

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PADA  
PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN  
AGAMA KABUPATEN LAMPUNG UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**Oleh:**

**Irfan Azhari  
NPM : 1941030247**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
2023/1445H**

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PADA  
PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN  
AGAMA KABUPATEN LAMPUNG UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Manajemen dan Ilmu Komunikasi**

**Oleh:**

**Irfan Azhari  
NPM : 1941030247  
Jurusan : Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Dr. Hasan Mukmin, MA  
Pembimbing II : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos. I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
2023/1445H**

## ABSTRAK

Fungsi Manajemen yaitu elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh menejer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Sehingga dalam melakukan pelayanan harus menerapkan fungsi-fungsi manajemen untuk menentukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan evaluasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara.

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 mengetahui Implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara.

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

Hasil penelitian menurut fakta di lapangan di kementerian agama kabupaten lampung utara 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 di berikan.

**Kata kunci : Implementasi, Fungsi Manajemen, Pelayanan**

## ABSTRACT

Management Functions are the basic elements that will always exist and are inherent in the management process which will be used as a reference by managers in carrying out activities to achieve goals. Service is caring for customers by providing the best service to facilitate the ease of fulfilling their needs and realizing their satisfaction. So, when serving, they must apply management functions to determine planning, organizing, directing, monitoring and evaluating. The purpose of this research is to find out how to implement management functions in serving prospective Hajj pilgrims at the Ministry of Religion, North Lampung Regency.

The data collection method uses observation, interviews, documentation, data analysis using a qualitative descriptive method, namely based on data from facts that occur in the field and then analyzed to find out the implementation of management functions in the service of prospective Hajj pilgrims at the Ministry of Religion, North Lampung Regency.

The Ministry of Religion of North Lampung Regency has not yet fully implemented management functions, such as the organizing function, where overlapping jobs still occur which makes the atmosphere in service uncondusive due to overlapping jobs. So that the Actuating function does not run properly as a result of poor organization because in carrying out or providing services a leader must be able to mobilize his members to provide good services, such as to prospective Hajj pilgrims who will register, provide guidance, prepare departure, while in the holy land until the time of return. However, what happened at the Ministry of Religion of North Lampung Regency was that when the number of prospective Hajj pilgrims who wanted to register increased, the existing employees were unable to serve the prospective Hajj pilgrims, especially as many of the prospective Hajj pilgrims were elderly and many did not understand how to register for the Hajj. requires employees to do two jobs or even more in serving prospective Hajj pilgrims who will register.

The results of the research, according to facts on the ground, in the Ministry of Religion of North Lampung Regency, services carried out by the Hajj organizing section, still have obstacles in implementing their organizing function, namely that there is still overlapping jobs (Over Lapping Jobs). As a result, the services provided are less effective and efficient so that prospective Hajj pilgrims who will receive services have to wait a long time to get services, waiting rooms and tools for providing services such as computers and internet networks are still inadequate. A public service institution should be able to provide excellent service to people who need services and there should be no over lapping of jobs in carrying out work so that people can get satisfaction from the services provided.

**Keywords: Implementation, Management Function, Service**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Irfan Azhari  
Npm : 1941030247  
Jurusan Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara**” adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari kRy orang lain kecuali pada bagian yang telah di rujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklum

Bandar Lampung, Agustus 2023

Penulis



Irfan Azhari  
NPM. 1941030247



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

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN  
PADA PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
LAMPUNG UTARA**

**Nama : Irfan Azhari**  
**NPM : 1941030247**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

Telah dimunqosyahkan dan di pertahankan dalam sidang  
Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing 1**

**Dr. Hasan Mukmin, M.A**  
**NIP. 196104211994031002**

**Pembimbing 2**

**Dr. Yunidar Cut Mutia yanti, M.Sol**  
**NIP. 197010251999032001**

Mengetahui  
**Kepala Jurusan**

**Dr. Yunidar Cut Mutia yanti, M.Sol**  
**NIP. 197010251999032001**



## KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame | Bandar Lampung 35131

Telp.(0721)780887; Email: [humas@radenintan.ac.id](mailto:humas@radenintan.ac.id) Website: [www.radenintan.ac.id](http://www.radenintan.ac.id)

### PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **"Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara"** Disusun oleh: **Irfan Azhari NPM: 1941030247**, jurusan: **Manajemen Dakwah**. Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal: Kamis 31 Agustus 2023, Pukul 11.00-12.30 WIB.

#### TIM MUNAQOSYAH

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

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

**Penguji I** : Dr. Faizal, M.Ag

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

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

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



**Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag**  
**NIP. 1965110111995031001**

## MOTTO

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ  
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”(Q.S Al-Baqarah : 267)*

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

*“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim[215]; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah[216]. barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam” (Q.S Al-Imron : 97)*

## **PERSEMBAHAN**

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada;

1. Kedua orang tua saya tercinta yaitu Ayahanda Taisir dan Ibunda Alm. Badriah yang senantiasa selalu memberikan do'a, semangat dan kasih sayang terhadap saya. Terimakasih atas semua pengorbanan yang tiada henti bekerja keras untuk membiayai saya kuliah, yang selalu berjuang mendidik dan memotivasi saya sehingga saya bisa berada ditahap ini. Semoga ayah senantiasa selalu diberikan kesehatan serta panjang umur oleh Allah SWT dan kebahagiaan dunia akhirat dan semoga ibu ditempatkan di syurga allah swt ''Bu Anakmu Kangen''
2. Kakak saya dan ayuk saya yang telah memberika semangat dan motivasi saya dalam menyelesaikan perkuliah.
3. Kantor Kementrian Agama Kabupaten Lampung Utara yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam pengambilan data penelitian sebagai tugas akhir perkuliahan
4. Sahabat saya shopi , Sandi, Destia, Haikal, Sam'un, Opi, gelar, Nandi, Akbar dan semua orang yang terlibat dalam menyelesaikan pendidikan jenjang S1 dari segi moril dan material schinnga menyelesaikan pendidikan ini

Untuk almamaterku tercinta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah menjadi wadah menimba ilmu, tetaplah mewarnai dunia dengan dakwah.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama IRFAN AZHARI, dilahirkan di Kotabumi tanggal 08 Februari 2000, anak 3 dan 3 bersaudara dari pasangan bapak Taisir dan ibu Alm. Badriah. Adapun pendidikan yang penulis tempuh diantaranya

Pendidikan formal yang pernah penulis tempuh Sekolah Dasar (SD) 2 Pulau Panggung, kecamatan Abung Tinggi, Kabupaten Lampung Utara, lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 (SMP) Abung Tinggi, Lampung Utara, lulus pada tahun 2015. Setelah lulus dari SLTP penulis melanjutkan pendidikan kejenjang Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 01 (SMK) Bukit Kemuning, Lampung Utara, lulus pada tahun 2018 penulis melanjutkan program strata satu (S1) jurusan manajemen dakwah fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di Uin Raden Intan Lampung dan pada tahun 2019.

Bandar Lampung, Agustus 2023

Penulis



Irfan Azhari

NPM. 1941030232

## KATA PENGANTAR

*Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga kila masih tetap bisa menikmati alam ciptaan-Nya. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada teladan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama yang sempurna dan menjadi rahmat bagi seluruh alam

Tujuan penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (SI) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan karenanya kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Adapun judul skripsi ini adalah Manajemen "Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Haji dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara ". Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak H. 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 sekaligus Pembimbing II, Serta Bapak Badaruddin, S.Ag., M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
3. Dr. Hasan Mukmin, M.A Selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan memberi saran yang menunjang terkait penelitian hingga proses penyusunan skripsi selesai.
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah

- memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama proses menyelesaikan studi.
5. keluarga besar perpustakaan UIN Raden Inten Lampung atas perkenankannya penulis meminjam buku sebagai literature yang dibutuhkan.
  6. Keluargaku, Ibu, Ayah, serta kakak saya irham fadli dan ayuk saya mega yuliana yang selalu memberikan dukungan dan doa agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
  7. Seseorang sangat spesial yang selalu menemani saya walau orang tersebut sudah tidak ada namun dia sangat spesial dalam hidup saya yaitu ibu saya Alm. Badriah
  8. Kakak saya Irham Fadli, S.Pt, Mega Yuliana, A.Mapus, Ade Rahmad Kurniawan, S.Pd, Sahabat saya Sopi, Sandi.
  9. Seluruh teman-teman MD kelas. D angkatan 2019 semoga kita semua sukses di masa depan.
  10. Semua pihak yang tidak dapat penulis disebutkan satu persatu yang turut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAS ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang .....	2
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Signifikasi Penelitian.....	5
G. Kajian Penelitian yang Terdahulu Relavan.....	6
H. Metode Penelitian.....	11
I. Sistematika Pembahasan.....	17
J. Tinjauan Pustaka .....	18

### **BAB II. MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

A. Manajemen .....	21
1. Defenisi Manajemen .....	21
2. Fungsi Manajemen .....	23
3. Fungsi-fungsi Manajemen Menurut Para Ahli .....	24
B. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya.....	38
1. Pelayanan .....	38
2. Unsur-unsur proses pelayanan .....	39
3. Pelayanan calon jamaah haji .....	40
C. Haji dan Umroh .....	42
1. Defenisi Haji dan Umroh .....	42
2. Perbedaan Haji dan Umroh .....	43
3. Syarat Wajib Haji dan Umroh .....	43
4. Dasar Hukum Haji dan Umroh.....	47

### **BAB III GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG UTARA**

A. Profil Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara .....	49
1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Lampung Utara .....	49
2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Lampung Utara .....	52
3. Tugas dan fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.....	53
4. Struktur Kepengurusan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh .....	55
B. Deskripsi data penelitian .....	55
1. Pelayanan Haji Dan Umroh .....	55
2. Data Statistik Jamaah Haji Kabupaten Lampung Utara ...	52
3. Jadwal dan Tempat Manasik Haji .....	53
C. Penarapan Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Calon Jamaah haji.....	61
1. Penerapan fungsi Perencanaan .....	61
2. Penerapan Fungsi Organizing.....	63
3. Penarapan fungsi Penggerak.....	64
4. Penerapan fungsi Pengawasan.....	65

### **BAB IV IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PADA PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG UTARA**

A. Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen .....	67
1. Analisis fungsi Perencanaan .....	67
2. Analisis fungsi Pengorganisasian .....	70
3. Analisis fungsi Pengerak .....	72
4. Analisis fungsi Pengawasan .....	74

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	77
B. Rekomendasi .....	78

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>
-------------------------------	-----------

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Penegasan Judul**

Untuk memudahkan pembahasan dan menghindari penafsiran yang lebih luas penulis akan memberikan pengertian-pengertian mengenai judul penelitian ini sehingga dapat menghindarkan perbedaan persepsi atau penafsiran terhadap pokok permasalahan ini. Suatu penelitian karya ilmiah yang berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara “dengan uraian sebagai berikut

Implementasi secara etimologi yaitu pelaksanaan atau penerapan. Jadi implementasi fungsi Manajemen dalam hal ini adalah penerapan fungsi pengorganisasian, penggerak dan pengawasan.<sup>1</sup> Manajemen yang termasuk di dalamnya ada empat fungsi yaitu perencanaan, Fungsi Manajemen yaitu elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan di jadikan acuan oleh menejer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.fungsi manajemen juga di definisikan sebagai kegiatan yang meliputi berbagai jenis pekerjaan yang dapat di golongkan dalam satu kelompok sehingga membentuk satu kesatuan administratif.<sup>1</sup>

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

Pelayanan calon jamaah haji dalam hal ini adalah sebuah sistem yang menyediakan sesuatu yang di butuhkan oleh jamaah haji yang memenuhi kebutuhan praktis dan emosional dengan memperhatikan indikator utama kualitas jasa, pelayanan jamaah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi akomodasi, penginapan, konsumsi dan lain-lain. arti pelayanan disini mencakup bimbingan ibadah hajisehingga pelayanan

---

<sup>1</sup> Juliansyah Noor,*Penelitian Ilmu Manajemen*,(Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2013), h. 38

yang di berikan berkesan kuat dan dapat di rasakan langsung oleh jamaah Ibadah Haji.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara yang ber alamatkan Jl. Alamsyah RPN No.442, Klp. Tujuh, Kec. Kotabumi Sel., Kabupaten Lampung Utara, Lampung 34514. Yang bertugas memebertikan pelayananan Keagamaan salah satunya yaitu pelaayaan.

Dari beberapa definisi mengenai judul penelitian tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa di perlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui “Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Haji dan Umrah merupakan salah satu ibadah yang di wajibkan atas setiap muslim yang mampu, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya ia berdosa dan apabila di lakukan dia mendapat pahala. Haji dan Umrah hanya wajib di lakukan sekali seumur hidup.<sup>2</sup> ini berarti apabila seseorang telah melakukan Haji dan Umrah yang pertama maka selesailah kewajibannya. Haji dan Umrah yang berikutnya, kedua ,ketiga dan seterusnya merupakan ibadah sunnah.

Dengan demikian kita dapat menyimpulkan betapa pentingnya ibadah yang hanya di wajibkan sekali seumur hidup ini. Pada masa Nabi Muhammad SAW, kewajiban melaksanakan haji menjadi salah satu dari rukun Islam.Sesungguhnya haji merupakan salah satu rukun dan fondasi agama Islam. Haji merupakan ibadah seumur hidup sekaligus simbol Agama dan ibadah pamungkas.<sup>3</sup>

Dalam sebuah riwayat juga menyebutkan bahwasanya haji merupakan jihad “aisah bertanya kepada Rasulullah, wahai Rasulullah, kami tahu bahwa jihad adalah amalan paling utama,mengapa anda tidak mengizinkan kami untuk berjihad?, beliau menjawab,”Tidak. Jihad yang paling utama adalah Haji

---

<sup>2</sup> Ahmad Isa Asyur,*Al-fiqhul Muyyasar*,(Jakarta: Pustaka amani,1994), h.221

<sup>3</sup> Imam Al-Ghazali, *Rahasia Haji Dan Umroh*, (Jakarta: khazanah pusataka Islam, 2017), h. 4.

mabrur.” Hadits ini di riwayatkan oleh Imam Bukhari dan Imam Muslim.<sup>4</sup>

Adapun mengenai umroh adalah mengunjungi ka’bah, tawaf, sai di antara safa dan marwah, dan mencukur atau menggunting rambut, para ulama sepakat mengatakan umrah adalah sesuatu yang di syariatkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa umroh merupakan perjalanan wisata yang di dalamnya terdapat nilai ibadah.<sup>5</sup>

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, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap calon jamaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggaraan sistem dan manajemen haji dimaksud agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama dan juga jama’ah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga di peroleh haji yang mabrur.<sup>6</sup>

Kouta Hai Regular Indonesia Tahun 1443 H / 2022 M berjumlah 92.825 orang terdiri atas, Kouta Jamaah Haji Regular berjumlah 92.246 orang, Kouta Pembimbing Haji Regular dari unsur KBIHU sejumlah 114 orang, Kouta Petugas Haji daerah sejumlah 465 orang, Haji Khusus sejumlah 7.226 orang dengan total Kouta Nasional berjumlah 100.051 orang. Sementara untuk Provinsi Lampung Kouta Haji tahun 1443 H / 2022 M berjumlah 3.219 orang terdiri atas, Jamaah Haji 3.198 orang, Pembimbing KBIHU 5 orang, Petugas Haji Daerah 16 orang, dan untuk Kabupaten Lampung Utara sendiri Data Alon Jamaah Haji yang berhak berangkat berjumlah 225 orang, dengan cadangan berjumlah 41 orang dengan 1 (satu) orang petugas PHD.

---

<sup>4</sup> Syaikh sulaiman bin Ahmad bin Yahya Al-Faifi, *Ringkasan fiqh sunnah*, (Depok: Senja Media Utama, 2017), h. 309.

<sup>5</sup> Syaikh Sulaiman bin Ahmad bin Yahya Al-faifi, *Ringkasa fiqh sunna*, (Depok: Senja Media Utama, 2017), h. 349

<sup>6</sup> Undang-Undang No.13 tahun 2008 tentang *penyelenggaraan ibadah haji*.

Kemudian untuk penambahan kuota provinsi Lampung menurut kepala Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama Lampung bapak Suhaili mengatakan berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 75 tahun 2017 tentang penetapan kuota jemaah Lampung kembali normal ke kuota asal yakni 6.282 orang. Sejak 2013 kuota haji Indonesia di pangkas 20 persen oleh pemerintah Arab Saudi. Sehingga mempengaruhi kuota Lampung menjadi 5.026 orang. Sekarang kuota Lampung sudah bertambah menjadi 7.074 orang terdiri dari 7.020 orang calon haji dan 54 orang petugas daerah. Sebelum adanya penambahan kuota, daftar tunggu haji untuk Lampung mencapai 17 tahun, dengan adanya penambahan tersebut estimasi daftar tunggu menjadi 14 tahun.<sup>7</sup>

Dengan adanya penambahan kuota tersebut merupakan satu prestasi bagi Kementerian Agama Indonesia dalam membantu masyarakat yang ingin berangkat ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah haji dan diperlukan adanya Manajemen yang baik untuk mengelola penyelenggaraan haji khususnya di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara.

Melihat dari siklus peningkatan jumlah jama'ah 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 sekarang ini khususnya di Kabupaten Lampung Utara, perubahan dan perkembangan terus terjadi, pembangunan di bidang Agama merupakan salah satu bidang yang berperan penting dalam mewujudkan suasana kehidupan yang agamis salah satunya yaitu ibadah Haji dan Umroh. Sebagaimana diatur dalam peraturan Menteri Agama Nomor 13 tahun 2012 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Lampung Utara memiliki tugas membantu Menteri Agama untuk menyelenggarakan urusan di Bidang Keagamaan dalam wilayah Kabupaten Lampung Utara.

---

<sup>7</sup><https://www.google.co.id/amp/m.tribunnews.com/amp/regional/2017/02/23/kuota-jemaah-haji-lampung-bertambah-menjadi-7074-orang?espv=1>

### **C. Fokus Penelitian dan Sub Penelitian**

#### **1. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis menetapkan fokus penelitian ini yaitu, Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara.

#### **2. Sub Fokus Penelitian**

Dari fokus penelitian di atas, maka dalam penelitian ini, penulis memfokuskan penelitiannya Bagaimana Implementasi Pelayanan Manajemen Dakwah, Berdasarkan Beberapa Indikator Implementasi Pelayanan Manajemen Dakwah, Penelitian Merumuskan Sub Fokus Penelitian Yaitu Sebagai Berikut:

- a. Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Haji dan Umrah
- b. Bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Fokus penelitian dan Sub Fokus, maka Permasalahan yang penulis rumuskan adalah Sebagai Berikut :

Bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat Bagaimana Implementasi manajemen pada pelayanan haji dan umrah di kementerian agama lampung utara.

### **F. Signifikansi Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, maka manfaat yang diharapkan peneliti adalah:

a. Manfaat Teoritis

Pengembangan ilmu di pendidikan manajemen dakwah di kementerian agama dalam mata kuliah manajemen haji dan umrah.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Kementerian Agama Lampung Utara

Setelah dilaksanakannya penelitian ini, di harapkan kementerian agama lampung utara dapat mengimplementasikan fungsi manajemen pada pelayanan haji dan umrah di kementerian agama lampung utara.

2. Bagi Peneliti

Sebagai wawasan ilmiah bagi penulis dalam bidang metode penelitian tentang Implementasi manajemen pada pelayanan haji dan umrah di kementerian agama lampung utara. Maka penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang bersangkutan, khususnya di bidang haji dan umrah, Mengenai implementai fungsi manajemen pada pelayana haji dan umrah.

## **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang relavan**

Dari penelitian yang relevan ini bertujuan untuk keaslian penelitian ini. Dari hasil penelitian yang lakukan yaitu mengetahui dimana letak perbedaan maupun persamaan penelitian yang sudah ada sebelumnya dengan berdasarkan literature yang berkaitan dengan topik pembahasan. Dari hasil penelusuran yang peneliti lakukan, ada beberapa penelitian yang terkait dengan judul “ Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara”.

1. Penulis Jurnal yang berjudul Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji” yang disusun oleh Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, & Asep Iwan Setiawan, Penelitian ini menyimpulkan bahwa:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi fungsi manajemen di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bustanul Wildan dalam

pelayanan bimbingan manasik haji, untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bustanul Wildan dalam pelayanan bimbingan manasik haji, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat bimbingan manasik haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bustanul Wildan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data secara deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan, dan menjelaskan data-data mengenai manajemen pelayanan pada KBIH Bustanul Wildan dalam meningkatkan kualitas calon jamaah haji dan umrah yaitu melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi kepada objek penelitian tersebut. Dari hasil temuan penelitian ini dapat diketahui bahwa implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bustanul Wildan terhadap tingkat kualitas calon jamaah terdiri dari fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi. Upaya yang dilakukan KBIH Bustanul Wildan dalam melayani jamaah yaitu dengan cara melayani setiap calon jamaah haji dalam pengurusan semua administrasi yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dan umroh, berusaha terbuka dalam setiap proses pendaftaran haji dengan cara mempertemukan jamaah dengan bank, memberikan bimbingan manasik. Selain itu, KBIH Bustanul Wildan tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melayani calon jamaah haji.<sup>8</sup>

2. Penulis Jurnal yang berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji” yang disusun oleh, Mirawati, Ahmad Sarbini, Dewi Sadiyah, Soleh Penelitian ini menyimpulkan bahwa:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi fungsi manajemen yang berupa perencanaan,

---

<sup>8</sup> Iseu Susilawati\*, Ahmad Sarbini, & Asep Iwan Setiawan, *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Jurnal : *Manajemen Dakwah*, Volume 1, Nomor 2, 2016, 190-206

pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang implementasi fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dari pemaparan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam peningkatan pelayanan kepada calon jamaah haji di PLHUT Kabupaten Bekasi sudah menerapkan prinsip kerja berdasarkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, namun dalam pelaksanaan didalamnya masih ada hambatan-hambatan yang terjadi baik itu dari internal maupun dari eksternal.<sup>9</sup>

3. Penulis Jurnal yang berjudul “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada KbiH Al-Hikmah Metro Pusat” yang disusun oleh, Linda Friski Meilani, penelitian ini menyimpulkan bahwa :

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan manasik haji yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi terhadap kepuasan jamaah di KBIH Al-Hikmah Metro. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Snowball Sampling. Hasil penelitian ini dapat menggambarkan bahwa manajemen pelayanan manasik haji pada KBIH Al-Hikmah Metro Pusat sudah baik, manajemen yang diterapkan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diberikan Kementerian Agama. KBIH Al-Hikmah Metro Pusat juga berpedoman

---

<sup>9</sup> Mirawati, Ahmad Sarbini, Dewi Sadiyah, Soleh, *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji*, Jurnal : of Hajj and Umra, Volume 1, Nomor 2, ,29-xx

pada visi misi dan tujuan sehingga pengorganisasian telah dilaksanakan berdasarkan keahlian dan latarbelakang pendidikan pembimbing agar tercipta komunikasi yang baik dengan jamaah. Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Manasik Haji, KBIH.<sup>10</sup>

4. Penulis Jurnal yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara” yang disusun oleh, Nisya Nainita Simbolon, penelitian ini menyimpulkan bahwa :

Tiap muslim mau menggapai kesempurnaan dalam beribadah dengan melaksanakan perintah Allah SWT. Serta jauhilah seluruh larangan- Nya, al- Qur’ an serta hadits ialah pedoman untuk umat Islam yang di dalamnya ada perintah serta larangan yang wajib dijalankan oleh umat Islam, salah satunya merupakan rukun Islam serta rukun iman yang wajib ditaati. Sesuatu amalan yang wajib dicoba. Terdapat 5 rukun Islam, serta menunaikan haji merupakan salah satu dari 5 rukun. Haji serta Umrah merupakan ibadah harus untuk tiap muslim yang sanggup. Tanpa pengelolaan, tujuan ibadah haji serta umroh tidak bisa terwujud secara maksimal, efisien serta efektif. Perihal ini berlaku buat ekspedisi haji serta umrah yang memerlukan manajemen yang efisien serta efektif. Dalam kerangka ini berkembang pemahaman hendak berartinya manajemen haji serta umrah, yang membagikan kewenangan penuh kepada pengelola ataupun pengelola haji dalam mengendalikan proses penyelenggaraan haji mulai dari pengajaran, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan pertanggungjawaban, pengelolaan., serta mengetuai calon jamaah haji serta benda.- barang buat menolong proses penerapan ibadah haji serta umroh cocok dengan tujuan lembaga tutorial haji serta umroh. Buat itu butuh dimengerti

---

<sup>10</sup> Aulia Ranny Priyatna, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada KbiH Al-Hikmah Metro Pusat*, Jurnal : Manajemen Dakwah, Vol.1 No.1 Juni 2021

guna utama manajemen ialah perencanaan, pengorganisasian, penerapan, pemantauan serta penilaian.<sup>11</sup>

5. Penulis Jurnal yang berjudul “Implementasi Strategi Bimbingan Manasik Haji Di Masa Pandemi Covid-19”, yang disusun oleh, Putri Diesy Fitriani, Fakhri Awalludin, Raisa Agnia Azzaahra, penelitian ini menyimpulkan bahwa:

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi strategi manasik haji di masa pandemi covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang mana data dikumpulkan dengan berbagai cara seperti wawancara dengan pihak KBIH juga observasi lapangan serta dilakukannya analisis data dari berbagai sumber data yang telah didapatkan. Adapun hasil penelitian ini terkait dengan implementasi strategi manasik haji pada masa pandemi covid-19 dilakukan dengan 3 cara yaitu secara online, offline dan juga hybrid. Selain itu dalam mengimplementasikan strategi pelaksanaan manasik haji, Kementerian Agama dalam hal ini Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah menerbitkan Buku Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Pada Masa Pandemi. Terkait dengan pelaksanaannya juga di KBIH Qiblat Tour, pelaksanaan manasik haji dilaksanakan secara online dengan berbagai strategi seperti penyampaian materi yang dilakukan dengan jelas.<sup>12</sup> menarik dan juga dapat memahami kondisi jama'ah dari berbagai kalangan.

Dari Beberapa Penelitian yang terdahulu relevan dapat ditarik kesimpulan perbedaan penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang penulis lakukan adalah, penelitian yang dilakukan penulis lebih menyangkut bagaimana dalam pelayanan ibadah haji dan umroh di Lampung utara supaya dapat berjalan dengan baik secara efektif dan efisien dalam

---

<sup>11</sup> Nisya Nainita Simbolon, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara*, Jurnal : Pendidikan Tambusai, Vol. 3, No, 2 Tahun 2021

<sup>12</sup> Putri Diesy Fitriani, Fakhri Awalludin, Raisa Agnia Azzaahra, *Implementasi Strategi Bimbingan Manasik Haji Di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal : Academic Journal of Hajj and Umra, Volume 1, Nomor 5, 2022, 75-84

pelayanan serta pengelolaan administrasi di dalam pemberangkatannya. Sedangkan dari Beberapa penelitian yang terdahulu relevan sudah diterapkan secara baik dalam pembinaan dan pelayanan pemberangkatan ibadah haji dan umroh namun perlu adanya peningkatan lagi supaya dapat menarik minat masyarakat dalam pelayanan umroh, apabila pelayanan dan pembinaan dalam manasik haji dapat berjalan dengan efektif dan efisien dapat memudahkan calon jamaah ketika telah tiba jadwal pemberangkatannya, dengan cara manasik haji dan umroh, supaya pada saat pelaksanaannya masyarakat sudah mengetahui tata caranya dan urutannya dalam melakukan ibadah haji dan umroh.

## H. Metode Penelitian

### 1) Jenis dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dengan judul “ Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara” Merupakan Penelitian Kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau uraian dari orang dan perilaku yang diamati<sup>13</sup> “*Qualitative Research (QR) thus to the meaning, concepts, definition, characteristic, symbols, and descriptions of things*”. maksudnya adalah penelitian kualitatif mengacu pada suatu maksud atau arti, konsep-konsep, definisi, karakteristik, simbol-simbol, dan deskripsi dari berbagai hal.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menekankan pada kualitas atau mutu suatu penelitian, yang mengacu pada teori, konsep, definisi, karakteristik maupun simbol-simbol. Penelitian tersebut

---

<sup>13</sup>S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010),

dilakukan berdasarkan pengamatan seseorang terhadap lingkungan sosial sehingga menghasilkan deskriptif.

penelitian kualitatif bertujuan untuk:

1. Mencari informasi yang faktual dan mendetail dengan melihat gejala yang ada
2. Mengidentifikasi masalah-masalah untuk mendapatkan justifikasi keadaan dan praktik-praktik yang sedang berlangsung.
3. Membuat komparasi dan evaluasi.

#### b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejernih mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti.<sup>14</sup>

## 2) Sumber Data dan Data

Sumber data penelitian merupakan subjek dari mana data tersebut diperoleh atau didapatkan. Sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata atau tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

### 1) Sumber data primer

Sumber data primer adalah proses pengumpulan data secara langsung dan data diberikan kepada pengumpul data.<sup>15</sup> Pengumpulan data secara langsung didapatkan dengan menggunakan metode pengamatan secara langsung di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara serta wawancara dengan kepala bidang haji dan umrah, beberapa staf dan orang-orang yang berperan dalam pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara pertanyaan tertulis maupun lisan.

---

<sup>14</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, PT Rineka Cipta, 1993), h. 208

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)H, 225.

## 2) Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber atau jenis data yang berasal dari sumber dokumen atau sumber-sumber lainnya. Sumber data sekunder yang didapatkan penulis adalah data yang didapatkan langsung dari orang-orang yang ada kaitannya dengan data-data sekolah serta literatur yang masih sejalan dengan pembahasan.

Data Sekunder yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah berasal dari hasil dokumentasi dan data arsip Kementerian Agama Lampung Utara.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data atau (data collection) adalah proses riset dimana peneliti menerapkan metode ilmiah dalam mengumpulkan data secara sistematis untuk dianalisa.

Untuk dapat memperoleh data yang diharapkan, maka diperlukan teknik-teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang akan digunakan adalah:

### A. Wawancara

Berdasarkan dua pendapat tersebut dapat disimpulkan wawancara adalah teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada narumber. Macam-macam wawancara:

#### 1) Wawancara Terstruktur

Wawancara struktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dalam wawancara struktur ini

setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

## 2) Wawancara Tidak Berstruktur

Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara bebas, dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan adanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Wawancara tidak berstruktur atau terbuka sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau untuk penelitian berusaha mendapatkan informasi awal tentang peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabel apa yang diteliti.

## 3) Wawancara Semistruktur

Wawancara Semistruktur ini sudah termasuk dalam katagori indepth interviw, dimana dalam pelaksanaanya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara tsruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.

Jenis wawancara yang diterapkan dalam peneelitan ini adalah wawancara terstruktur yaitu setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data dengan cara mencatatnya. Tujuan wawancara seperti ini adalah untuk menemukan permasalahan yang lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara ini, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

## B. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang terjadi di kemenag lampung utara. Dalam penelitian ini penulis akan mengamati kegiatan secara langsung yang dilakukan oleh para pegawai Kementerian Agama Lampung Utara.

### 1) Observasi Partisipasi

Observasi peneliti adalah kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data peneliti. Dengan observasi partisipan maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dan setiap perilaku yang nampak.

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana observer atau peneliti benar-benar terlibat dalam keseharian responden.

### 2) Observasi Tidak Berstruktur

Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang diobservasi. Observasi yang dilakukan tanpa menggunakan guide observasi pada observasi ini peneliti atau pengamat harus mampu mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek.<sup>16</sup>

### 3) Observasi terstruktur atau tersamar

Metode observasi ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terstruktur kepada sumber data, bahwa sedang melakukan penelitian. Observasi yang dilakukan

---

<sup>16</sup> Nana Syaodah Sukmadinata, *Metode Penelitian*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2011)H 72, 2020.

secara berkelompok terhadap suatu beberapa objek sekaligus.

Metode observasi penelitian ini penulis menggunakan pengamatan secara tidak berstruktur, tanpa menggunakan pedoman observasi sehingga peneliti mengembangkan berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.

#### C. Dokumentasi

Yaitu suatu metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi pencatatan, dari monograf, dan melalui dokumentasi.<sup>17</sup> Dengan demikian metode dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari beberapa catatan dan arsip seperti, Sejarah Kementerian Agama, Berkas Kementerian Agama Lampung Utara.

#### 4. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data, penulis menggunakan metode kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena yaitu dengan memaparkan informasi-informasi yang faktual yang diperoleh dari Kementerian Agama Lampung Utara. Pada Proposal Skripsi ini, peneliti menggunakan analisis paradigma kualitatif yang cenderung bersifat deduktif, yaitu sebuah penelitian yang berangkat dari pengetahuan umum dan dengan bertitik tolak pada pengetahuan umum kita hendak menilai kejadian yang khusus.<sup>18</sup> Artinya penelitian ini diawali dengan teori yang sudah ada, kemudian diadakan penelitian untuk membuktikan teori tersebut.

#### 5. Instrumen Alat Pengumpul Data

1. Pedoman Wawancara
2. Panduan Observasi

---

<sup>17</sup> *Ibid*,

<sup>18</sup> Sutriso Hadi, *Metodelogi Research*, (Yogyakarta : Penerbit Andi Offest, 2004) H, 41

### 3. Diskripsi Dokumen

- a) Sejarah berdirinya kantor kementerian agama kabupaten lampung utara.
- b) Struktur kepengurusan di kementerian agama kabupaten lampung utara.
- c) Struktur kepengurusan di bidang haji dan umrah di kementerian agama kabupaten lampung utara.
- d) Data statistik jamaah haji dan umrah di kementerian agama kabupaten lampung utara.
- e) Jadwal dan tempat pelaksanaan manasik haji.

## **I. Sistematika Pembahasan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

BAB ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Memuat uraian tentang tujuan pustaka terdahulu dan kerangka teori relevan yang terkait dengan tema skripsi.

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

Meliputi sejarah objek penelitian, visi, misi, letak geografis dan kondisi Kementerian Agama Lampung Utara. Tentang bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Lampung Utara.

### **BAB IV ANALISIS PENELITIAN**

Berisi : (1) Hasil Penelitian, klasifikasi bahasan di sesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan rumusan masalah atau faktor penelitian, (2) pembahasan, sub bahasan dan dapat digabungkan menjadi satu kesatuan, atau dipisah menjadi sub bahasan tersendiri.

### **BAB V PENUTUP**

Bab terakhir berisi kesimpulan, saran-saran dan rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

Kesimpulan diperoleh berdasarkan analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab selanjutnya.

Saran-sarandirumuskan berdasarkan hasil penelitian,

Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, ber isi uraian mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan, saran diarahkan pada 2 hal yaitu:

- 1) Saran dalam usaha memperluas hasil penelitian, misalnya disarankan perlunya diadakanya penelitian berkelanjutan.
- 2) Saran untuk menentukan kebijakan dibidang-bidang terkait dengan masalah atau fokus penelitian.

#### **J. Tinjauan pustaka.**

Sebagai awal pemikiran dasar penulisan skripsi ini, maka penyusunan terlebih dahulu melakukan penelusuran terhadap beberapa penelitian yang sejenis dengan topik permasalahan yang akan di teliti. Penelitian yang berkaitan dengan optimalisasi fungsi manajemen antara lain :

Fahrul Ihsan (2013) dengan judul Pengaruh Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Haji Khusus pada PT. Raudah Amani Jakarta Selatan, penelitian ini berisi tentang pengukuran kepuasan dan penilaian terhadap pelayanan jamaah haji khusus pada PT. Raudah Amani Wisata

Dzul Kifli (2010) dengan judul Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT. Patuna Tour dan Trevel, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, penelitian tersebut berisi tentang pelayanan yang ada di PT. Patuna

Tour dan Travel dengan menggunakan sumberdaya manusia yang berkualitas. Anggaraini Frista (2015) dengan judul manajemen travel haji dan umroh dalam merekrut jamaah, UIN Alaluddin Makasar, penelitian tersebut berisi tentang perekrutan jamaah menggunakan penyediaan paspor jamaah asli 7 bulan sebelum masa berlaku dengan memebayar uang muka dan mengisi form yang telah di sediakan.

Perbedaan penelitian yang penulis akan sajikan yaitu penulis focus pada penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji di antaranya yaitu fungsi perencanaan, fungsi

pengorganisasian, fungsi penggerak, fungsi pengawasan. Penelitian ini menggunakan landasan teori fungsi-fungsi manajemen yaitu fungsi Perencanaan berdasarkan literature pengarang George R. Terry karna memang banyak sekali buku manajemen yang mengacu pada literatur George R. Terry tentang Dasar-Dasar Manajemen yang di dalamnya terdapat fungsi manajemen secara umum yaitu : perencanaan (planning), pengorganisasian (Organizing), Penggerak (Actuating), pengawasan (Controlling) . perbedaan lainnya yaitu lembaga tempat melakukan penelitian dimana penulis melakukan penelitian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara. Persamaannya yaitu Objek penelitiannya yaitu Kementerian Agama dan juga Penyelenggaraan Haji dan Umroh.



## **BAB II**

### **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. Manajemen**

##### **1. Definisi Manajemen**

Istilah manajemen berasal dari kata tomanage berarti control dalam bahasa Indonesia dapat diartikan, menangani, mengendalikan atau mengelola. Selanjutnya kata benda “manajemen” atau management dapat mempunyai arti pertama sebagai pengelolalaan, 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.<sup>1</sup> 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, mancinies, and market yang disingkat dengan 6M dan semua aktivitas yang ditimbulkannya dalam proses manajemen itu.

Kenapa harus diatur ? Agar 6M itu lebih berguna, 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.

---

<sup>1</sup> Malayu SP Hasibuan, *Manajemen dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 1

Bagaimana mengaturnya ? mengaturnya yaitu melalui proses dari urutan fungsi-fungsi manajemen ( Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, dan Pengendalian ).

Dimana harus di atur ? 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.<sup>2</sup>

Menurut George R. Terry manajamen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan dengan menggunakan manusia sebagai sumbernya.

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.<sup>3</sup>

Pengertian manajemen didefinisikan dalam berbagai cara tergantung dari titik pandang, keyakinan serta pengertian pengertian dari pembuat definisi.

Secara umum pengertian manajemen adalah pengelolalan suatu pekerjaan untuk memeperoleh hasildalam rangka pencapaian tujuan yang telah di tentukan 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 karna itu manajemen

---

<sup>2</sup> Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : PT Grasindo, 2001), h. 1

<sup>3</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemn dasar pengertian dan masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 3

ada dalam setiap aspek kehidupan manusia dimana terbentuk suatu kerja sama.<sup>4</sup>

John D. Miliet dalam buku *Management In the Public service*, Manajemen adalah proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan orang-orang yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai suatu tujuan yang di kehendaki.<sup>5</sup>

Dari beberapa pengertian manajemen yang telah di paparkan oleh beberapa tokoh maka penulis mengambil kesimpulan bahwa untuk mengelola suatu pekerjaan agar dapat mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang di tentukan 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 dipisah- pisahkan 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 di beri tugas untuk melaksanakan tugas.

## 2. Fungsi Manajemen

Fungsi dalam hal ini adalah sejumlah kegiatan yang meliputi berbagai jenis pekerjaan yang dapat di golongankan dalam satu kelompok sehingga membentuk satu kesatuan administratif.<sup>6</sup>

Fungsi manajemen yaitu elemen- elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan di jadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan

---

<sup>4</sup> Opcit

<sup>5</sup> Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011), h. 2

<sup>6</sup> Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2001), h. 17

kegiatan untuk mencapai tujuan. Fungsi manajemen pertama kali dikenalkan oleh seorang industrialis Perancis bernama Henry Fayol pada awal abad ke 20. Ketika itu ia menyebutkan 5 fungsi manajemen yaitu merancang, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi dan mengendalikan.<sup>7</sup>

### 3. Fungsi-Fungsi Manajemen Menurut Para Ahli.

- a. H. Fayol menyebutkan lima yaitu Planning, Organization, commanding, Coordination, Controlling
- b. L. Urwick menyebutkan lima yaitu Planning, Organization, Coordination, Commanding, Controlling
- c. William H. Newman menyebutkan lima yaitu Planning, Organizing, Assembling Resources, Directing, Controlling
- d. Harold Koontz menyebutkan lima yaitu Planning, Organizing, Staffing, Directing, Controlling
- e. L. Gulick menyebutkan lima yaitu Planning, Organizing, Staffing, Directing Coordinating, 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 diketahui bahwa fungsi planning semuanya sama hanya ke dalam planning harus dimasukkan unsur Budget.<sup>8</sup>

Organizing juga sama hanya ada yang ditambahkan dengan Staffing (penyusunan Pegawai) dan assembling resources (penyusunan sumber-sumber). Untuk actuating ada yang menggunakan commanding, Coordinating, Directing, dan Directing Coordinating. Untuk Controlling ada juga yang menggunakan Reporting tetapi pada umumnya adalah sama hanya dengan istilah yang berbeda.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), h.38.

<sup>8</sup> Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: CV. Mandara maju, 2011), h.7

<sup>9</sup> Ibid.,

Dari beberapa pendapat para ahli yang banyak sekali menyebutkan fungsi-fungsi manajemen telah disebutkan 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 diinginkan 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. Perencanaan (Planing)**

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. Perencanaan merupakan proses paling penting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lainnya tidak dapat berjalan.<sup>10</sup>

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

---

<sup>10</sup>Edin Nasrudin, *Psikologi Manajemen*, (Bandung: Pustaka setia, 2010), h. 32

Louis A. Allen perencanaan adalah menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>11</sup>

Didalam buku principles of Management G.R Terry menyebutkan jenis-jenis perencanaan yaitu:

- 1) Perencanaan fisik (physical Planning). Perencanaan itu meliputi perencanaan yang sifatnya fisik, seperti perencanaan kota, perencanaan daerah, perencanaan bangunan jalan dan sebagainya.
- 2) Perencanaan fungsional (functional planning). Perencanaan ini berkaitan dengan perencanaan yang sifatnya fungsional seperti perencanaan produksi, perencanaan keuangan, perencanaan pegawai, perencanaan penjualan, perencanaan advertensi.
- 3) Perencanaan komprehensif (comprehensive planning). Perencanaan ini merupakan gabungan antara perencanaan fisik dan perencanaan fungsional
- 4) Perencanaan kombinasi umum (general combination planning ). Perencanaan ini meliputi fisik, fungsional, dan komprehensif yang sekaligus digabungkan artinya perencanaan yang sangat besar dan biasanya dilakukan oleh pemerintah.<sup>12</sup>

Dalam membuat suatu perencanaan terlebih dahulu di carikan jawaban dari enam pertanyaan berikut:

- 1) Apa ? Pada dasarnya apa menyangkut tiga hal yaitu , apa yang harus dikerjakan, sumber dana dan daya apa yang dibutuhkan dan sarana prasarana apa yang diperlukan.

---

<sup>11</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 91

<sup>12</sup> Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Cv .Mandar Maju, 2011), h. 13

- 2) Mengapa ? Pada dasarnya mengapa menyangkut pada tujuan yaitu mengapa di rencanakan.
- 3) Siapa ? Pada dasarnya pertanyaan siapa menyangkut pada siapa yang akan melaksanakan, apakah rencana akan berjalan atau tidak maka tergantung siapa yang melaksanakan
- 4) Kapan ? Pada dasarnya pertanyaan kapan menyangkut waktu yaitu kapan waktu yang tepat untuk di laksanakan
- 5) Dimana ? Pada dasarnya pertanyaan dimana menyakut tempat yaitu dimana tempat untuk melaksanakan
- 6) Bagaimana ? pada dasarnya pertanyaan bagaimana menyangut bagaimana harus mengerjakannya makna yang sangat penting yaitu untuk kepentingan oprasional dan untuk kepentingan kordinasi.<sup>13</sup>

Dari pernyataan di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa perubahan yang hendak di lakukan agar sampai pada tujuan dengan efektif dan efisien harus di rencanakan terlebih dahulu. Karna perencanaan adalah upaya awal untuk membangun cita-cita kedepan dengan kepastian yang di miliki dengan demikian langkah-langkah yang hendak di tempuh tersusun rapi beserta langkah alternatif yang disediakan. Suatu organisasi jika tidak memiliki perencanaan pasti tidak akan berjalan dan juga di dalam perencanaan harus memiliki tujuan yang akan di capai.

#### **b. Pengorganisasian (Organizing)**

Pengorganisasian atau Organzing, pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi suatu

---

<sup>13</sup> Yayat M.Herujito, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2001), h. 86

kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil, pengorganisasian memudahkan manajer di dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah di bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas tersebut di kelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, pada tingkatan mana keputusan harus di ambil.<sup>14</sup>

Menurut G.R Terry dalam buku *principles of Management* mengemukakan pendapatnya tentang pengorganisasian yaitu penentuan, pengelompokan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang di perlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai) terhadap kegiatan-kegiatan penyediaan faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukan wewenang yang di lmpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan kegiatan yang di harapkan.<sup>15</sup> Jika didalam perencanaan ada tujuan dan rencana maka di dalam organisasi terdapat prinsip-prinsip yang menjadi dasar organisasi.

Prinsip – prinsip organisasi menurut G.R Terry menyebutkan sebagai berikut:

- 1) Tujuan artinya tujuan organisasi harus jelas dan rasional apa bertujuan untuk mendapatkan laba atau memberikan pelayanan.
- 2) Pembagian kerja artinya penegelompokan tugas, pekerjaan, atau kegiatan-kegiatan yang sama kedalam satu unit kerja (departemen) hendaknya didasarkan atas eratnya hubungan pekerjaan tersebut.
- 3) Penempatan tenaga kerja artinya hendaknya penempatan orang-orang pada setiap jabatan

---

<sup>14</sup> Opcit.,

<sup>15</sup> Sukarna, *Dasar-dasar manajemen*, (Bandung: Cv .Mandar Maju, 2011), h. 38

harus di dasarkan atas kecakapan, keahlian dan keterampilan. Efektivitas organisasi yang optimal memerlukan penempatan karyawan yang tepat.

- 4) Wewenang dan tanggung jawab artinya wewenang dan tanggung jawab harus seimbang wewenang yang di delegasikan dengan tanggung jawab yang timbul karenanya harus sama.
- 5) Pelimpahan wewenang artinya hendaknya pendelagisan wewenang dari seseorang atau kelompok orang kepada orang lain harus jelas dan afektif sehingga iya mengetahui wewenangnya.
- 6) Retangan wewenang artinya seorang manajer hanya dapat memimpin secara efektif sejumlah bawahan tertentu misalnya 3 sampai 9 orang tergantung kecakapan dan kemampuan manajer bersangkutan.
- 7) Koordinasi artinya dimaksudkan untuk mensinkronkan dan mengintegrasikan segala tindakan supaya terarah kepada sasaran yang diinginkan.<sup>16</sup>

Langkah-Langkah Pokok Proses Pengorganisasian Ernest Dale dalam Stoner James menguraikan proses pengorganisasian sebagai suatu proses multilangkah dan terpadu kemudian menggariskan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Merinci seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi. Pertama-tama terlebih dahulu harus ditetapkan tugas organisasi secara keseluruhan. Misalnya, sebelum pengelola rumah sakit dapat membantu pasien, mereka

---

<sup>16</sup> *Ibid.*,

terlebih dahulu harus membeli peralatan, mempekerjakan pekerja profesional dan nonprofesional, membentuk berbagai departemen dan media khusus, mengatur adanya pengakuan dari organisasi-organisasi profesional, dan mengadakan koordinasi dengan berbagai lembaga di dalam masyarakat.

- 2) Pembagian kerja ke dalam aktivitas-aktivitas yang secara logis dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang. Untuk itu, setiap orang akan dibebani tugas sesuai dengan kualifikasinya (keahlian) dan mendapatkan beban kerja yang sama dengan rekan kerja dalam spesifikasi yang sama.
- 3) Mengelompokkan aktivitas-aktivitas yang sama secara logis menjadi departemen-departemen dan menyusun skema kerja sama antardepartemen.
- 4) Menetapkan mekanisme (aturan main) untuk mengkoordinasikan pekerjaan anggota organisasi dalam kesatuan yang harmonis. Bila individu atau departemen tidak melakukan aktivitasnya yang spesifik, tujuan organisasi secara keseluruhan akan terabaikan dan menimbulkan konflik di antara mereka.
- 5) Membantu efektivitas organisasi dan mengambil langkah-langkah penyesuaian untuk mempertahankan atau meningkatkan efektivitas. Proses pengorganisasian merupakan proses yang berkelanjutan sehingga diperlukan penilaian ulang terhadap keempat langkah sebelumnya secara periodik.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Yayat M. Herujito, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2001), h. 126

Dari penjelasan dan pendapat para ahli yang menjelaskan tentang organisasi maka penulis mengambil kesimpulan bahwa organisasi sangat erat kaitannya dengan kegiatan kehidupan sehari-hari terutama pada ruang lingkup pekerjaan pembentukan tingkahlaku hubungan antarmanusia secara efektif sehingga mereka dapat bekerja secara efisien dan memperoleh kepuasan pribadi dalam melaksanakan tugasnya untuk pencapaian tujuan.

### c. Penggerak (actuating)

Pengarahan atau directing adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi actuating artinya menggerakkan orang-orang agar bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif. Dalam hal ini dibutuhkan adalah kepemimpinan (Leadership) yang dapat menjadi contoh yang baik.<sup>18</sup>

Fungsi pengarahan (directing=actuating=leading=penggerakan) adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana, organisasi dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan di mulai.<sup>19</sup>

Menurut pendapat G.R Terry pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Menurut Koontz dan O'Donnel Pengarahan adalah hubungan antar aspek individual yang di timbulkan

---

<sup>18</sup> Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 40

<sup>19</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 183

oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat di pahami dan pembagian pekerjaan yang efektif untuk tuana perusahaan yang nyata.

Faktor-faktor yang di perlukan untuk penggerakan :

- 1) Kepemimpinan
- 2) Sikap dan moral
- 3) Tata hubungan
- 4) Perangsang (insentive)
- 5) Supervisi (pengawasan)
- 6) Disiplin

Semua saling berkaitan jika ada satu yang tidak terpenuhi maka akan terganggu aktivitas dalam organisasi. Setiap perusahaan/ lembaga memiliki unsur-unsur untuk membentuk sistem manajerial yang baik. Jika salah satunya tidak ada atau tidak sempurna maka akan berimbas dengan berkurangnya upaya untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Unsur- unsur tersebut di antaranya sebagai berikut.<sup>20</sup>

#### **1) Human (Manusia)**

Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa adanya manusia maka tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah mahluk kerja.

#### **2) Money (Uang)**

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat di abaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai besar kecilnya kegiatan dapat di ukur dari jumlah uang beredar dalam perusahaan/ lembaga. Oleh karna itu uang merupakan alat (tools) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus di perhitungkan secara rasional. Hal ini

---

<sup>20</sup> Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011), h. 8

berhubungan dengan beberapa uang yang harus di keluarkan untuk membayar gaji pegawai/ tenaga kerja, alat-alat yang di butuhkan.

### 3) **Materials (Bahan)**

Material terdiri dari bahan setengah jadi (raw material) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi-materi sebagai salah satu sarana. Sebab manusia dan material tidak dapat di pisahkan, tanpa material tidak akan taercapai hasil yang di kehendaki.

### 4) **Manchines (Mesin)**

Dalam kegiatan perusahaan atau lembaga mesin sangat di perlukan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar sertamenciptakan efisiensi kerja.<sup>21</sup>

### 5) **Metods (Metode)**

Dalam pelaksanaan kerja di perlukan metode-metode kerja suatu tata kerja yang baik akan memeperlancar pekerjaan. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan dari sasaran fasilita-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu serta kegiatan usaha. Walaupun metode yang baik sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan.

### 6) **Market (Paasar)**

Memasarkan produk tertu sangat penting sebab bila barang yang diproduksi tidak laku, maka proses barang akan berhenti. Artinya proses kerja tidak akan berlangsung, oleh sebab itu penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor yang menentukan dalam perusahaan.

---

<sup>21</sup> *Ibid.,*

Unsur-unsur manajemen menjadi hal mutlak dalam manajemen karena sebagai penentu arah perusahaan dalam melakukan kegiatan perusahaan.

Dari penjelasan di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa pengarahan atau penggerak sangat penting di dalam sebuah organisasi atau lembaga dalam artian seorang pemimpin sangat berperan penting didalamnya, oleh karena itu tercapainya tujuan bukan hanya tergantung kepada planning dan organizing yang baik saja tetapi juga kepada penggerak dan pengawas. Perencanaan dan pengorganisasian merupakan landasan yang kuat untuk adanya pergerakan yang terarah kepada sasaran yang di tuju penggerak tanpa planning tidak akan berjalan efektif karena dalam perencanaan itulah ditentukan tujuan, budget, standard, metode kerja prosedur dan program.

#### **d. Pengawasan (controlling)**

Pengawasan adalah proses pengawasandan pengendalian performa perusahaan untuk memastikan bahwa jalannya perusahaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu seorang manajer dituntut untuk menemukan masalah yang ada dalam operasional perusahaan, kemudian memecahkannya sebelum masalah itu semakin besar.

Menurut G.R Terry pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai, yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bila mana perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standard.<sup>22</sup>

Menurut Henri Fayol pengawasan ialah pemeriksaan apakah sesuatu yang terjadi sesuai dengan

---

<sup>22</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 242

rencana, instruksi yang di keluarkan dan prinsi-prinsip yang telah di tentukan.

William H. Hewman menyebutkan bahwa pengawasa ialah tindakan untuk menjamin bahwa pelaksanaan sesuai dengan rencana.

Pengertian Pengawasan Pengawasan (controlling) sebagai elemen atau fungsi keempat manajemen ialah mengamati dan mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Dalam praktek kita lihat, kegagalan suatu rencana atau aktivitas bersumber pada dua hal.

- 1) Akibat pengaruh di luar jangkauan manusia (force major).
- 2) Pelaku yang mengerjakannya tidak memenuhi persyaratan yang diminta.

Prinsip 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.<sup>23</sup>

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.

Pengawasan Ekstern, Pengawasan ekstern dilakukan oleh akuntan public (certified public accountant). Publikasi laporan neraca dan rugi laba yang menyebabkan jalannya perusahaan wajib diperiksa oleh akuntan publik.

Adapun jenis pemeriksaan yang umum dilakukan oleh akuntan publik dapat dibagi menjadi empat golongan.

---

<sup>23</sup> Ibid.,

**1) Pemeriksaan Umum.**

Pemeriksaan umum atau general audit adalah pemeriksaan rutin tentang kebenaran data administrasi perusahaan, berikut pelaksanaan pembukuannya. Dalam hal ini, akuntan public menilai apakah laporan keuangan perusahaan mencerminkan posisi keuangan hasil yang dicapai sebenarnya.<sup>24</sup>

**2) 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.

**3) 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.

**4) 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.

Dari beberapa pendapat para ahli penulis mengambil kesimpulan bahwa pengasawan di perlukan di dalam sebuah organisasi untuk mengevaluasi semua kegiatan yang ada di dalam organisasi tersebut yang

---

<sup>24</sup> Yayat M.Herujito,*Dasar-dasar Manajemen*,(Jakarta: PT Grasindo,2001), h. 247

merupakan tindakan-tindakan perbikan dalam pelaksanaan kerja supaya kegiatan sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan, petunjuk-petunjuk dan instruksi sehingga tujuan yang telah di tentukan dapat tercapai.

## **B. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya**

### **1. Pelayanan (service)**

Pelayanan pada umumnya di definisikan sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan manusia (Buman needs) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang di perlukan dalam kehidupannya.<sup>25</sup>

Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (Bumand wants) untuk memperoleh sesuatu yang di butuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya. Dalam kenyataannya untuk memperoleh berbagai alat pemuas kebutuhan tersebut ada yang dapat di peroleh dengan upayanya sendiri (mengadakan sendiri) di upayakan sendiri dengan bantuan pihak lain, atau memang harus di peroleh dari pihak lain karena berbagai keterbatasan kemampuan untuk menyediakan sendiri.

Dalam penelitian ini pelayanan yang di teliti merupakan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah terminologi yang bisa di gunakan untuk mengartikan pelayanan yang di sediakan oleh pemerintah kepada warganya (citizens), yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketentuan penganggaran pelayanan sektor swasta.<sup>26</sup>

Hakekat pelayanan pada dasarnya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari aparatur pemerintah khususnya di indonesia sebagai abdi masyarakat yang telah di tetapkan oleh permen PAN no 63 tahun 2003. Pelayanan prima dalam istilah bahasa

---

<sup>25</sup> Atep Adyabarata, *Dasar-dasar Pelayanan prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003), h. 4

<sup>26</sup> Nurman Semil, *Pelayanan prima instansi pemerintahan*, (Depok: Prenada Media group, 2018), h. 1

inggris yaitu serviceExcellent (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali).

Konsep pelayanan publik seperti tertuang dalam UU No 25 Tahun 2009 mendefinisakan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **2. Unsur-unsur proses pelayanan**

### **a. Penyedia layanan.**

Penyedia layanan (service provider) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.

### **b. Penerima layanan.**

Penerima layanan (service receiver) adalah mereka yang di sebut sebagai konsumen (consumer) atau pelanggan (customer) yang menerima layanan dari penyedia layanan.

### **c. Jenis layanan.**

Jenis layanan yang dapat di berikan oleh penyedia layanan terdiri dari berbagai macam antaralain berupa layanan yang berkaitan dengan pemberian jasa-jasa saja, penyediaan dan distribusi barang bisa juga layanan yang berkaitan dengan jasa dan juga penyediaan barang.<sup>27</sup>

### **d. Kepuasan pelanggan.**

Dalam menyelenggarakan layanan baik kepada pelanggan internal maupun eksternal pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu pada tujuan utama pelayanan tersebut yaitu kepuasan konsumen.

---

<sup>27</sup> Atep Adyabarata, *Dasar-dasar Pelayanan prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003), h. 11

### 3. Pelayanan calon jamaah haji

Pelayanan calon jamaah haji merupakan bentuk pelayanan public yang di lakukan oleh Kementerian agama dalam mewujudkan indonesia yang religius, aman, damai dan sejahtera. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan akan memberikan dampak positif bagi Kementerian Agama terutama di bidang Haji dan Umroh. Pelayanan calon jamaah haji dengan di dasari Undang-Undang No 13 tahun 2008, merupakan suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan jamaah haji ke tanah air.

Agar ibadah haji dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan haji tercapai kegiatan pelayanan tersebut meliputi :

- a. Persyaratan
- b. Pendaftaran
- c. Paspor
- d. Menentukan rombongan
- e. Bimbingan haji
- f. Pemberangkatan
- g. Pemulangan

Untuk dapat melaksanakan pelayanan kepada calon jamaah haji Kementerian Agama RI di bantu oleh Kementerian Agama provinsi dan kabupaten kota salah satunya yaitu Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara. Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umroh meliputi :

#### 1) Administarasi

Administarasi adalah seluruh proses kegiatan yang di lakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan , mulai dari proses pendaftaran, pembayaran dan surat keimigrasian

#### 2) Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umroh dapat di lakukan menjadi tiga bagian.

- a) Pra haji, yaitu bimbingan yang di lakukan sebelum berangkat ke tanah

suci supaya calon jamaah haji mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji ketika berada di tanah suci.

- b) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci, pembimbing memberikan arahan dan mendampingi jamaah agar pelaksanaan ibadahnya sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- c) Pasca haji bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk mempertahankan kemambruran hajinya.

### **3) Transportasi**

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh dan volume angkutan orang dan barang yang memadai.

### **4) Akomodasi**

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umroh. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih husuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain : pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

### **5) Konsumsi**

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis

merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan untuk bias melaksanakan haji dan umroh.

#### **6) Kesehatan**

Pelayanan kesehatan di lakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical chek-up, suntikan vaksin meningitis dan H1n1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji serta sehat setelah di tanah air.

### **C. Haji dan Umroh**

#### **1. Definisi Haji Dan Umroh**

Dalam bahasa arab, haji berarti menyengaja ( al-qashdu), Al-Khalil mengatakan, “Maknanya adalah sengaja (pergi) keada orang yang di hormati dengan sering” ada pun makna haji dalam terminologi syariat adalah sengaja pergi ke baitullah untuk menunaikan ibadah husus dengan syarat-syarat khusus.

Para ulama sepakat mengatakan, haji tidak wajib diulangi dan hanya wajib sekali seumur hidup. Kecuali seorang bernazar haji maka ia wajib menunaikan nazarnya. Haji yang lebih dari satu kali adalah haji sunah.<sup>28</sup>

Umrah secara bahasa berarti ziarah. Dalam ungkapan di katakan: i'tamara fulanan yang berarti ia mengunjungi seseorang. Ada pula yang menyatakan bahwa makna umrah adalah sengaja pergi ke tempat yang ramai ( maju ). Adapun makna umrah dalam terminologi syariah adalah menyengaja pergi ke baitullah di luar waktu haji, untuk melaksanakan ibadah khusus dengan syarat-syarat khusus pula.

---

<sup>28</sup> Syaikh Sulaiman bin Ahmad bin Yahya Al-Faifi, *Ringkasan fiqih sunna*, (Depok: Senja media utama, 2017), h.310

## 2. Perbedaan Haji Dan Umroh.

Ada beberapa hal yang membedakan antara haji dan umroh jika di tinjau dari aspek waktu dan hukumnya. Dari aspek waktu, haji hanya di laksanakan pada bulan-bulan yang telah di tentukan, tidak sah jika di laksanakan pada bulan yang lain dan niat haji haruslah di lakukan pada bulan itu juga, bulan- bulan tersebut adalah : Syawal, Dzulqa'idah dan 10 hari pertama bulan zhulhijjah. Sedangkan umrah dapat dilaksanakan sepanjang tahun, kecuali di bulan haji jika mereka berniat haji.

Sementara dari aspek hukumnya, dalam ibadah haji terdapat ibadah wukuf di Arafah, bermalam di Mina dan Musdalifah serta melemparjumrah. Sedangkan dalam ibadah umrah tidak terdapat semua ibadah tersebut, dimana pada ibadah umrah cukup dengan berniat, tawaf dan mencukur atau menggunting rambut.

Dari aspek lain, haji merupakan ibadah yang wajib berdasarkan kesepakatan para ulama. Sedangkan umrah, terdapat perbedaan pendapat antara para ulama tentang hukumnya, apakah wajib ataukah tidak.

Berdasarkan kesepakatan kaum muslimin, haji merupakan ibadah yang fardhu dan salah satu rukun islam. Tak satupun kaum muslimin yang berbeda pendapat tentang hal ini.

## 3. Syarat Wajib Haji Dan Umroh

Yang di maksud dengan syarat haji disini ialah syarat-syarat yang harus di penuhi untuk wajibnya seseorang melakukan ibadah haji. Jadi syarat haji yang di maksud adalah syarat wajib haji. Para hali fikih telah menetapkan bahwa syarat-syarat yang harus di penuhi untuk wajibnya jadi adalah beragama islam, baligh, berakal, merdeka dan memiliki kemampuan.

### a. Islam

Haji adalah salah satu bentuk ibadah yang bertujuan mendekatkan diri kepada allah Swt. Oleh sebab itu ibadah ini memerlukan niat sebagai pernyataan keikhlasan hati melaksana perintah Allah.

Haji sebagai ibadah hanya dapat dilakukan oleh orang yang beragama Islam. Orang kafir tidak diwajibkan haji karena ia bukanlah orang yang ahli dalam beribadah seperti yang di syariatkan islam. Demikian pula orang yang murtad sebab ke ahlian ibadahnya telah hilang seiring dengan kemurtadannya. Itulah sebabnya beragama islam menjadi syarat wajib haji.

**b. Baligh.**

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.<sup>29</sup>

**c. Merdeka.**

Haji dan umrah tidak diwajibkan atas hamba sahaya karena tidak memiliki harta. Bahkan dirinya saja merupakan milik tuannya.

**d. Perjalanan yang aman**

Jika seseorang khawatir karena ada musuh yang membahayakan diri atau hartanya tau bila jalan yang di tempuh dalam perjalanan haji berbahaya ( misalnya ada perang ), maka haji dan umrah tidak diwajibkan karena kan menimbulkan kemudharatan.

**e. Memiliki kemampuan.**

Kemampuan dapat terwujud jika seseorang memiliki harta 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 tinggalkan sewaktu ia pergi haji.

---

<sup>29</sup> Achmad Sunarto, *Risalah ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Aulia, 2015) h 79.

Kemampuan sendiri dapat di bedakan menjadi dua macam, yaitu kemampuan langsung dan kemampuan tidak langsung. Kemampuan langsung yaitu kemampuan seseorang untuk melaksanakan haji dan umrah secara langsung oleh dirinya artinya ia berbadan sehat mampu melakukan perjalanan, mampu melakukan manasik tanpa ada kemudharatan yang besar yang membuatnya tidak sanggup melakukannya. Kemampuan tidak langsung yaitu bila seorang mualaf memiliki harta yang cukup untuk mewakili dirinya melakukan haj melalui orang lain baik semasa ia hidup atau setelah ia meninggal dunia artinya orang tersebut mempunyai harta, tapi tidak sanggup melakukan haji karena tua renta, sakit atau sebagainya.

Berikut persyaratan untuk melaksanakan umroh :

**a. Persyaratan dokumen yang harus dilengkapi :**

- 1) Memiliki paspor asli yang masih berlaku.
- 2) Telah memiliki visa umroh.
- 3) Menyertakan pas foto terbaru dengan ketentuan:
  - a) Ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar
  - b) background putih dengan fokus wajah 80 persen
  - c) Bagi wanita menggunakan kerudung

**b. Syarat Wajib Umrah**

Merujuk dari buku Fikih Umrah Menurut Madzhab Imam Syafi'i karya Wahyudi Ibnu Yusuf, berikut 5 syarat wajib umrah:

**1) Islam**

Syarat wajib umrah yang pertama adalah beragama Islam. Hal ini juga berlaku dalam ibadah haji.

## 2) Baligh

Jika seseorang sudah baligh, maka ia mendapat kewajiban untuk melaksanakan umrah.

## 3) Berakal

Umrah diwajibkan atas umat Islam yang berakal. Namun, apabila gila yang ada kemungkinan sembuh, maka jika ia sembuh dan terpenuhi syarat umrah yang lain maka umrah wajib atasnya.

## 4) Amannya Perjalanan

Hal ini berkaitan atas amannya seseorang baik perjalanan berangkat maupun pulang menuju Makkah.

## 5) Mampu (Istitha'ah)

Mampu sebagai syarat wajib umrah dijelaskan melalui firman Allah SWT,

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

Artinya: "Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam." (QS Ali Imran: 97)

Berikut beberapa biro jasa umroh yang bekerja sama dengan kementerian agama kabupaten lampung utara sebagai berikut ;

No	Biro Jasa
1	Travel Umroh Alhijaz Indowisata
2	Travel Umroh Ustadz Farouk
3	Haramain Tours & Travel (Layanan Umroh & Haji Khusus) Perwakilan Lampung Utara   PT. Kartika Utama Lampung Utara

#### 4. Dasar Hukum Haji dan Umrah

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

Tentang hal tersebut Allah menyerukan ayat.

الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ  
الْإِسْلَامَ دِينًا

“Pada hari ini orang-orang kafir telah putus asa untuk (mengalahkan) agamamu, sebab itu janganlah kamu takut kepada mereka, tetapi takutlah kepada- cukupkan nikmat-Ku bagimu, dan telah Aku ridai Islam sebagai agamamu.”

(QS. Al-Ma'idah : 3).<sup>30</sup>

Menurut jumhur ulama, ibadah di bagi menjadi tiga. Pertama, ibadah badaniyah yakni ibadah yang hanya menuntut dilaksanakan dengan mencurahkan tenaga fisik, seperti shalat dan puasa. Kedua, ibadah maliah yakni ibadah yang dilaksanakan dengan mengeluarkan sebagian harta seperti zakat. Ketiga, ibadah badaniyah sekaligus maliah seperti haji.

<sup>30</sup> Al-qur'an tajwid warna translet perkata terjemah perkata, (Bekasi: Cipta bagus segera, 2014), Al-Ma'idah : 3

Sebagaimana ulama mendahulukan puasa sebelum zakat karena melihat shalat dan puasa sebagai ibadah badan.

Sedangkan kebanyakan mengahirkan puasa setelah zakat karena mengikuti Al-qur'an dan hadis. Namun semua ulama bersepakat mengahirkan haji setelah shalat, zakat dan puasa. Keutamaan pada keempatnya dilakukan secara berurutan sebagaimana disebutkan oleh mayoritas ulama. Shalat adalah sebaik-baiknya ibadah setelah iman, kemudian zakat, lalu puasa lalu haji.

Terkait keutamaan haji, Allah swt berfirman.

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ  
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

*“Disana 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 yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka ketahuilah sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam..” (Qs. Al-imran : 97)<sup>31</sup>*

Qatadah berkata, ketika Allah swt. Memerintahkan nabi Ibrahim agar menyeru umat manusia untuk melaksanakan haji, dia berkata, ”wahai manusia, sesungguhnya Allah swt, telah memebangun sebuah rumah, maka berhajilah (menujulah kesan).

Allah swt. Berfirman :

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

*“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh ” ( Qs. Al-Hajj : 27 )<sup>32</sup>*

<sup>31</sup> Al-qur'an tajwid warna translet perkata terjemah perkata, (Bekasi: Cipta bagus segera, 2014), Al-imran : 97

<sup>32</sup> Al-qur'an tajwid warna translet perkata terjemah perkata, (Bekasi: Cipta bagus segera, 2014), Al-Hajj : 27

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara pada Seksi Penyelenggara Haji mengenai “Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Haji dan Umroh” penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan calon jamaah haji yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara belum sepenuhnya menerapkan fungsi-fungsi manajemen, seperti pada fungsi pengorganisasian (Organizing) yang masih terjadi Overlapping job yang membuat suasana dalam pelayanan tidak kondusif akibat tumpang tindih pekerjaan tersebut. Sehingga fungsi Actuating (penggerak) tidak berjalan dengan semestinya akibat dari pengorganisasian yang kurang baik karna dalam melakukan atau memberikan pelayanan seorang pimpinan harus mampu menggerakn para anggotanya untuk memberikan pelayanan yang baik seperti kepada para calo calon jamaah haji yang akan melakukan pendaftaran, memberikan bimbingan, mempersiapkan keberangkatan, saat berada di tanah suci sampai pada saat pemulangan. Namun yang terjadi di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara yaitu saat melonjaknya calon jamaah haji yang akan mendaftar membuat pegawai yang ada kewalahan dalam melayani calon jamaah haji terlebih lagi para calon jamaah haji banyak yang sudah lansia dan juga pengetahuan mengenai cara pendaftaran haji banyak yang belum mengerti yang mengharuskan para pegawai untuk melakukan dua pekerjaan bahkan lebih dalam melayani para calon jamaah haji yang akan mendaftar. Beberapa poin yang menjadi kelebihan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara yaitu :

- a. Adanya kordinasi yang baik kepada pihak terkait penyelenggaraan haji sehingga mempermudah dan memperlancar dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji
- b. Staf yang memiliki keahlian di bidangnya dan mampu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya

- c. Tersedianya tempat Bimbingan manasik haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara
- d. Pemberian pelayanan yang ramah dan sopan.

Ada beberapa poin juga yang menjadi kelemahan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara yaitu :

- a. Fasilitas ruang tunggu calon jamaah yang kurang memadai
- b. Kurangnya jumlah Petugas Pelayanan

## **B. Rekomendasi**

Setelah penulis melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara pada Seksi Penyelenggara hajidanUmroh Ada beberapa rekomendasi yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan diantaranya yaitu :

1. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon jamaah haji hendaknya ada penambahan petugas pelayanan untuk menghindarkan terjadinya tumpang tindih pekerjaan yang akan mempengaruhi efektifitas pelayanan terhadap calon jamaah haji.
2. Untuk dapat memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap calon jamaah haji di ruang tunggu alangkah baiknya jika ada penambahan fasilitas seperti kursi, tv ,dan fasilitas lainnya yang memberikan nyaman dan keamanan terhadap calon jamaah haji

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sunarto, *Risalah Ibadah Haji Dan Umrah*, (Surabaya: Aulia, 2015) H 79.
- Ahmad Isa Asyur, *Al-Fiqhul Muyyasar*, (Jakarta: Pustaka Amani, 1994), H. 221
- Al-Qur'an Tajwid Warna Translet Perkata Terjemah Perkata, (Bekasi: Cipta Bagus Segera, 2014), Al-Ma'idah : 3
- Al-Qur'an Tajwid Warna Translet Perkata Terjemah Perkata, (Bekasi: Cipta Bagus Segera, 2014), Al-Imran : 97
- Al-Qur'an Tajwid Warna Translet Perkata Terjemah Perkata, (Bekasi: Cipta Bagus Segera, 2014), Al-Hajj : 27
- Atep Adyabarata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003), H. 4
- Atep Adyabarata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003), H. 11
- Aulia Ranny Priyatna, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada Kbi Al-Hikmah Metro Pusat*, Jurnal : Manajemen Dakwah, Vol.1 No.1 Juni 2021
- Edin Nasrudin, *Psikologi Menejemen*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), H. 32
- Fauzi, *Pengelola Siskohat Kementerian*, Agama Kabupaten Lampung Utara Wawancara Pada Tanggal 29 Mei 2023
- Fauzi, *Pengelola Siskohat*, Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara Wawancara Pada Tanggal 29 Mei 2023
- Fauzi, *Pengelola Siskohat*, Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara Wawancara Pada Tanggal 29 Mei 2023
- Feryza Agung, *Kasi Penyelenggara Haji Dan Umrah*, Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara Wawancara Pada Tanggal 22 Mei 2023

Hasibuan, S.P. *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara 2001) Hal 15

<https://www.google.co.id/amp/m.tribunnews.com/amp/regional/2017/02/23/kuota-jemaah-haji-lampung-bertambah-menjadi-7074-orang?espv=1>

Ibid,

Imam Al-Ghazali, *Rahasia Haji Dan Umroh*, (Jakarta: Khazanah Pustaka Islam, 2017), H. 4.

Iseu Susilawati\*, Ahmad Sarbini, & Asep Iwan Setiawan, *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Jurnal : Manajemen Dakwah, Volume 1, Nomor 2, 2016, 190-206

Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), H. 38.

Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), H. 40

Lukman Utomo, *Pengelola Administrasi*, Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara Wawancara pada Tanggal 5 Juni 2023

Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), H. 91

Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), H. 183

Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), H. 242

Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), H. 3

Malayu SP Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), H. 1

Mirawati, Ahmad Sarbini, Dewi Sadiyah, Soleh, *Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon*

- Jamaah Haji*, Jurnal : Of Hajj And Umra, Volume 1, Nomor 2, ,29-Xx
- Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik Dan Implementasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), Hlm. 93
- Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik Dan Implementasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), Hlm. 93
- Nana Syaodah Sukmadinata, *Metode Penelitian*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2011)H, 72 2020.
- Nisya Nainita Simbolon, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara*, Jurnal : Pendidikan Tambusai, Vol. 3, No, 2 Tahun 2021
- Noor, Muhammad. "*Haji Dan Umrah*." Jurnal Humaniora Teknologi 4.1 (2018).
- Nurman Semil,*Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*,(Depok: Prenada Media Group,2018), H. 1
- Putri Diesy Fitriani, Fakhri Awalludin, Raisa Agnia Azzaahra, *Implementasi Strategi Bimbingan Manasik Haji Di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal : Academic Journal Of Hajj And Umra, Volume 1, Nomor 5, 2022, 75-84
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010),
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)H, 225.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, PT Rineka Cipta, 1993), H. 208
- Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Cv .Mandar Maju, 2011), H. 13
- Sukarna,*Dasar-Dasar Manajemen*,(Bandung:CV.Mandar Maju,2011), H. 8
- Sukarna,*Dasar-Dasar Menejemen*, (Bandung: CV.Mandara Maju,2011), H.7

- Suprayitno , *Pengelola BPS/BPIH*, Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2023
- Suprayitno , *Pengelola BPS/BPIH* ,Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara Wawancara Pada Tanggal 29 Mei 2023
- Suprayitno , *Pengelola BPS/BPIH*, Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2023
- Sutriso Hadi, *Metodelogi Research*, (Yogyakarta : Penerbit Andi Offest, 2004) H, 41
- Syaikh Sulaiman Bin Ahmad Bin Yahya Al-Faifi, *Ringkasa Fiqih Sunna*,(Depok: Senja Media Utama,2017), H. 349
- Syaikh Sulaiman Bin Ahmad Bin Yahya Al-Faifi, *Ringkasan Fiqih Sunnah*,(Depok:Senja Media Utama, 2017), H. 309.
- Syaikh Sulaiman Bin Ahmad Bin Yahya Al-Faifi,*Ringkasan Fiqih Sunna*,(Depok:Senja Media Utama,2017), H.310
- Undang-Undang No.13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*.
- Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo,2001), H. 17
- Yuliati, *Penyusun Bahan Pendaftaran Dan Pembatalan*, Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara Wawancara Pada Tanggal 22 Mei 2023
- Yuliati, *Penyusun Bahan Pendaftaran Dan Pembatalan*, Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara Wawancara Pada Tanggal 22 Mei 2023