.

<sup>11</sup>Heni Suhaini, Ahmad Sarbini, and Asep Iwan Setiawan, "Strategi KBIH At-Taqwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji," *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 2, no. 1 (2017): 86–102, <https://doi.org/10.15575/tadbir.v2i1.153>.

perencanaan, pelaksanaan program dan evaluasi agar berjalan efektif. Yang meliputi bimbingan manasik, dan sampai pelaksanaan ibadah haji yaitu memberikan pelayanan dalam kenyamanan yang terbaik dan bijaksana. Sehingga pada setiap tahunnya mendapat peningkatan calon jamaah haji setiap tahunnya.

Sedangkan di dalam penelitian ini peneliti mengharapkan peningkatan pelayanan terhadap calon jamaah haji di kementerian agama kota bandar lampung.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang nampak sebagaimana adanya, yang tidak terbatas pada pengumpulan data dan penyusunan data, tetapi melihat analisis dan interpretasi tentang arti data ini<sup>12</sup>.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor dalam bukunya menyatakan bahwa<sup>13</sup>. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini menyusun desain yang secara terus menerus di sesuaikan dengan kenyataan di lapangan. Penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk mengkaji atau membuktikan kebenaran

---

<sup>12</sup>Nawawi, Hadari, Metode Penelitian Bidang Sosial, Gajah Mada University Press 2001, Jakarta, h. 63.

<sup>13</sup>Moleong, J Lexy, Metode Penelitian Kualitatif edisi Revisi, PT Remaja Rosdakarya Offset 2014, Bandung, h. 3.

suatu teori tetapi teori yang sudah ada dikembangkan dengan menggunakan data yang sudah di kumpulkan.

Berdasarkan penelitian ini, setelah penelitian mengumpulkan data dalam bentuk hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi maka data tersebut dianalisis lebih mendalam lagi sehingga membentuk suatu kesimpulan ilmiah-alamiah yang dapat diterima oleh berbagai kalangan. Alasan memilih metode deskriptif kualitatif dikarenakan seperti yang sudah dijelaskan diatas. Pertama, penelitian ini menggunakan teknik wawancara yang mana wawancara dilakukan peneliti kepada informasi. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan informasi. Ketiga, metode ini lebih peka dan menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Alasan lain dari penelitian ini dikarenakan pemahaman terhadap permasalahan lebih bersifat kualitatif yang didasarkan pada persepsi, eksplorasi pemikiran, dan pengembangan konsep.

Berbicara metode penelitian deskriptif kualitatif berarti bicara proses pencapaian suatu tujuan yang diinginkan, dengan membicarakan output (keluaran/hasil akhir). Sama seperti halnya tujuan penelitian ini yang ingin mengetahui mengenai Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji, membatasi studi dengan fokus yang jelas dan hasilnya dapat disepakati oleh kedua belah pihak yakni dengan mencari tahu bagaimana Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji dan mengetahui langkah-langkah yang dilakukan dalam Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji.

## b. Sifat Penelitian

Sifat penelitian kualitatif yaitu bersifat menerangkan, yang bertujuan mendeskripsikan dan menginterpretasikan apa yang ada (bisa mengenai kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang)<sup>14</sup>. Penelitian ini menggambarkan secara objektif tentang strategi kementerian agama kota bandar lampung dalam meningkatkan pelayanan pada calon jamaah haji.

## c. Objek Penelitian

Objek penelitian ditentukan secara Purposive, artinya lokasi penelitian di pilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu dan diambil berdasarkan tujuan penelitian<sup>15</sup>. Menurut Basrowi dan Suwandi cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian adalah dengan mempertimbangkan teori substantif dengan menjajaki lapangan untuk melihat kesesuaian dengan kenyataan yang berada di lapangan. Keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga, perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

Adapun alasan peneliti memilih Kantor Kementerian Agama di Kota Bandar Lampung dengan mempertimbangkan biaya (dana) penelitian, jarak, dan informasi-informasi di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung dapat Koperatif dan juga mempertimbangkan teori substantif yang digunakan oleh peneliti.

---

<sup>14</sup>Sumanto, *Teori Dan Aplikasi Metode Penelitian Psikologi, Pendidikan, Ekonomi, Bisnis Dan Sosial* (Jakarta: CAPS Center Of Academic Of Publishing Services, 2014), h. 79

<sup>15</sup>Singarimbun, Masri, dan Sofian effendi, *Metode Penelitian survey 2000*, PT Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, h. 169.

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana diperoleh<sup>16</sup>. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder, berikut penjelasannya :

### a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara yang bisa dilakukan oleh peneliti. Data-data yang dijaring, dikodifikasikan dan didekripsikan adalah sumber dari jawaban informan terhadap pertanyaan yang diajukan dalam wawancara. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informasi yang telah ditentukan dan berkompeten dalam memberikan informasi yang valid bagi peneliti.

Peneliti mengambil beberapa orang yang tepat untuk dijadikan informan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Kepala PHU kementerian agama.
- 2) Staff bagian penyelenggaraan haji dan umrah.
- 3) Jamaah yang bersedia menjadi informan yang sukarela dan terbuka memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Sumber data sekunder juga merupakan sumber data tambahan atau data pelengkap yang sifatnya untuk melengkapi data-data utama. Dalam penelitian ini data sekunder akan

---

<sup>16</sup>Haris Herdiyansyah, *MPKUIS* (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), h. 59.

didapat mengenai sejarah kementerian agama, visi, misi, jurnal dan buku yang berkenaan dengan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menurut Sugiyono merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk memperoleh data penelitian yang lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-random sampling penulis gunakan adalah purposive sampling yaitu memilih sekelompok subyek yang didasari ciri-ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

#### a. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengamatandan pencatatan secara sistematis tentang fenomena fenomena yang di selidiki atau diteliti<sup>17</sup>. Dalam metode ini peneliti menggunakan metode observasi pengamatan yang memiliki arti bahwa peneliti bisa saja hadir dalam keeharian para partisipan akan tetapi tidak mengambil peran apaapun dalam kegiatan para partisipan. Teknik ini berfungsi untuk mencatat dan mengamati gambaran umum mengenai Kementerian agama kota bandar lampung.

#### b. Metode Interview (wawancara)

Metode wawancara atau interview adalah bentuk komunikasi antar dua orang atau melibatkan seseorang yang bertujuan untuk memeperoleh

---

<sup>17</sup>Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research I* (Yogyakarta: Andi Ofset, 1985), h. 39.



informasi dari seorang lainnya yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu<sup>18</sup>. Peneliti menggunakan metode dalam memperoleh data dari lokasi penelitian, yaitu berupa mengadakan tanya jawab kepada karyawan atau nasabah yang dijadikan sampel pada penelitian ini untuk memperoleh informasi terkait dengan masalah yang diteliti.

Peneliti menggunakan metode ini sebagai metode dalam memperoleh data lokasi penelitian, yaitu berupa mengadakan tanya jawab dengan nasabah yang menjadi sampel dan pihak karyawan yaitu pegawai marketing untuk memperoleh informasi terkait dengan masalah yang diteliti.

#### c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan melihat catatan tertulis dan dapat di pertanggung jawabkan serta menjadi alat bukti yang resmi. Teknik pengumpulan dokumentasi dalam peneliti ini berupa catatan data monografi dan profil daerah, buku literatur, skripsi, Undang-undang dan peraturan Menteri, rekaman suara, serta foto saat melakuakn wawancara<sup>19</sup>. Penggunaan metode dokumentasi ini digunakan untuk mengali data kementerian agama kota bandar lampung, Ditunjukan untuk mendapatkan suatu data dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang berkaitan dengan penelitian guna untuk melengkapi dan memperkuat data dari hasil wawancara, sehingga dapat diperoleh data yang lengkap menyeluruh dan memuaskan.

---

<sup>18</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 23.

<sup>19</sup>Arikunto, Suharsimi, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek 1989, Alfabeta, Bandung, h. 236.

#### 4. Teknis Analisis Data

Menurut Lexy J. Moleong, analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mngurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh dua Untuk memperoleh hasil yang benar dalam menganalisa data yang digunakan metode analisa kualitatif, hal ini mengigat data yang dihimpun bersifat kualitatif, digambarkan dengan kata-kata atau kalimat, kemudian dipisah-pisahkan menurut kategori untuk diambil suatu kesimpulan<sup>20</sup>. Jadi dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode kualitatif yaitu dengan cara menghimpun dan menganalisis data dalam bentuk keterangan dan penjelasan-penjelasan berdasarkan kualitas pesan yang digunakan analisis data yang bertitik tolak dari hal-hal khusus, kemudian di tarik kesimpulan secara umum.

Menurut Miles dan huberman aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga data sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis dua, yaitu data redudation, dan display, dan congcltion drawing/venfication berikut penjelasanya.

##### a) Data redudation

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan hal yang penting, di cari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

---

<sup>20</sup>Lexy J. Molenong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), h. 66.

### b) Data Display

Dalam penelitian kualitatif data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya, dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan “the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text” artinya yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (bercerita).

### c) Verifikasi

Verifikasi atau kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

## I. Sistematika Penulisan

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

**BAB I :** Pada bab awal ini berisi tentang pendahuluan skripsi yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II :** Merupakan konsep dasar dan kerangka teoritik penelitian. Dalam bab ini akan membahas tentang, Strategi, Pelayanan pada calon jamaah haji.

**BAB III** : Merupakan penyajian data penulisan, yang didalamnya berisi tentang gambaran umum Kementerian Agama kota Bandar Lampung, Visi dan Misi, Tugas dan Fungsi PHU, data Jamaah haji tahun 1441 H/2023 M, Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji, faktor pendukung dan penghambat dalam Meningkatkan pelayanan pada calon jamaah haji. Dalam bab ini , sebelum membahas tentang pelayanan jamaah haji oleh Kementerian Agama kota Bandar Lampung tahun 2023, faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pada calon jamaah haji, akan dibahas tentang profil Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. Setelah pembahasan tersebut, bab ini akan menyajikan tentang strategi kemnterian agama kota bandar lampung dalam meningkatkan pelayanan pada calon jamaah haji, faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pada calon jamaah haji.

**BAB IV** : Merupakan inti dari proses penelitian. Bab ini merupakan analisis dari data-data yang telah terkumpul dan tersaji dalam bab III. Di dalamnya berisi tentang analisis Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji, dan faktor pendukung dan penghambat dalam proses Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji.

**BABV** : Merupakan bagian penutup. Di dalamnya berisi.

## BAB II

### STRATEGI DALAM PELAYANAN DAN JAMAAH HAJI

#### A. Strategi

##### 1. Pengertian Strategi

Strategi sebagai sebuah kata mungkin memiliki usia lebih tua dibandingkan dengan istilah manajemen. Strategi sebagai sebuah kosa kata pada mulanya berasal dari bahasa Yunani, yaitu 'stratogos'. Kata stratogos ini berasal dari kata 'stratos' yang berarti militer dan 'ag' yang artinya memimpin<sup>1</sup>.

Di dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa, strategi merupakan ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa- bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai<sup>2</sup>.

Menurut Sondang strategi ialah rencana berskala besar yang tujuannya untuk jangkauan masa depan yang jauh dan ditetapkan dengan penuh pertimbangan, kebijaksanaan sedemikian rupa sehingga organisasi lebih bisa berinteraksi terhadap lingkungannya secara efektif dalam kondisi persaingan yang semuanya ditujukan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan<sup>3</sup>.

Strategi mencerminkan kesadaran perusahaan atau organisasi mengenai bagaimana, kapan dan dimana ia harus bersaing, melawan siapa dan untuk maksud apa?. Strategi merupakan sejumlah tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang diambil untuk mengeksploitasi atau

---

<sup>1</sup> Triton, *Manajemen Strategis* (Jakarta, 2011), h. 5.

<sup>2</sup> Sondang P Siagian, *Organisasi Kepemimpinan* (Jakarta: CV. Haji Masagung, 2005), h. 39.

<sup>3</sup> Ibid.

menggunakan kompetensi inti serta memperoleh keunggulan bersaing<sup>4</sup>.

Dari pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa strategi merupakan aktivitas menentukan cara bertindak atau rencana kegiatan jangka panjang atau pemilihan bidang kegiatan yang akan dilakukan dalam menghadapi berbagai kebijakan dan keputusan sekaligus merespon faktor ekstern dan intern yang berkembang. Disamping dari pengertian tersebut dapat diidentifikasi beberapa ciri strategi sebagai berikut;

- a. Pertama, strategi selalu memfokuskan perhatian pada tujuan yang ingin dicapai.
  - b. Kedua strategi sangat memusatkan perhatian pada gerak dan langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.
  - c. Ketiga, strategi sangat memperhatikan analisis gerak, analisis aksi dan analisis dinamik.
  - d. Keempat strategi sangat memperhitungkan faktor lingkungan, baik eksternal maupun internal.
  - e. Kelima, strategi sangat memperhatikan faktor waktu.
  - f. Keenam, strategi berusaha menemukan masalah yang dihadapi, kemudian melakukan analisis mengenai berbagai kemungkinan yang akan timbul serta menetapkan pilihan-pilihan dan langkah-langkah dalam rangka mencapai tujuan.
  - g. Ketujuh, strategi memusatkan perhatian pada kekuatan yang dimiliki.
2. Tingkatan Strategi

Ditinjau dari hierarki pengambilan keputusan manajerial, strategi terbagi atas tiga tingkatan: yakni strategi ditingkat perusahaan (corporete level), strategi tingkat unit usaha

---

<sup>4</sup> Hitt, *Strategic Manajement* (jakarta: Erlangga, 1997), h. 74.

(business level), dan yang yang paling rendah adalah strategi di tingkat fungsional (fungsional level). Ketiganya memiliki kekhususan dan rentang kendali yang berbeda satu dengan yang lainnya.

a. Strategi di Tingkat Perusahaan

Pada tingkat perusahaan, perumusan strategi dan pengambilan keputusan pelaksanaannya dilakukan oleh dewan direksi (board of directors), direktur utama (president director), dewan komisaris (board of commissioners), atau pejabat pelaksana kepala (chief executive officer) keputusan yang diambil lebih berorientasi pada nilai (value oriented) dan bersifat konseptual. Mereka bertanggung jawab atas upaya untuk membangun citra perusahaan, memunculkan dan memperlihatkan kepedulian sosial perusahaan, mengeksploitasi kemampuan khusus perusahaan dan mengembangkan rencana jangka panjang.

b. Strategi di Tingkat Unit Usaha

Pada tingkat usaha, pengambilan keputusan dilakukan oleh manajer pengelola usaha. Para manajer harus menjadi jembatan penghubung antara pelaku ditingkat perusahaan dengan tingkat fungsional. Mereka dituntut untuk dapat menerjemahkan sedemikian rupa sehingga strategi yang dijalankan pada tingkatan perusahaan mampu direspon oleh pelaksana ditingkat fungsional. Konon, keputusan yang mereka tentukan lebih berisiko namun juga cepat memberikan keuntungan. Keputusan strategi yang dirumuskan oleh manajer usaha antara lain adalah dimana perusahaan akan memasarkan produknya, segmen yang dipilih, serta bagaimana harus meningkatkan pangsa pasar yang ada.

c. Strategi di Tingkat Fungsional

Pada tingkat fungsional terdiri atas manajer keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia, pemasaran, atau

penelitian dan pengembangan. Mereka harus mengembangkan rencana tahunan dan strategi jangka pendek dibidangnya. Hal tersebut mencakup pula juga pemberian nama produk, penelitian untuk mengembangkan pasar, dan penentuan peralatan produksi yang akan dibeli. Merekalah pelaksana strategi perusahaan yang lebih bersifat visioner, sehingga strategi mampu diterjemahkan dalam langkah yang bersifat operasional<sup>5</sup>.

### 3. Tahap Tahap Strategi

Tahap pertama adalah melakukan analisis trend (kecenderungan). sesuatu disebut sebagai kecenderungan apabila memiliki sifat dinamis mengandung unsur perubahan. Perubahan tersebut relatif permanen tidak bersifat sementara dan perubahan tersebut relatif bisa diukur<sup>6</sup>.

Tahap kedua adalah melakukan analisis SWOT atau (TOWS). SW merupakan analisis internal organisasi, sedangkan OT merupakan analisis eksternal strategi yang disusun, pertama-tama, berdasarkan analisis internal organisasi disebut strategi “inside-out”. sedangkan yang disusun pertama-tama sebagai hasil analisis eksternal disebut “outside-in”. Strategi “inside-out” biasanya melihat keterbatasan sumber daya sebagai kendala, sedangkan strategi “outside-in” melihat peluang sebagai daya tarik utama. Dalam praktek sehari-hari, keduanya digabungkan sehingga disebut analisis SWOT atau TOWS<sup>7</sup>.

Tahap ketiga adalah berdasarkan analisis SWOT (TOWS), kemudian diturunkan berbagai alternatif strategi yang bisa dipilih. Dengan menghubungkan empat dimensi tersebut, akan diperoleh empat kuadran, yaitu: alternatif strategi SO (Strength and Opportunities), alternatif strategi ST (Strength dan Threats), alternative strategi WO (Weakness and

---

<sup>5</sup> Morissan, *Manajemen Publik Relations Strategi Menjadi Humas Profesional* (Jakarta: Kencana, 2008), h. 46.

<sup>6</sup> Hendrawan Supratikno dkk, *Advanced Strategic Management* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 61.

<sup>7</sup> Ibid.



Opportunities), dan alternatif strategi WT (Weaknesses and Threats)<sup>8</sup>.

Tahap ke empat adalah memilih strategi yang dinilai paling tepat bagi organisasi. pemilihan strategi tentu dengan memperhitungkan misi organisasi, nilai nilai yang diyakini oleh pimpinan puncak organisasi, harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, dan kemungkinan berhasil tidaknya strategi yang dipilih tersebut dalam implementasinya. Pertimbangan pertimbangan riil pelaksanaan strategi perlu dipikirkan secara masak, karena organisasi tidak bisa diubah hanya dengan membuat pernyataan-pernyataan diatas kertas<sup>9</sup>.

Tahap ke lima adalah pelaksanaan strategi. Strategi yang telah dirumuskan harus diterjemahkan ke dalam program kerja yang jelas. Salah satu yang harus dibangun adalah arsitektur organisasi. Arsitektur organisasi berkaitan dengan jawaban terhadap tiga hal dasar, yaitu: siapa yang mempunyai kewenangan untuk memutuskan tentang hal apa (distribution of authority), siapa memberi kontribusi apa, dan bagaimana mengukurnya (performance appraisal) dan siapa memperoleh apa dan berapa banyak (reward system).

Banyak faktor mempengaruhi pelaksanaan strategi, seperti faktor kepemimpinan, faktor komunikasi dalam organisasi, faktor struktur organisasi, faktor konflik, sistem imbalan, sistem kontrol dan faktor sumber daya manusia. Yang penting, organisasi harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap proses pembelajaran terus menerus<sup>10</sup>.

Ada beberapa penjelasan tambahan yang perlu diberikan untuk mempertegas pengertian strategi. Strategi sering sekali disamaartikan dengan keefektifan operasional. Untuk menjelaskan hal ini, perlu diperhatikan pandangan mahaguru strategi dari Harvard University, yaitu Michael Porter. Dan hubungan antara strategi dan daya saing juga perlu diperjelas.

---

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Ibid.

#### 4. Pengertian Strategi Pelayanan

Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa pengertian strategi menurut salah satu ahli yaitu Stainer dan Minner, adalah penetapan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi, dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tentu untuk memncapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.

Dengan demikian, strategi pelayanan dapat diartikan dengan proses rencana yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya atau jamaah yang bertujuan untuk memberikan bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain serta berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/jamaah sesuai dengan yang diinginkan agar dapat memberikan kepuasan.

### B. Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji

#### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kolter dalam Sampara Lukman, bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan khususnya meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik<sup>11</sup>.

Kemudian Sampara berpendapat bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. kualitas pelayanan harus didasari lima dimensi, yaitu tangible (wujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Sedangkan ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat

---

<sup>11</sup> Lukman Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN, 2000), h. 8.

memberikan kepuasan bagi jamaah haji adalah memiliki karyawan yang professional, tersedianya sarana dan prasaranan yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada studi pendahuluan adalah bahwa adanya peningkatan jumlah jamaah haji, sehingga bagaimana badan penyelenggaraan haji dan umrah dapat memerikan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dengan adanya peningkatan jamaah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Sesuai dengan Undang-Undang No.13 Tahun 2008, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi:

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

Penyelenggaraan ibadah haji dan pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan kepastian keberangkatan dan memberi kemudahan dalam pelayanan kepada jamaah haji. Tanggung jawab tersebut bukan hanya pelayanan yang bersifat fisik, akan tetapi juga dalam pelaksanaan ibadah. Tanggung jawab ini sangat berat karena tidak hanya dipertanggungjawabkan kepada umat Islam tetapi kepada Allah SWT. Pemerintah maupun lembaga dalam penyelenggaraan ibadah haji, setiap tahun tak pernah lepas dari kritik masyarakat<sup>12</sup>.

Adapun pelayanan haji di Arab Saudi membutuhkan petugas haji yang sudah profesional dan dedikatif. Karena profesionalitas belum tentu menjamin seorang petugas haji akan melaksanakan tugasnya dengan baik jika tidak memiliki dedikasi dan begitupun sebaliknya hanya dedikasi saja tidak menjamin terlaksananya tugas dengan baik. Maka untuk mencapai keduanya harus menerapkan pola rekrutmen yang ketat dan terbuka, memberikan pelatihan yang cukup, memberikan orientasi di Arab Saudi sebelum jamaah haji tiba dan juga memberikan penghargaan dan sanksi secara konsekuen<sup>13</sup>.

Pelayanan ibadah haji juga sangat mempengaruhi nama lembaga, maka dari itu untuk menjaga nama baik lembaga tersebut salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon jamaah. Sehingga calon jamaah juga merasa nyaman selama melaksanakan ibadah haji.

## 2. Unsur-Unsur Pelayanan

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

---

<sup>12</sup>Selviana, *Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015*, Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016, h. 23.

<sup>13</sup>Ibid.

- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai pelayanan dari penyedia pelayanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati<sup>14</sup>.

### 3. Ruang Lingkup Pelayanan

Adapun ruang lingkup pelayanan jamaah haji berdasarkan Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 adalah sebagai berikut:

- a. Pembinaan Pembinaan secara bahasa berasal dari bahasa Arab “Bina” artinya bangunan, diberi awalan me dan menjadi kalimat membina yang dapat diartikan membangun atau menjadikan lebih baik. Dengandemikian pembinaan berarti proses, tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil memperoleh hasil yang lebih baik. Pembinaan dalam arti etimologi adalah membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati dengan berbagai dzikir, serta menguatkan lewat introspeksi diri. Menurut Miftah Thoha, pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan. Dan menurut Miftah Thoha juga dalam bukunya yang berjudul

---

<sup>14</sup> Lukman Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN, 2000), h. 8.

“Pembinaan Organisasi” mendefinisikan pembinaan adalah sebagai berikut:

- b. Pembinaan adalah suatu tindakan, proses atau pernyataan menjadi lebih baik.
  - c. Pembinaan merupakan suatu strategi yang unik dari suatu sistem pembaharuan dan perubahan (Change).
  - d. Pembinaan merupakan suatu pernyataan yang normatif, yakni menjelaskan bagaimana perubahan dan pembaharuan yang berencana serta pelaksanaannya.
  - e. Pelayanan Pelayanan adalah suatu proses pemenuhankebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
  - f. Perlindungan Perlindungan merupakan suatu yang sangatdiharapkan oleh jamaah haji yang berangkat ke Tanah Suci, baik perlindungan sebelum keberangkatan.
  - g. waktu keberangkatan, hingga sampai ke Tanah Suci dan ketika pulang ke kampung halaman. Dalam asas perlindungan hukum yakni calon jamaah haji baik pemberangkatan maupun yang berangkat wajib mendapatkan garansi berupa adanya kepastian hukum untuk berangkat ke Tanah Suci, dan garansi atas waktu, terlebih pada saat berangkat ke tanah suci.
4. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas untuk melayani calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik Jamaah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga. Meja dan kursi harus

nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan calon jamaah haji betah untuk berurusan dengan perusahaan tersebut.

- b. Tersedianya karyawan yang baik Kenyamanan calon jamaah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap, pandai bicara dengan lembut sertajuga pintar. Karyawan juga harus mampu memikat sehingga calon jamaah haji semakin tertarik. Untuk melakukan ini semua tentunya harus dengan pendidikan dan pelatihan khusus.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap calon jamaah haji sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan maka karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Calon jamaah haji akan merasa puas jika bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera karyawan yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat Dalam melayani calon jamaah haji diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan calon jamaah.
- e. Mampu berkomunikasi Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap calon jamaah haji. Karyawan mampu dengan cepat memahami keinginan calon jamaah. Maksudnya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti oleh jamaah.
- f. Tersedianya produk-produk yang diinginkan Lembaga harus menyediakan produk-produk yang akan digunakan oleh calon jamaah haji.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Untuk menjadi karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan calon jamaah, maka perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi calon jamaah.
- h. Berusaha memahami kebutuhan calon jamaah haji Karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh calon jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat konsumen atau calon jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan calon jamaah haji.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada calon jamaah haji Kepercayaan calon jamaah kepada lembaga mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen di lembaga tersebut. Demikian juga untuk menjaga calon jamaah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan para karyawan.

Pelayanan yang baik adalah bagaimana lembaga atau karyawan yang melayani calon jamaah haji memiliki kemampuan melayani jamaahnya secara tepat dan cepat, berkomunikasi dengan baik, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab terhadap jamaahnya.

## 5. Pengertian Jamaah Haji

Jamaah adalah kata bahasa Arab yang artinya “kelompok” atau “bersama-sama” ungkapan shalat berjamaah berarti shalat yang dikerjakan secara bersama-sama dibawah pimpinan seorang imam. Jamaah berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama. Islam mengajarkan menggalang kekompakan dan kebersamaan, yaitu suatu masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi Muslim, yang berpegang pada norma-norma Islam, menegakkan prinsip “ta’awun” (tolong



menolong) dan (kerja sama) untuk tegaknya kekuatan bersama demi tercapainya tujuan yang sama<sup>15</sup>.

Haji menurut etimologi berarti menyengaja (al-qashd). Adapun menurut syara<sup>16</sup>, haji bermakna beribadah kepada Allah (Jalla wa „Ala) dengan menunaikan manasik menurut apa yang diajarkan dalam sunnah Rasulullah SAW.

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima dan setiap umat Islam wajib melaksanakan sekali seumur hidup bagi mereka yang mampu, baik dari segi materi, kesehatan maupun ilmu. Tidak ada umat Islam yang tidak menginginkan ibadah haji (ke Baitullah). Maka dari itu, banyak umat Islam yang selalu berusaha agar bisa melaksanakan ibadah haji sebagaimana yang diimpikan semua umat Islam.

Perjalanan haji akan dilaksanakan bila memenuhi unsur-unsur pokok yaitu adanya calon haji yang istitho<sup>16</sup>ah secara syariah dan tentunya memiliki pengetahuan tentang manasik haji serta mampu dalam hal pembiayaan, transportasi, kelengkapan administrasi yaitu dokumen perjalanan untuk izin masuk ke negara Arab Saudi<sup>16</sup>.

Setiap jamaah haji menginginkan haji yang mabrur. Namun tidak banyak yang memahami dengan benar, apa dan bagaimana haji mabrur tersebut. Haji mabrur dapat dijelaskan sebagai haji yang dapat disempurnakan segala ketentuan berdasarkan perintah Allah SWT dan Rasulullah SAW. Meskipun pada hakikatnya bahwa hanya Allah-lah yang menentukan dan mengetahui apakah diterima atau tidaknya haji yang kita tunaikan<sup>17</sup>.

Dari pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa jamaah haji adalah sekelompok Warga Negara yang beragama Islam

---

<sup>15</sup> Selviana, *Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015*, h. 105.

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> Mudatsir Muslim, *Panduan Lengkap Haji Dan Umrah* (jakarta: PT. Borobudur Inspira Nusantara, 2013), h. 138.

dan telah mendaftarkan diri sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dan menyengaja untuk menunaikan ibadah haji ke Baitullah di antaranya ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul dengan niat untuk mendapat ridho Allah SWT.

## 6. Hukum Haji

Menunaikan ibadah haji adalah wajib bagi orang Islam yang mampu mengadakan perjalanan ke Baitullah. Allah SWT. berfirman :

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا<sup>٤</sup>

Artinya : Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. (Q.S. Ali Imran[3] : 97)

Dapat disimpulkan bahwa kewajiban haji bagi orang Islam yang mampu melaksanakan perjalanan ke Baitullah hanya sekali. Namun, Allah SWT. tidak pernah memaksakan ummatnya menunaikan ibadah haji jika belum mampu.

## 7. Syarat, Rukun dan Wajib Haji

a) Syarat haji ada lima, yaitu:

- 1) Islam,
- 2) Berakal, yakni tidak gila dan berakal sehat,
- 3) Balig, yakni 17 (tujuh belas) tahun ke atas,
- 4) Merdeka, bukan budak,
- 5) Mampu (istitha'ah) yakni dari segi fisik, materi maupun keamanan<sup>18</sup>.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa jika calon jamaah haji belum memenuhi salah satu syarat-syarat diatas,

---

<sup>18</sup> Zurinal Z dan Aminuddin, *Fiqih Ibadah* (jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008), h. 58.

maka belum wajib untuk melaksanakan ibadah haji artinya tidak ada kewajiban untuk melaksanakan ibadah haji seperti orang gila.

b) Rukun Haji

Rukun haji ada enam, yaitu:

1) Ihram

Ihram adalah berniat untuk menunaikan ibadah haji.

2) Wuquf

Wuquf adalah jamaah berada di Padang Arafah, mulai dari tergelincir matahari pada tanggal 9 Dzulhijjah sampai terbit fajar tanggal 10 Dzulhijjah.

3) Thawaf

Thawaf juga disebut dengan thawaf ifadah yakni berkeliling ka'bah sebanyak tujuh kali.

d. Sa'i

Sa'i adalah berjalan atau lari-lari kecil antara bukit Shafa dan Marwa.

e. Tahallul

Tahallul adalah mengakhiri ihram dengan menggunting rambut atau mencukur rambut.

f. Tertib

Tertib yakni berurutan dalam menunaikan rukuk haji tersebut<sup>19</sup>.

Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa selama proses pelaksanaan ibadah haji, maka semua rukun-rukun haji diatas tidak boleh ditinggalkan artinya semuanya harus dilaksanakan. Karena apabila salah satu tidak dilaksanakan maka haji dikatakan tidak sah.

---

<sup>19</sup> Ibid.

## c) Wajib Haji

Wajib haji yang berkonsekuensi dam, yaitu:

- 1) Ihram dari miqat (waktu yang ditentukan),
- 2) Sa'i antara Shafa dan Marwa,
- 3) Mabit di Muzdalifah pada waktunya, meskipun hanya sesaat setelah wukuf di Arafah,
- 4) Melempar jamrah (kerikil) setelah hari nahar sebanyak tiga jamrah (jumrah „ula, wustha, dan aqabah) setiap hari,
- 5) Mabit di Mina,
- 6) Mencukur rambut<sup>20</sup>.

Penulis menyimpulkan bahwa apabila salah satu wajib haji ditinggalkan atau tidak dilaksanakan maka haji tetap sah, akan tetapi diwajibkan membayar dam (denda).

---

<sup>20</sup> Abdul Azizi Muhammad Azzam dan Abdul Wahab Sayyed Haawwas, *Fiqh Ibadah* (Jakarta: Amzah, 2009), h. 59.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Azizi Muhammad Azzam dan Abdul Wahab Sayyed Haawwas. *Fiqih Ibadah*. Jakarta: Amzah, 2009.
- Ahmad Kartono. *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji*. Jakarta: Pusaka Cendikiamuda, n.d.
- Aliyah, Nur Siti. "Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji," 2008, 26.
- Departemen Agama. *Undang-Undang Republik Indonesia No 13 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Departemen Agama, 2008.
- Hadi, Sutrisno. *Metodelogi Research I*. Yogyakarta: Andi Offset, 1985.
- Harimurti Hartono. *Waitinglist Nasional Upaya Memperkecil Kumudharatan Masa Penantian Keberangkatan Haji: Dinamika Dan Perpektif Haji Indonesia*. Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010.
- Haris Herdiyansyah. *MPKUIS*. Jakarta: Salemba Humanika, 2012.
- Hendrawan Supratikno dkk. *Advanced Strategic Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Hitt. *Strategic Manajement*. Jakarta: Erlangga, 1997.
- Lexy J. Molenong. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000.
- Lukman Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN, 2000.
- Morissan. *Manajemen Publik Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Mudatsir Muslim. *Panduan Lengkap Haji Dan Umrah*. Jakarta: PT. Borobudur Inspira Nusantara, 2013.
- NAFI'AH, NIHLATUN. "Strategi Dakwah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As- Shodiqiyah Kota Semarang Dalam Memelihara Silaturahmi Jama'ah Haji." *Manajemen Dakwah*

- 44, no. 8 (2011): 1–8. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsihb. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Sampara Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press, 2000.
- Selviana. *Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.
- Sondang P Siagian. *Organisasi Kepemimpinan*. Jakarta: CV. Haji Masagung, 2005.
- Suhaini, Heni, Ahmad Sarbini, and Asep Iwan Setiawan. “Strategi KBIH At-Taqwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 2, no. 1 (2017): 86–102. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v2i1.153>.
- Sumanto. *Teori Dan Aplikasi Metode Penelitian Psikologi, Pendidikan, Ekonomi, Bisnis Dan Sosial*. Jakarta: CAPSCenter Of Academic Of Publishing Services, 2014.
- Triton. *Manajemen Strategis*. Jakarta, 2011.
- Zurinal Z dan Aminuddin. *Fiqh Ibadah*. Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008.