

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN  
CALON JAMA'AH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN LAMPUNG BARAT PERIODE 2017**

**SKRIPSI**

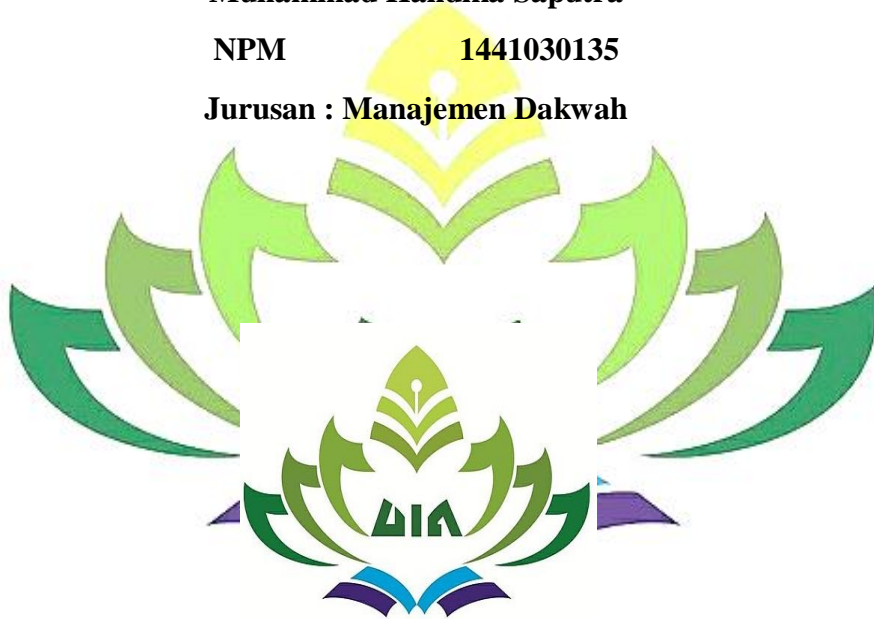
**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Dakwah  
dan Ilmu Komunikasi**

Oleh

**Muhammad Handika Saputra**

**NPM 1441030135**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H / 2018M**

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN  
CALON JAMA'AH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN LAMPUNG BARAT PERIODE 2017**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Dakwah  
dan Ilmu Komunikasi**

**Oleh  
Muhammad Handika Saputra  
NPM 1441030135  
Jurusan : Manajemen Dakwah**



**Pembimbing I :Badaruddi, S.Ag M.Ag  
Pembimbing II :M.Husaini, S.T M.T**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H /2018M**

## 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 pelayan harus menerapkan fungsi-fungsi manajemen untuk menentukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan evaluasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1). Bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat 2). Apa faktor pendukung dan Penghambat dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu berdasarkan data dari fakta-fakta yang terjadi di lapangan kemudian dianalisis untuk menegetahui Implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.

Hasil penelitian yang diperoleh dari Observasi, wawancara dan dokumentasi di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat pada seksi haji bahwa penerapan fungsi manajemen yang di lakukan oleh seksi penyelenggara haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat dalam memberikan pelayanan melalui beberapa tahapan yaitu pendaftaran berupa administrasi pengisian formulir, melakukan pembayaran kepada BANK terkait kemudian melakukan pendaftaran melalui aplikasi SISKOHAT, setelah itu melakukan bimbingan mansaik yang di pimpin oleh kepala Kantor Kementerian Agama kabupaten Lampung Barat kemudian di lanjutkan oleh pegawai di seksi haji dan para petugas bimbingan. Kemudian pembagian kelompok dan pembentukan ketua regu dan ketua rombongan, pelepasan jamaah hingga penjemputan jamaah dihadiri oleh Bupati Lampung Barat beserta jajaran dan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat. Menurut fakta di lapangan pelayanan yang dilakukan oleh seksi penyelenggara haji masih terdapat kendala pada penerapan fungsi pengorganisasiannya yaitu masih terjadi tumpang tindih pekerjaan (*Over Lapping Job*). Akibatnya pelayanan yang di berikan kurang efektif dan efisien sehingga para calon jamaah haji yang akan mendapatkan pelayanan harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, ruang tunggu dan alat dalam memberikan pelayanan seperti komputer dan jaringan internet masih kurang memadai. Dalam sebuah lembaga pelayanan publik seharusnya mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan tidak terjadi *Over Lapping job* dalam melakukan pekerjaan sehingga masyarakat bisa mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang di berikan.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Handika Saputra  
NPM : 1441030135  
Jurusan/ Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Implementasi Fungsi Manajemen Dalma Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Priode 2017 “ adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri bukan duplikasi ataupun saduran karya orang lain kecuali pada bagian yang telah di rujuk 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 di maklumi.



Bandar Lampung, 19 september 2018  
Penulis.

Muhammad Handika Saputra  
NPM.1441030135



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

---

*Alamat : JL. H. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung, Telp. ☎ (0721) 703289*

---

**PERSETUJUAN**

Nama : **Muhammad Handika Saputra**  
NPM : **1441030135**  
Prodi : **Manajemen Dakwah**  
Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**  
Judul : **IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN DALAM  
PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DI  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG  
BARAT PERIODE 2017**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Badaruddin, S.Ag, M.Ag**  
**NIP. 1975081332000031001**

**M.Husaini, S.T M.T**  
**NIP.197812182009121001**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen dakwah**

**Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag**  
**NIP. 197206161997032002**



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

*Alamat : Jl. H. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung, Telp. ☎ (0721) 703289*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN CALON JAMA’AH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG BARAT PERIODE 2017” disusun oleh **Muhammad Handika Saputra**, NPM. 1441030135, Program Studi: **Manajemen Dakwah** telah di ujikan dalam sidang munaqosyah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Rabu, 19 September 2018, Pukul : 08.00-10.00, tempat : Ruang Sidang Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.**

**TIM MUNAQOSYAH**

**Ketua : Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag** (.....)

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

**Penguji I : Hj. Rodiyah , S.Ag, MM** (.....)

**Penguji II : Badaruddin, S.Ag. M.Ag.** (.....)

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**Prof. Dr. H. Khomisahrial Romli, M.Si**  
**NIP. 19610409199003100**

## MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٧٨﴾

*Apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap.*

*(Qs. Al-Insyirah : 7-8 )*



## PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tuaku tercinta ayahanda Johan efendi dan ibunda Cik Ela yang ikhlas mengasuh dan mendidikku. Terimakasih atas dukungan, serta kasih sayang yang begitu besar dan mulia. Berkat do'a sucimu dan perjuanganmu penulis dapat menyelesaikan kuliah.
2. Adik-adiku Jodi Ibnu Sani, Aditia Ronaldo dan Ekalistiani terimakasih atas doa-doa dan dukungan yang telah di berikan.
3. 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

Muhammad Handika Saputra dilahirkan di Gedung Negara Kec.Sungkai, Kab.Lampung Utara pada tanggal 17 Agustus 1996. Anak Pertama dari 4 bersaudara, dari pasangan ayah Johan Efendi dan ibu Cik Ela.

Pendidikan formal yang pernah penulis tempuh Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Way Empulau Ulu Kecamatan Balik Bukit Kabupaten Lampung Barat, lulus pada tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang SLTP di MTs Negeri 1 Liwa Kabupaten Lampung Barat, lulus pada tahun 2011. Setelah lulus dari SLTP penulis melanjutkan pendidikan kejenjang SLTA di SMA Negeri 1 Liwa Kabupaten Lampung Barat, lulus pada tahun 2014 penulis melanjutkan program strata satu (S1) jurusan manajemen dakwah fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di IAIN Raden Intan Lampung dan pada tahun 2017 bertaranformasi menjadi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung semasa kuliah aktif.

Selama menjadi Mahasiswa, ikut dalam organisas Himpunan Mahasiswa Islam ( HMI ) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 19 September  
2018  
Penulis.

Muhammad HandikaSaputra  
NPM.1441030135

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil alamin, ungkapan rasa syukur yang sedalam – dalamnya dari penulis kepada Allah SWT. Karena karunia serta petunjuk – Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Sholawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga dan para sahabatnya, serta umatnya hingga hari ini yang senantiasa memegang teguh sunnahnya, meneruskan risalahnya dan berjuang untuk menegakkan syariat Islam dalam diri, keluarga, masyarakat, dan negara.

Rasa syukur pula penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah mempermudah dan memperlancar penelitian ini dengan judul **“IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELENYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG BARAT PRIODE 2017”** Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, segala kritik dan saran dari pembaca guna menyempurnakan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan dan dorongan semua pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag. sebagai ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak M. Husaeni, S.T, M.T. sebagai sekretaris Jurusan

Manajemen Dakwah yang tiada lelah melayani setiap urusan berkenaan dengan skripsi ini.

3. Bapak Badaruddin, S.Ag, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak M.Husaini, S.T, M.T sebagai pembimbing II, yang penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada penulis dan sekaligus telah banyak memberikan masukan serta kritikan dan saran demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Para dosen dan staff program Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama menyelesaikan studi.
5. Kedua orangtua ku tercinta ayahanda Johan Efendi dan ibunda Cik Ela yang telah memberi dukungan dan Do'a di setiap sujudnya dan selalu memberikan motivasi yang tidak pernah putus kepada penulis.
6. Adik-adiku Jodi Ibusani, Aditia Ronaldo, Eka Listia yang selalu memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Para pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yang telah membantu memberikan data-data yang penulis perlukan dalam penulis skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Dakwah kelas A, B, dan C angkatan 2014. Terimakasih atas persahabatannya dan kebersamaannya. Terus berkarya dan berprestasi.

9. Liana Putri seseorang yang turut membantu memberikan dukungan dan telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Untuk sahabat-sahabatku tercinta Aan Zandika, Khoirul Imrah, Rahmad Reno, Ahmad Fajar Alamsyah, Irfan Adistio, M.Iqbal Ardiansyah, Noval wijaya yang selalu setia memberikan senyum dan canda tawa.
11. Kepada semua pihak yang tidak bisa di sebutkan namanya satu persatu yang telah berjasa membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan menjadi catatan amal kebajikan dan pahala dari Allah SWT. Amin.

Akhir kata penulis memohon rahmat dan hidayah Allah SWT , penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya diri sendiri dan bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.



Bandar Lampung, 19 September 2018  
Penulis

Muhammad Handika Saputra  
NPM . 1441030135

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>

### BAB 1 PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	2
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang Masalah .....	3
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	9
F. Metode Penelitian .....	10

### BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori	
1. Definisi Manajemen .....	17
2. Fungsi Manajemen .....	20
3. Fungsi-fungsi Manajemen menurut para ahli .....	21
4. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya .....	39
1. Definisi Pelayanan .....	40
2. Unsur-Unsur proses Pelyanan .....	40
3. Pelayanan Calon Jamaah haji.....	41
5. Haji dan rung lingkupnya.....	45
1. De .....	
2. finisi haji .....	45
3. Perbedaan haji dan umroh.....	45
4. Sarat wajib haji .....	46
5. Dasar hukum haji .....	49
B. Tinjauan Pustaka.....	51

### BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG BARAT .....	53
1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Lampung Barat....	53
2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Lampung Barat .....	56
3. Tugas dan fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh .....	57

4. Struktur Kepengurusan di Seksi Penyelenggara HajidanUmroh.....	58
B. Deskripsi data penelitian.....	58
1. Pelayanan Calon Jamaah haji .....	58
2. Data Statistik Jamaah Haji Kabupaten Lampung Barat .....	58
3. Jadwal dan tempat manasik haji .....	66
C. Penarapan Fungsi Manajmen dalam Pelayanan Calon Jamaah haji .....	68
1. Penerapan fungsi Perencanaan .....	68
2. Penerapan Fungsi Organizing.....	71
3. Penarapan fungsi Penggerak.....	72
4. Penerapan fungsi Pengawasan.....	74
D. Faktor pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan calon jamaah haji	75
1. Faktor pendukung.....	75
2. Faktor penghambat.....	76

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

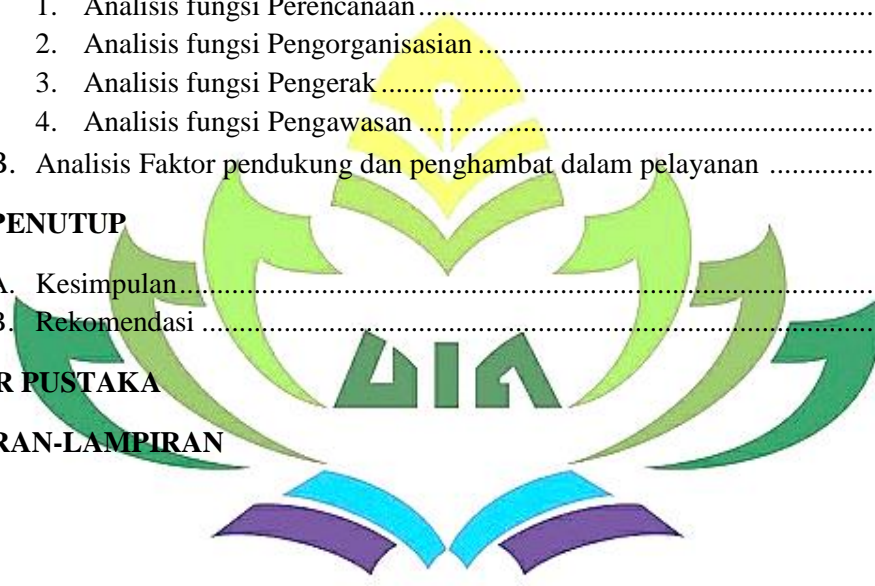
A. Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen.....	76
1. Analisis fungsi Perencanaan.....	76
2. Analisis fungsi Pengorganisasian .....	77
3. Analisis fungsi Pengerak .....	82
4. Analisis fungsi Pengawasan .....	88
B. Analisis Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan .....	89

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	92
B. Rekomendasi .....	94

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**DAFTAR TABEL :**

1. Data keberangkatan berdasar kan jumlah daftar tunggu yang telah siap untuk diberangkatkan priode 2017 pada halaman 56 bab III
2. Data Berdasarkan jenis kelamin sebanyak 145 orang rarta-rata berjenis kelamin terbanyak yaitu perempuan yang mencangkup 85 jamaah adalah perempuan pada halaman 56 bab III
3. Jadwal dan tempat manasik haji pada halaman 67 bab III



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-Lampiran.

1. Pedoman Wawancara
2. SK Judul
3. Perubahan Judul
4. Surat Kasbangpol
5. Surat keterangan telah melakukan penelitian
6. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.
7. Daftar Foto





# 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 Dalam Pelayanan Jama’ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Periode 2017”** dengan uraian sebagai berikut

Implementasi secara etimologi yaitu pelaksanaan atau penerapan. Jadi implementasi fungsi Manajemen dalam hal ini adalah penerapan fungsi Manajemen yang termasuk di dalamnya ada empat fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerak dan pengawasan.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>fungsi manajemen juga di definisikan sebagai kegiatan yang meliputi berbagai jenis pekerjaan yang

---

<sup>1</sup>Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa , *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,(Jakarta:Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia,1988), h. 657

<sup>2</sup>Juliansyah Noor,*Penelitian Ilmu Manjemen*,(Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2013), h. 38

dapat di golongan dalam satu kelompok sehingga membentuk satu kesatuan administratif.<sup>3</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.<sup>4</sup>

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 haji sehingga pelayanan yang di berikan berkesan kuat dan dapat di rasakan langsung oleh jamaah.<sup>5</sup>

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yang ber alamatkan Jl. Mawar No. 7 Komplek Pemda Lampung Barat. Yang bertugas memebertikan pelayanan Keagamaan salah satunya yaitu pelayanan Ibadah Haji.

Dari beberapa definisi mengenai judul penelitian tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa di perlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui “ Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan

---

<sup>3</sup>Yayat M. Herujito, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta:PT Grasindo, 2001), h. 17

<sup>4</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan*, (Jakarta:PT Elex Media Komputindo, 2003), h.27

<sup>5</sup>Ahmad Nidjam, *Manajemen haji*, (Jakarta:Nizam Press, 2004), h. 10

calonJamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat periode 2017 “

## **B. Alasan Memilih Judul.**

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih judul “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan calon Jama’ah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat periode 2017”

1. Fungsi Manajemen yaitu , Planing, Organizing, Actuating, Controlling dan evaluting sangat penting di laksanakan terlebih di Kementerian Agama dalam Melayani calon jamaah haji.
2. Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat sudah baik dalam melayani calon jmahaah haji sesuai dengan fungsi dan peran Kementerian Agama.
3. Penulis mengangkat penelitian ini karena sesuai dengan prodi pada Fakultas Dakwah dan IlmuKomunikasi yaitu Manajemen Dakwah, literatur dan bahan penelitian juga tersedia.

## **C. Latar Belakang Masalah.**

Haji dan Umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan 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>6</sup>. ini berarti apabila seseorang telah melakukan Haji dan Umrah yang pertama maka selesailah

---

<sup>6</sup>Ahmad Isa Asyur,*Al-fiqhul Muyyasar*,(Jakarta: Pustaka amani,1994), h.221

kewajibannya. Haji dan Umrah yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya merupakan ibadah sunnah.

Dengan demikian kita dapat menyimpulkan betapa pentingnya ibadah yang hanya diwajibkan 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>7</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 mabrur.*” Hadits ini di riwayatkan oleh Imam Bukhari dan Imam Muslim.<sup>8</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>9</sup>

Pada dasarnya pelaksanaan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang No.13 tahun 2008

---

<sup>7</sup> Imam Al-Ghazali, *Rahasia Haji Dan Umroh*, (Jakarta: khazanah pusataka Islam, 2017), h. 4.

<sup>8</sup> Syaikh sulaiman bin Ahmad bin Yahya Al-Faifi, *Ringkasan fiqih sunnah*, (Depok: Senja Media Utama, 2017), h. 309.

<sup>9</sup> Syaikh Sulaiman bin Ahmad bin Yahya Al-faifi, *Ringkasa fiqih sunna*, (Depok: Senja Media Utama, 2017), h. 349

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>10</sup>

Pada tahun 2017 jumlah kuota haji yang di berikan pemerintah kerajaan arab saudi berjumlah 211.000 jemaah dan pada tahun 2018 mendapatkan penambahan kuota haji sebanyak 10.000 sehingga kuota haji indonesia tahun 2018 dari pemerintah arab saudi sebesar 221.000 jemaah, Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin menuturkan pada 24 desember 2017 telah di laksanakan pertemuan antara Kementerian Agama dan Menteri haji Kerajaan Arab Saudi di Jedah dalam pertemuan tersebut di sepakati kuota haji untuk Indonesia mencapai 221.000 jemaah yang terdiri dari 204.000 jemaah haji reguler dan 17.000 jemaah haji khusus.<sup>11</sup> 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

---

<sup>10</sup>Undang-Undang No.13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.

<sup>11</sup><https://nasional.kompas.com/read/2018/01/22/16331761/menteri-agama-kuota-haji-2018-mencapai-221000-jemah>, (27 Agustus 2018)

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>12</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 Barat.

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

Di era reformasi dan globalisasi sekarang ini khususnya di Kabupaten Lampung Barat, 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 Barat memiliki tugas membantu Menteri

---

<sup>12</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>

Agama Untuk menyelenggarakan urusan di Bidang Keagamaan dalam wilayah Kabupaten Lampung Barat.<sup>13</sup>

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat menyelenggarakan kegiatan salah satunya adalah Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di Bidang Haji dan Umrah dibawah naungan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU). dengan adanya kegiatan tersebut terbentuklah Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh (PPIH).

Program Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh merupakan program rutin tahunan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yang mengutamakan aspek Manajemen, Pelayanan, dan kerjasama dengan pihak eksternal. Kegiatannya meliputi Pembinaan, pelayanan, perlindungan kepada jamaah, penyediaan sarana informasi yang memadai, tata kelola yang baik dan bersih, serta penataan sistem kerjasama yang baik dengan pihak eksternal. Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama kabupaten Lampung Barat secara teknis di selenggarakan oleh seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, dalam menyusun rencana pelayanan haji selalu di upayakan untuk mengacu pada Peraturan perundang undangan yang ada baik dari Kementerian Agama pusat maupun dari Kementriaan Agama daerah.<sup>14</sup>

Dalam beberapa tahun terakhir ini fenomena meningkatnya calon jamaah haji di Indonesia merupakan satu kebanggaan bagi Kementerian Agama pusat dan juga Kementerian Agama daerah. Akan tetapi meningkatnya calon

---

<sup>13</sup>Sumber Didapat Dari Ibu Cik Ela Di Kemenag Lambar.

<sup>14</sup>Sumber Didapat Dari Bapak Ardiansyah Di Kemenag Lampung Barat

jamaah juga merupakan satu tantangan dalam kesiapan manajemen baik dari segi pelayanan, bimbingan dan juga pembinaan calon jamaah haji di Kementerian Agama Pusat dan Juga Kementerian Agama daerah

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

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

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



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

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

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa diperlukan penelitian yang mendalam tentang “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat periode 2017”

#### **D. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan uraian yang telah penulis ungkapkan di latar belakang maka yang akan menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat periode 2017?

2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan calon JamaahHaji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Priode 2017 ?

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

### **1. Tujuan penelitian.**

Adapun yang menjadi tujuan penulisan skripsi ini dapat di uraikan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen dalam pelayanan calonJamaah Haji di Kementerian AgamaKabupaten Lampung Barat periode 2017
- b. Untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat periode 2017.

### **2. Kegunaan penelitian :**

#### **a. SecaraTeoritis.**

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah khasanah Ilmu Pengetahuan Untuk kepentingan ilmu yang relevan dengan penelitian dan juga memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan mengenai manajemen Haji dan Umroh.

#### **b. Secara praktis .**

Sebagai sumbangsih ilmu kepada hususnya pembaca dan umumnya untuk masyarakat bila di perlukan didalammemecahkan

suatu masalah yang relevan dalam pembangunan masyarakat yang agamis.

## **F. Metode Penelitian.**

Metode penelitian adalah cara berfikir dan berbuat yang di persiapkan sebaik-baiknya (*hati-hati, kritis dalam mencari fakta, prinsip-prinsip*) untuk mengadakan penelitian dan untuk mencapai suatu tujuan penelitian.<sup>15</sup> Desain penelitian merupakan rencanamengenai cara melaksanakan penelitian, desain tersebut berguna untuk memberikan pedoman pelaksanaan riset, menentukan batas-batas penelitiandan mengantisipasi hambatan dan kesulitan yang bakal terjadi.

### **1. Jenis dan sifat penelitian.**

#### **a. Jenis penelitian.**

Jenis penelitian yang akan di gunakan oleh peneliti yaitu penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang langsung di lakukan di lapangan atau pada responden.<sup>16</sup> Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan data-data yang ada di lapangan. Adapun data yang di perlukan adalah berkenaan dengan Penyelenggaraan Haji dan Umroh pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Calon Jamaah haji priode 2017.

---

<sup>15</sup>Moh. Nazir, *Metode penelitian*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2005), h. 12

<sup>16</sup>Susiadi AS, *Metode Penelitian*, (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbit LP2M Agama Islam Negeri Raden Intan, 2015), h. 21

### **b. Sifat Penelitian.**

Dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif yaitu metode penelitian pembuatan gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Namun dalam pengertian metode penelitian yang lebih luas, penelitian deskriptif mencakup metode penelitian yang lebih luas di luar metode sejarah dan eksperimental, dan secara lebih umum sering dinamakan metode survei.<sup>17</sup>

## **2. Populasidan Sample**

### **a. Populasi**

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap, objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi dapat berupa orang, perusahaan, lembaga dan media sebagainya.<sup>18</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai di Kementerian Agama Lampung Barat yang berjumlah 30 orang.

### **b. Sample**

Sample adalah bagian dari populasi yang diambil dengan tatacara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap dan

---

<sup>17</sup>*Opcit.*,

<sup>18</sup>Susiadi AS, *Metode Penelitian*, (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbit LP2M Agama Islam Negeri Raden Intan, 2015), h. 22

dapat dianggap mewakili populasi. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini yaitu *Purposive Sampling*.

Purposive Sampling adalah tehnik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini karna orang tersebut yang di anggap paling tahu tentang apa yang di harapkan atau dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek situasi sosial yang di teliti. Berdasarkan pengertian di atas penulis mengambil 9 orang sebagai sampel yang memiliki karekteristik tertentu untuk dijadikan subjek penelitian di antaranya adalah Kepala Seksi Haji dan Umroh, Sekeretaris sekaligus pelaksana (staf) Penyenggara Haji dan Umroh dan calon jamaah haji.<sup>19</sup>

#### **G. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data akan menggunakan beberapa metode yaitu:

##### **a. Observasi**

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Tehnik pengumpulan data dengan observasi di gunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang di amati tidak terlalu besar.

---

<sup>19</sup>Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 300

Observasi yang dilakukan peneliti yaitu observasi terstruktur observasi yang telah di rancang secara sistematis, tentang apa yang akan di amati kapan dan dimana tempatnya. Dimana kan waktu yang tidak memungkinkan untuk peneliti mengikuti semua kegiatan maka disini peneliti berperan sebagai pengamat independen.<sup>20</sup>

b. Interview

Wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Dalam melakukan wawancara peneliti membawa instrumen sebagai pedoman wawancara. Wawancara di lakukan langsung kepada pegawai di seksi haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.<sup>21</sup>

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu tertentu, termasuk dokumen yang menjadi acuan bagi peneliti dalam memahami obyek penelitiannya. Dengan dokumentasi penulis mendapatkan bukti ril terkait kejadian sebagai pembuatan laporan. Data yang di dapat dari dokumentasi berupa foto, video dan juga struktur organisasi.<sup>22</sup>

---

20Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Alfabeta,2008), h. 204

21Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Alfabeta,2008), h. 194

22*Ibid.*,

## H. Metode Analisa Data.

Metode analisis yang peneliti gunakan dalam menganalisis data adalah bersifat deskriptif kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan untuk menerangkan apa adanya sesuai data yang diperoleh dari hasil penelitian yang kemudian dilakukan analisis. Analisis data yang dilakukan biasanya bersifat manual.<sup>23</sup> Jadi dalam analisis data ini peneliti akan mendeskripsikan segala sesuatu tentang Implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat sesuai dengan apa yang di dengar dan dilihat tanpa menguranginya.

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara induktif, yaitu peneliti terjun kelapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Dari data tersebut, peneliti harus menganalisis sehingga menemukan makna yang kemudian makna itulah menjadi hasil penelitian.

Tahapan-tahapan yang dilakukan sebagai berikut:<sup>24</sup>

- a. Mengumpulkan data, yaitu data yang dikumpulkan berasal dari hasil wawancara, studi dokumen dan observasi.
- b. Mengklarifikasi materi data, langkah ini digunakan untuk memilih data yang dapat di jadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Mengklarifikasi materi dapat dilakukan dengan mengelompokan data yang diperoleh dari hasil, wawancara, studi dokumen dan observasi.

---

<sup>23</sup>HarisHerdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), h. 48.

<sup>24</sup>Ibid, h. 334

- c. Pengeditan, yaitu melakukan penelaahan terhadap data yang terkumpul melalui teknik-teknik yang digunakan kemudian dilakukan penelitian dan pemeriksaan kebenaran serta kebaikan apabila terdapat kesalahan sehingga mempermudah proses penelitian lebih lanjut.
- d. Menyajikan data, data yang telah ada dideskripsikan secara verbal kemudian diberikan penjelasan dan uraian berdasarkan pemikiran yang logis, serta memberikan argumentasi dan dapat ditarik kesimpulan.





## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kajian Teori

##### 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 pengelolaan, pengendalian atau penanganan (*managing*). Kedua perlakuan secara terampil untuk menangani sesuatu berupa *skillful treatment*. Ketiga gabungan dari dua pengertian tersebut yaitu berhubungan dengan pengelolaan suatu perusahaan rumah tangga atau suatu bentuk kerja sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>25</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 di atur ?* yang di atur adalah semua unsur-unsur manajemen yang terdiri dari *men, money, methods, material, mancinies,*

---

<sup>25</sup>Malayu SP Hasibuan, *Manajemen dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 1

and market yang di singkat dengan 6M dan semua aktivitas yang di timbulkannya dalam proses manajemen itu.

*Kenapa harus di atur ?* Agar 6M itu lebih berdaya guna, terintegrasi dan terkordinasi 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 di inginkannya.

*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 menekankan kepada konsep-konsep, teori dan teknik pengelolaan.<sup>26</sup>

Menurut George R. Terry manajemen 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.

---

<sup>26</sup>Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : PT Grasindo, 2001), h. 1

Menurut *Harold Koontz dan Cyirl 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>27</sup>

Pengertian manajemen didefinisikan dalam berbagai cara tergantung dari titik pandang, keyakinan serta pengertian pengertian dari pembuat definisi. Secara umum pengertian manajemen adalah pengelolaan suatu pekerjaan untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan yang telah 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 ada dalam setiap aspek kehidupan manusia dimana terbentuk suatu kerja sama.<sup>28</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 formil untuk mencapai suatu tujuan yang di kehendaki.<sup>29</sup>

Dari beberapa pengertian manajemen yang telah di paparkan oleh beberapa tokoh maka penulis mengambil kesimpulan bahwa untuk

---

<sup>27</sup>Malayu S.P Hasibuan,*Manajemn dasar pengertian dan masalah*,(Jakarta: PT Bumi Aksara,2014), h. 3

<sup>28</sup>Opcit.,

<sup>29</sup>Sukarna,*Dasar-dasar Manajemen*,(Bandung: CV. Mandar Maju,2011), h. 2

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 dipisahkan dan sangat erat hubungannya. Suatu organisasi juga tentunya tidak akan berjalan tanpa adanya fungsi-fungsi manajemen, karena fungsi manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam organisasi atau bagian-bagian yang di beri tugas untuk melaksanakan tugas.

## 2. Fungsi Manajemen

Fungsi dalam hal ini adalah sejumlah kegiatan yang meliputi berbagai jenis pekerjaan yang dapat di golongkan dalam satu kelompok sehingga membentuk satu kesatuan administratif.<sup>30</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 kegiatan untuk mencapai tujuan. Fungsi manajemen pertama kali di kenalkan oleh seorang

---

<sup>30</sup>Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2001), h. 17

industrialis Perancis bernama Henry Fayol pada awal abad ke 20. Ketika itu ia menyebut 5 fungsi manajemen yaitu merancang, mengorganisasi, memrintah, mengordinasi dan mengendalikan.<sup>31</sup>

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

- a. H. Fayol menyebutkan lima yaitu *Planing, Organization, comanding, Coordination, Controlling*
- b. L. Urwick menyebutkan lima yaitu *Planning, Organization, Coordination, Comanding, Controlling*
- c. Wiliam H. Newman menyebutkan lima yaitu *Planning, Organizing, Asembling Resaurces, Directing, Controlling*
- d. Harold Koontz menyebutkan lima yaitu *Planning, Organizing, Stafing, Directing, Controlling*
- e. L. Gulick menyebutkan lima yaitu *Planing, Orgnizing, Stafing, Directing Coorddinating, Reporting Budgeting*
- f. G.R Terry menyebutkan empat yaitu *Planning, Organizing, Actuating, Controlling.*

Walaupun dalam menyebutkan fungsi-fungsi manajemen itu ada yang berbeda, tetapi maksudnya adalah Sama. Dari perbandingan di atas juga dapat di ketahui bahwa fungsi *planning* semuanya sama hanya ke dalam *planning* harus di masukkan unsur Budget.<sup>32</sup>

Organizing juga sama hanya ada yang di tambahkan dengan *Stafing* ( penyusunan Pegawai ) dan *assembling resauces* ( penyusunan

---

<sup>31</sup>Juliansyah Noor, *penlitian ilmu menejemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup,2013), h.38.

<sup>32</sup>Sukarna,*Dasar-dasar menejemen*, (Bandung: CV.Mandara maju,2011), h.7

sumber-sumber). Untuk *actuating* ada yang menggunakan *comanding*, *Coordinating*, *Directing*, dan *Directing Cordinating*. Untuk *Controlling* ada juga yang menggunakan *Reporting* tetapi pada umumnya adalah sama hanya dengan istilah yang berbeda.<sup>33</sup>

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

**a. 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

---

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

tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan proses paling penting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lainnya tidak dapat berjalan.<sup>34</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 serta membuat dan menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut *Louis A. Allen* perencanaan adalah menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>35</sup>

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

- 1) Perencanaan fisik (physical Planning). Perencanaan ini meliputi perencanaan yang sifatnya fisik, seperti perencanaan kota, perencanaan daerah, perencanaan bangunan jalan dan sebagainya.
- 2) Perencanaan fungsional (fungsional planning). Perencanaan ini berkaitan dengan perencanaan yang sifatnya fungsional seperti perencanaan produksi, perencanaan keuangan, perencanaan pegawai, perencanaan penjualan, perencanaan advertensi.

---

<sup>34</sup> Edin Nasrudin, *Psikologi Menejemen*, (Bandung: Pustaka setia, 2010), h. 32

<sup>35</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 91

- 3) Perencanaan comprehensive (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>36</sup>

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

- 1) Apa ? Pada dasarnya apa menyangkut tiga hal yaitu , apa yang harus di kerjakan, sumber dana dan daya apa yang di butuhkan dan sarana prasarana apa yang di perlukan.
- 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 menyangkut tempat yaitu dimana tempat untuk melaksanakan

---

<sup>36</sup> Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Cv .Mandar Maju, 2011), h. 13



- 6) Bagaimana ? pada dasarnya pertanyaan bagaimana menyangkut bagaimana harus mengerjakannya makna yang sangat penting yaitu untuk kepentingan operasional dan untuk kepentingan kordinasi <sup>37</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 *Organizing*, pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil, pengorganisasian memudahkan menejer di dalam melakukan pengawasan dan menentuka orang yang di butuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah di bagi tersebut. Pengorganisasian dapat di lakuakan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakanya, bagaiman tugas tersebut di

---

<sup>37</sup>Yayat M.Herujito,*Dasar-dasar Manajemen*,(Jakarta: PT Grasindo,2001), h. 86

kelompokan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, pada tingkatan mana keputusan harus di ambil.<sup>38</sup>

Menurut G.R Terry dalam buku *principels 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 bagikeperluan kerja dan penunjukan wewenang yang di Impahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan kegiatan yang di harapkan.<sup>39</sup> Jika didalam perencanaan ada tujuan dan rencana maka di dalam organisai 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 kedalamsatu unit kerja (departemen) hendaknya didasarkan atas eratnya huunan pekerjaan tersebut

---

<sup>38</sup> Opcit.,

<sup>39</sup>Sukarna,*Dasar-dasar manajemen*,(Bandung: Cv .Mandar Maju,2011), h. 38

- 3) Penempatan tenaga kerja artinya hendaknya penempatan orang-orang pada setiap jabatan 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>40</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 :

---

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

- 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 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.<sup>41</sup>
- 3) Mengelompokkan aktivitas-aktivitas yang sama secara logis menjadi departemen-departemen dan menyusun skema kerja sama antardepartemen. Sebagai contoh, semua aktivitas di dalam perusahaan manufaktur dikelompokkan dalam departemen penjualan, personalia, produksi, akuntansi (pembiayaan) dan pemasaran yang masing-masing dipimpin oleh seorang manajer.
- 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. Untuk menghindari kejadian ini maka koordinasi terhadap pekerja yang melakukan pekerjaan harus dilakukan sehingga segala tindakan yang mereka lakukan mengarah pada usaha pencapaian tujuan organisasi.
- 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. Organisasi tumbuh dalam situasi yang berubah, maka langkah ke lima ini perlu untuk memastikan apakah struktur organisasi masih relevan atau konsisten dengan pelaksanaan operasi yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan sekarang.<sup>42</sup>

Dari penjelasan dan pendapat para ahli yang menjelaskan tentang organisasi maka penulis mengambil kesimpulan bahwa organisasi sangat

---

<sup>41</sup> Sukarna, *Dasar-dasar manajemen*, (Bandung: Cv .Mandar Maju, 2011), h. 40

<sup>42</sup> Yayat M. Herujito, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2001), h. 126

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>43</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 merealisasikan tujuan dimulai.<sup>44</sup>

Menurut pendapat G.R Terry pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan secara ikhlas serta

---

<sup>43</sup> Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 40

<sup>44</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 183

bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Menurut *Koontz dan O'Donnel*

Pengarahan adalah hubungna antar aspek individual yang di timbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat di pahami dan pembagian pekerjaan yang efektif untuk tuana perusahaan yang nyata.<sup>45</sup>

Faktor-faktor yang di perlukan untuk penggerakan :

- 1) Kepemimpinan
- 2) Sikap dan moral
- 3) Tatahubungan
- 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>46</sup>

---

<sup>45</sup>*Ibid.*,

<sup>46</sup>Sukarna,*Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung:CV.Mandar Maju,2011), h. 8

### 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 diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai besar kecilnya kegiatan dapat diukur dari jumlah uang beredar dalam perusahaan/ lembaga. Oleh karena itu uang merupakan alat (tools) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus di perhitungkan secara rasional. Hal ini 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 taerapai 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 serta menciptakan efisiensi kerja.<sup>47</sup>

5) Methods (Metode)

Dalam pelaksanaan kerja di perlukan metode-metode kerja suatu tata kerja yang baik akan memperlancar 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

---

<sup>47</sup>Ibid.,



hasil produksi merupakan faktor yang menentukan dalam perusahaan.<sup>48</sup>

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 pengarah 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 pergerakan tanpa planning tidak akan berjalan efektif karena dalam perencanaan itulah ditentukan tujuan, budget, standard, metode kerja prosedur dan program.

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

Pengevaluasian atau *Evaluating* adalah proses pengawasandan pengendalian performa perusahaan untuk memastikan bahwa jalannya perusahaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu seorang manajer di tuntut untuk menemukan masalah yang ada dalam

---

<sup>48</sup>Ibid.,

operasional perusahaan, kemudian memecahkannya sebelum masalah itu semakin besar.<sup>49</sup>

Menurut G.R Terry pengawasan dapat di rumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus di capai, 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>50</sup>

Menurut Hanri Fayol pengawasan ialah pemeriksaan apakah sesuatu yang terjadi sesuai dengan 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.<sup>51</sup>

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.<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup>Edin Nasrudin,*Psikologi Manajemen*,(Bandung:Pustaka setia,2010), h. 33

<sup>50</sup>Malayu S.P Hasibuan,*Manajemen dasar, pengertian dan masalah*,(Jakarta: PT Bumi Aksara,2014), h. 242

<sup>51</sup>Sukarna,*Dasar-dasar manajemen*,(Bandung: Cv .Mandar Maju,2011), h. 111

<sup>52</sup>Yayat M.Herujito,*Dasar-dasar Manajemen*,(Jakarta: PT Grasindo,2001), h. 242

Prinsip Pengawasan Prinsip pengawasan ada tujuh.

- 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>53</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 exeption).

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 publik (*certijtedpublic accountant*). Publikasi laporan neraca dan rugilaba yang menyebabkan jalannya perusahaan wajib diperiksa oleh

---

<sup>53</sup>Ibid.,

akuntan publik. <sup>54</sup>Biasanya pada rapat pemegang saham laporan keuangan dan pertanggungjawaban direktur dibicarakan, juga ditetapkan akuntan mana yang memeriksa laporan perusahaan tersebut. Menurut kebiasaannya, yang memeriksa laporan perusahaan ialah akuntan publik yang memeriksa sebelumnya. Jadi sangat jarang perusahaan menukar pemeriksa (akuntan publik), kalau tidak terjadi sesuatu hal atau kelainan pendapat antara perusahaan yang diperiksa dan yang memeriksa. Adapun jenis pemeriksaan yang umum dilakukan oleh akuntan publik dapat dibagi menjadi empat golongan.

1) Pemeriksaan Umum.

Pemeriksaan umum atau general audit adalah pemeriksaan rutin tentang kebenaran data administrasi perusahaan, berikut pelaksanaan pembukuannya. Dalam hal ini, akuntan publik menilai apakah laporan keuangan perusahaan mencerminkan posisi keuangan hasil yang dicapai sebenarnya. <sup>55</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

---

<sup>54</sup>Ibid.,

<sup>55</sup>Yayat M.Herujito,*Dasar-dasar Manajemen*,(Jakarta: PT Grasindo,2001), h. 247

keuangan perusahaan. Dalam hal ini, oleh ketua dewan komisaris biasanya menunjuk akuntan publik lain untuk memeriksanya.

### 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 pengasutan di perlukan di dalam sebuah organisasi untuk mengevaluasi semua kegiatan yang ada di dalam organisasi tersebut yang 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.

#### 4. 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.

Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*Bumand wants*) untuk memperoleh sesuatu yang di butuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya.<sup>56</sup>

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. Ketika alat-alat pemuas kebutuhan yang berupa barang dan jasa tidak dapat di sediakan sendiri, tentu saja di perlukan jasa atau layanan (*Service*) dari pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan tersebut. Jadi untuk memenuhi kebutuhan sebagaimana di maksud memerlukan pihak lain dengan melalui proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan dimaksud dapat di manfaatkan (dikonsumsi) oleh yang membutuhkannya. Dengan adanya kebutuhan itu di manfaatkan oleh

---

<sup>56</sup>Atep Adyabarata, *Dasar-dasar Pelayanan prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003), h. 4

pihak lain untuk mengambil kesempatan dengan menyediakan layanan (*service*).

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 ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta.<sup>57</sup>

Hakekat pelayanan pada dasarnya adalah memeberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari aparatur pemerintah hususnya di indonesia sebagai abdi masyarakat yang telah di tetapkan oleh permen PAN no 63 tahun 2003. Pelayanan prima dalam istilah bahasa inggris yaitu *serviceExcellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali).

Konsep pelayanan publik seperti tertuang dalam UU No 25 Tahun 2009 mendefinisakn 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.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup>Nurman Semil,*Pelayanan prima instansi pemerintahan*,(Depok: Prenada Media group,2018), h. 1

<sup>58</sup>Ibid.,



## 2. Unsur-unsur proses pelayanan

### 1) 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.

### 2) Penerima layanan.

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

### 3) Jenis layanan.

Jenis layanan yang dapat diklasifikasi 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>59</sup>

### 4) 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.

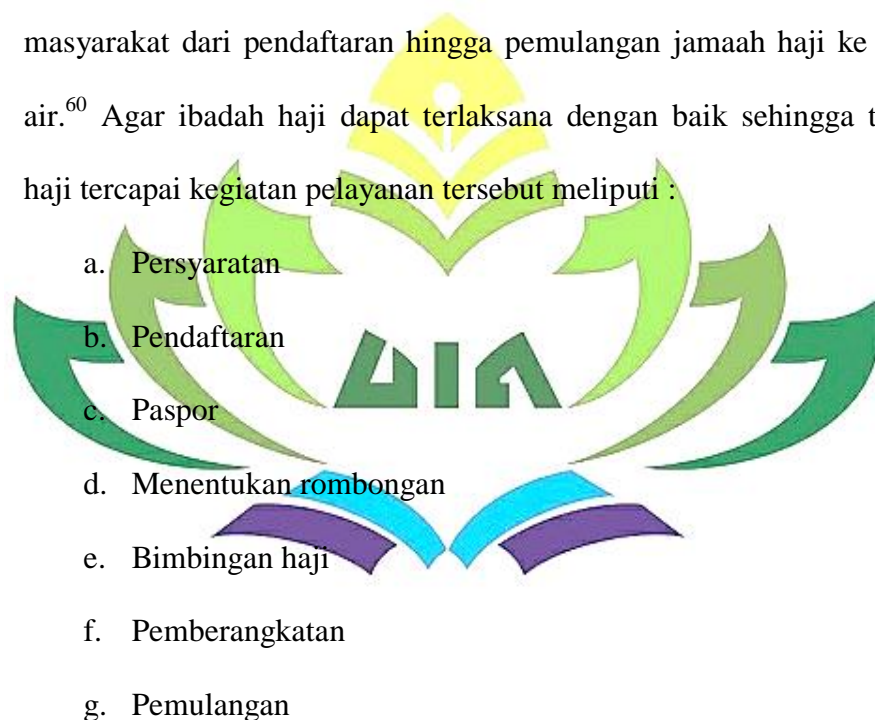
---

<sup>59</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 publik yang dilakukan 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.<sup>60</sup> Agar ibadah haji dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan haji tercapai kegiatan pelayanan tersebut meliputi :



Untuk dapat melaksanakan pelayanan kepada calon jama haji Kementerian Agama RI di bantu oleh Kementerian Agama provinsi dan kabupaten kota salah satunya yaitu Kementerian Agama Kabupaten

---

<sup>60</sup>[https://www.gomuslim.co.id/read/regulasi\\_direktori/2016/03/14/21/undang-undang-no-13-tahun-2008-tentang-penyelenggaraan-haji.html](https://www.gomuslim.co.id/read/regulasi_direktori/2016/03/14/21/undang-undang-no-13-tahun-2008-tentang-penyelenggaraan-haji.html)

Lampung Barat. Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umroh meliputi :

a. 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

b. Bimbingan manasik

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

1) 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.<sup>61</sup>

2) Bimbingan yang di lakukan ketika berada di tanah suci, pembimbing memberikan arahan dan mendampingi jamaah agar pelaksanaan ibadahnya sesuai dengan tata cara ibadah haji.

3) Pasca haji bimbingan yang di lakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk mempertahankan kemambruran hajinya.

---

<sup>61</sup>Sumber didapat dari ardiansya

c. Taransportasi

Tranportasi 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 tranportasi yang sesuai dengan jarak tempuh dan volume angkutan orang dan barang yang memadai

d. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus di perhatikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umroh. Penyelenggara harus memeberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih husuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang di maksud antara lain : pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.<sup>62</sup>

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayana yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan haji dan umroh.

---

<sup>62</sup>Sumber Didapat Dari Pak Tistori

f. 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.

## 5. 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” adapun 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 diulang dan hanya wajib sekali seumur hidup. Kecuali seorang bernazar haji maka iya wajib menunaikan nazarnya. Haji yang lebih dari satu kali adalah haji sunah.<sup>63</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

---

<sup>63</sup>Syaikh Sulaiman bin Ahmad bin Yahya Al-Faifi, *Ringkasan fiqh sunna*, (Depok: Senja media utama, 2017), h. 310

menyengaja pergi ke baitullah di luar waktu haji, untuk melaksanakan ibadah khusus dengan syarat-syarat khusus pula.

## 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 dilaksanakan pada bulan-bulan yang telah ditentukan, tidak sah jika dilaksanakan pada bulan yang lain dan niat haji haruslah dilakukan pada bulan itu juga, bulan-bulan tersebut adalah : Syawal, Dzulq'adah dan 10 hari pertama bulan zhulhijjah. Sedangkan umrah dapat dilaksanakan sepanjang tahun, kecuali di bulan haji jika mereka berniat haji.<sup>64</sup>

Sementara dari aspek hukumnya, dalam ibadah haji terdapat ibadah wukuf di Arafah, bermalam di Mina dan Musdalifah serta melempar jumrah. 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.

---

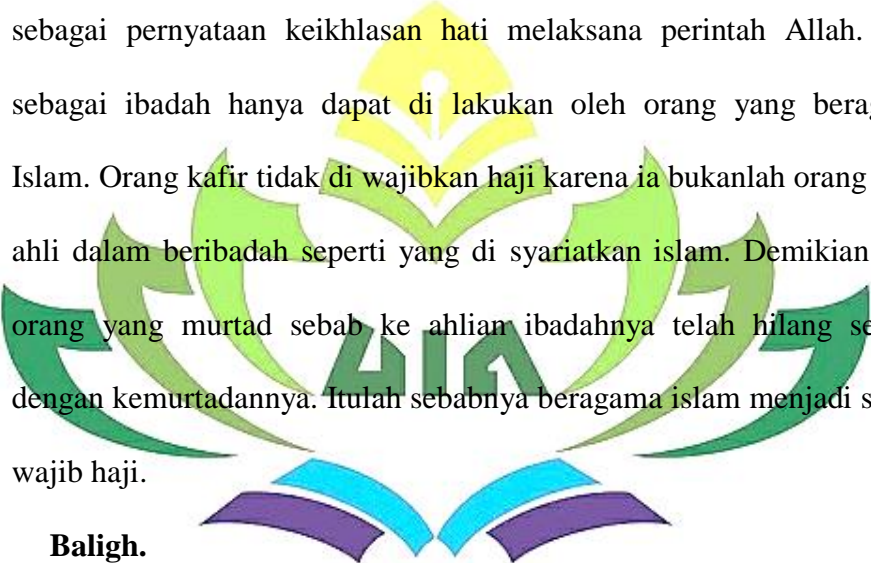
<sup>64</sup> Achmad Sunarto, *Risalah ibadah Haji dan Umroh*, (surabaya:Aulia,2015), h.7

### 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 memili 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 di lakukan oleh orang yang beragama Islam. Orang kafir tidak di wajibkan 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 di wajibkan bagi orang yang belum baligh, sebab mereka belum di kategorikan sebagai mukalaf. Padahal taklif itu baru ditetapkan jika seseorang telah baligh.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup>Achmad Sunarto, *Risalah ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Aulia, 2015) h. 19

**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>66</sup>

Kemampuan sendiri dapat di bedakan menjadi dua macam, yaitu kemampuan langsung dan kemampuang tidak langsung.

Kemampuan langsung yaitu keampuan seseorang untuk melaksanakan haji dan umrah secara langsung oleh dirinya artinya ia berbadan sehat mampu melakukan perjalanan, mampu melakukan

---

<sup>66</sup>*ibid.*,



manasik tanpa ada kemudahan yang besar atau kesulitan yang membuatnya tidak sanggup melakukannya.<sup>67</sup>

Kemampuan tidak langsung yaitu bila seorang muallaf memiliki harta yang cukup untuk mewakili dirinya melakukan haji 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.<sup>68</sup>

#### 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.



“ Pada hari ini telah kusempurnakan bagi kalian agama kalian, telah kucukupkan nikmat-Ku atas kalian dan telah Kuridhai Islam sebagai agama sebagai agama kalian” (QS. Al-Ma’idah : 3).<sup>69</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,

<sup>67</sup> Khoirul Abror, *fiqih Ibadah*, (Bandar Lampung: permatanet, 2016), h.245

<sup>68</sup> *Ibid*

<sup>69</sup> Al-qur’an tajwid warna translet perkata terjemah perkata, (Bekasi: Cipta bagus segera, 2014), Al-Ma’idah : 3

ibadah *maliah* yakni ibadah yang dilaksanakan dengan mengeluarkan sebagian harta seperti zakat. Ketiga, ibadah *badaniah* sekaligus *maliah* seperti haji. Sebagaimana ulama mendahulukan puasa sebelum zakat karena melihat shalat dan puasa sebagai ibadah badan.<sup>70</sup> 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.<sup>71</sup>

Terkait keutamaan haji, Allah swt berfirman.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ <sup>ط</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا <sup>ط</sup> وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ط</sup> وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

*Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa 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.*

*Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka ketahuilah sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam..<sup>72</sup>*

Qatadah berkata, ketika Allah swt. Memerintahkan nabi Ibrahim agar menyeru umat manusia untuk melaksanakan haji, dia berkata, "wahai manusia,

<sup>70</sup> Iman Al-ghazali, *rahasia haji dan umrah*, (jakarta: maktabah al-asriyah, beirut, 2017), h.9

<sup>71</sup> *Ibid.*,

<sup>72</sup> Al-qur'an tajwid warna translet perkata terjemah perkata, (Bekasi: Cipta bagus segera, 2014). Qs. Al-imran : 97

sesungguhnya Allah swt, telah memebangun sebuah rumah, maka berhajilah (menujulah kesan).

Allah swt. Berfirman :<sup>73</sup>

وَأَدْنَىٰ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ 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”*

## B. 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

---

<sup>73</sup>Al-qur'an tajwid warna translet perkata terjemah perkata,(Bekasi: Cipta bagus segera,2014).Qs. Al-Hajj : 27

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 uangmuka dan mengisi form yang telah di sediakan.

Perbedaan penelitian yang penulis akan sajikan yaitu penulis fokus 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 literatur 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 Barat.

Persamaannya yaitu Objek penelitiannya yaitu Kementerian Agama dan juga Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

### **BAB III**

#### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Gambaran umum Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.**

##### **1. Sejarah lahirnya Kementerian Agama Lampung Barat.**

Pembangunan di bidang agama merupakan salah satu bidang pembangunan yang berperan penting dalam mewujudkan suasana kehidupan yang agamis. Peran itu lahir karena agama memiliki landasan filosofi dalam mengatur dan menata kehidupan manusia sebagai subyek pembangunan.

Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yang selanjutnya di sebut Kemenag di bentuk pada tahun 1992 dimana Lampung Barat mulai berdiri sebagai Kabupaten setelah terpisah dari Lampung Utara, berdasarkan putusan KMA-RI Nomor 267 tahun 1992 tentang pembentukan kantor Kementerian Agama/ Departemen Agama Kab. Lampung Barat.<sup>74</sup>

Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat menjalankan tugasnya setelah di tunjuknya pelaksana tugas penjabat Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Lampung Barat pada tahun 1992. Penjabat Kepala Kementerian Agama Kab. Lampung Barat dari mulai berdiri sampai sekarang telah berganti beberapa priode , sebagai berikut :

- a. Drs. Zainuddin Adlan (1992-1993)

---

<sup>74</sup> Ibu Cik Ela Pegawai Kemenag Lampung Barat, Wawancara Pada tanggal 8 Agustus 2018

- b. Drs. H. Asy ari Ali (1993-1996)
- c. Drs. H. A. Tarmizi Osman (1996-2001)
- d. Drs. H. A. Ainullah Firdaus (2001-2004)
- e. H. Chudri Rozali, BA (2004-2006)
- f. Drs. H.M. Ardani A. Hadi,MM, M.Ag (2006-2010)
- g. Drs. H. Khobiran Syah, M.Pd.I (2010-2016)
- h. Drs. H. Mohammad Suhanda, M.Pd.I (2016- sekarang)

Awal mula pelaksanaan proses pelayanan kantor Kementerian Agama Kab. Lampung Barat berpusat di KUA Kec. Balik Bukit pada tahun 1992-1996, kemudian pada tahun 1996 kantor Kementerian Agama mendapatkan Lahan dan pembangunan gedung sebesar 2.791,4 M2 dari pemerintah Lampung Barat . sehingga pada tahun tersebut secara definitive kantor Kementerian Agama Lampung Barat resmi berkantor di kompleks pemerintah daerah Kabupaten Lampung Barat.<sup>75</sup>

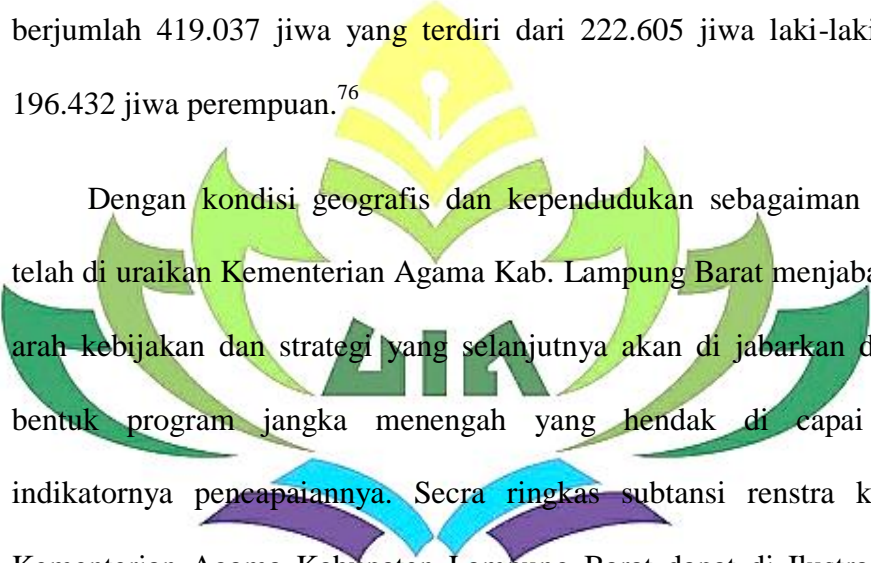
Kantor Kementerian Agama Lampung Barat di resmikan Oleh Kanwil Departemen Agama Provinsi Lampung oleh bapak Drs. H. Sjamsuddin Thohir dengan alamat : Jl. Mawar No. 5 Kec. Balik Bukit way Mengaku Lampung Barat.

Kabupaten Lampung Barat adalah Salah satu Kabupaten di Provinsi Lampung, Ibukota kabupaten ini terletak di Liwa. Kabupaten ini terbentuk berdasarkan Undan-Undang nomor 6 Tahun 1991 tanggal

---

<sup>75</sup>Tistori, Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Wawancara pada tanggal 8 Agustus 2018

16 Agustus 1991. Yang merupakan pemekaran dari Lampung Utar, saat ini bupati yang menjabat adalah bapak Parosil Mabsus dan wakilnya Mad Hasnuri , kabupaten ini dominan dengan perbukitan dengan pantai di sepanjang pesisir barat Lampung. Daerah ini berada pada ketinggian 50->1000 mdpl. Daerah ini di lalui oleh sesar semangka. Dengan lebar zona sebesar ±20 km. Dengan luas wilayah lebih kurang 3.368,14 km<sup>2</sup> setelah pemekaran Kabupaten Pesisir Barat atau 10,6% dari luas provinsi Lampung dan mempunyai garis pantai sepanjang 260 km. Hasil sensus penduduk 2010 penduduk kabupaten Lampung Barat berjumlah 419.037 jiwa yang terdiri dari 222.605 jiwa laki-laki dan 196.432 jiwa perempuan.<sup>76</sup>



Dengan kondisi geografis dan kependudukan sebagaimana yang telah di uraikan Kementerian Agama Kab. Lampung Barat menjabarkan arah kebijakan dan strategi yang selanjutnya akan di jabarkan dalam bentuk program jangka menengah yang hendak di capai dan indikatornya pencapaiannya. Secara ringkas subtansi renstra kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat dapat di Ilustrasikan sebagai berikut.

## **2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.**

### **a. Visi**

---

<sup>76</sup>Tistori, Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Wawancara pada tanggal 8 Agustus 2018

Visi kantor Kementerian Agama Lampung Barat di rumuskan berdasarkan visi Kementerian RI yang berbunyi “ Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir dan batin”. Mengacu pada misi ini maka Kementerian Agama Provinsi Lampung Merumuskan visi, “ Terwujudnya masyarakat Lampung Barat yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir dan batin”

**b. Misi**

Untuk mencapai visi sebagaimana telah di rumuskan maka misi Kementerian Agama Lampung Barat sebagai berikut: <sup>77</sup>

- 1) Meningkatkan kualitas pemahaman dan pengalaman agama masyarakat
- 2) Meningkatkan pembinaan dan pengkajian keluarga sakinah produk halal, ibadah sosial, dan kemitraan umat
- 3) Meningkatkan akses dan mutu raudatul atfal, madrasah dan pendidikan agama dan keagamaan
- 4) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji dan umroh
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan zakat dan wakaf
- 6) Meningkatkan mutu penyelenggaraan madrasah diniyah dan pondok pesantren
- 7) Meningkatkan dan melestarikan kerukunan hidup umat beragama melalui pemberdayaan rumah ibadah

---

<sup>77</sup> H.Afwani Kasi Penyelenggara haji Kemenag Lampung Barat wawancara pada tanggal 9 Agustus 2018



8) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa

### 3. Tugas dan fungsi seksi Penyelenggara Haji dan Umroh ( PHU) Kementerian Agama Kab. Lampung Barat.

- Tugas

Seksi penyelenggara haji dan umroh lampung barat bertugas mengurus pendaftaran, mengurus keberangkatan, mengurus pembatalan melaksanakan pemberian bimbingan kepada calon jamaah haji serta mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan teknis kepala kantor Kementerian Agama kabupaten Lampung Barat.<sup>78</sup>

- Fungsi

- 1) Melakukan bimbingan dan pelayanan teknis di lingkungan seksi PHU
- 2) Memebagi tugas, menggerakan, membimbing dan mengkordinasi pelaksanaan tugas.
- 3) Kerjasama dengan unit kerja terkait
- 4) Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah yang timbul di lingkungan seksi penyelenggara haji dan umroh.<sup>79</sup>

### 4. Strukurur kepengurusan di seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

---

<sup>78</sup> H.afwani,Kasi PenyelenggaraHaji Kemenag LampungBarat Wawancara pada tanggal 9 Agustus 2018

<sup>79</sup> H.afwani,Kasi PenyelenggaraHaji Kemenag Lampung Barat Wawancara pada tanggal 9 Agustus 2018

Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh	: Drs. H. Afwani
Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan	: Tistori S.Pd.I
Penyusun Pengendalian BPS/BPIH	: Rosalina S.Pd.I
Pengelola Administrasi	: Alviani
Pengelola Siskohat	: Ardian Syah S.kom

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

### **1. Pelayanan jamaah haji**

Mengenai pelayanan jamaah Haji priode 2017 dengan di dasarkan pada Undang-Undang No. 13 tahun 2008 , suatu bentuk melayani masyarakat dalam hal ini jamaah haji yang di lakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat sebagai salah satu dari rangkaian kegiatan penyelenggaraan ibadah haji hususnya priode 2017.

Berikut ini sistem pelayanan calon jama'ah haji di Kementerian Agama Kab. Lampung Barat Meliputi :

#### **a. Waktu dan tempat pendaftaran**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat melakukan pelayanan di mulai dari jam 07.30 – 16.00 dan melakukan pelayanan langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung barat yang beralamatkan Jl. Mawar No. 7 Komplek Pemda Lampung Barat.

#### **b. Persyaratan**

Calon jamaah haji indonesia yang akan menunaikan ibadah

Haji wajib memenuhi syarat sebagai berikut :

- 1) Agama Islam
- 2) Tinggal di indonesia
- 3) Sehat jasmani dan rohani
- 4) Bukti setor biaya penyelenggara ibadah haji
- 5) Memiliki kartu keluarga
- 6) Memiik akte kelahiran atau surat kenal lahir / kuripan akta nikah / ijazah
- 7) Berusi minimal 12 tahun pada saat mendaftar
- 8) Memiliki tabungan pada BPS-BPIH

c. Pendafran.

Alur pendaftarn jamaah haji menurut peraturan Menteri Agama No.14 thn 2014 tentang syarat dan prodesud pendaftaran haji sebgai berikut :

- 1) Membuka Rekening Tabungan haji dengan setoran minimal 25jt di BANK (BRI,BNI,BRI Syariah, MANDIRI, BSM,BPD,Muamalat,BTN,BUKOPIN,BNI Syariah,MEGA Syariah ).<sup>80</sup>
- 2) Meminta di terbitkan SPPH dengan Syrat-Syarat sebgai berikut:
  - a) Buku rekening tabungan haji asli

---

<sup>80</sup> Ardiansyah,PengelolaSiskohatKemenag LampungBarat Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018

- b) KTP, KK, Surat Nikah/ Akta kelahiran Asli
  - c) Sudah Mengetahui Jenis Golongan Darah
  - d) Yang bersangkutan hadir sendiri ( tidak di wakilkkan)
  - e) Tidak memakai pakaian dinas
  - f) Memakai pakaian selain warna putih
  - g) Khusus wanita wajib berjilbab
  - h) Tidak mengenakan kaos
- 3) Menyerahkan SPPH kepada petugas BANK untuk mendapatkan No Porsi/ Bukti setoran awal BPIH.
- 4) Menyerahkan berkas setoran awal BPIH di Lampiri syarat sebagai berikut :

- 
- a) Foto copy KTP 4 Lembar
  - b) Foto copy KK
  - c) Foto copy Buku Rekening
  - d) Foto copy Akta kelahiran / Surat nikah
  - e) Foto untuk haji, foto berwarna, latar belakang putih, ukuran 3x4= 4 lembar 4x6 = 1 lembar.<sup>81</sup>

d. Pelayanan pendaftaran.

- 1) Calon jamaah haji membuka rekening tabungan haji pada BANK penerima setoran biaya penyelenggara haji.
- 2) Calon jmaa'ah haji memeriksakan kesehatan di puskesmas sekitar untuk mendapatkan surat keterangan sehat.

---

<sup>81</sup> Ardiansyah, Pengelola Siskohat Kemenag Lampung Barat wawancara pada tanggal 13 agustus 2018

- 3) Apa bila calon jamaah haji pada waktu membuka tabungan haji belum mengisi SPPH, maka calon jamaah haji tersebut datang ke kantor kementerian agama kabupaten lampung barat untuk mengisi SPPH dan di tanda tangani oleh calon jamaah haji yang bersangkutan dan petugas penyelenggara haji Kementerian Agama Kab.Lampung Barat.<sup>82</sup>
- 4) Selanjutnya calon jamaah haji memebawa SPPH ke kantor BPS (Bank Penerima Setoran) BPIH tempat menyetor semula dengan membawa buku tabungan haji dan foto berwarna ukuran 3x4 sebnyak 2 lembar untuk di tempel pada bukti setor lunas BPIH.
- 5) BPS melakukan konfirmasi calon jamaah haji sesuai data yang di entry pada saat pelunasan tabungan ke dalam SISKOHAT bank penerima setoran BPIH.
- 6) Calon jamaah haji melunasi BPIH sesuai dengan ketentuan keputusan Presiden RI tentang BPIH.
- 7) Bank Penerima Setoran BPIH akan mencetakbukti setor BPIH lunas sebanyak 5 lembar di antaranya :
  - a) Lembar pertama asli berwarna putih dengan di tempel materai RP.6000 dan foto bewarna 3x4 di pegang calon jamaah sendiri.

---

<sup>82</sup> Ardiansyah, Pengelola Siskohat Kemenag Lampung Barat wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018

- b) Lembar kedua berwarna merah muda di empel foto berwarna ukuran 3x4 guna pemvisaan.
  - c) Lembar ketiga berwarna kuning di serah kan kepada kantor kementerian agama Kab. Lampung Barat.
  - d) Lembar ke empat berwarna biru untuk lampiran Surat Pernyataan Masuk Asrama di setahkan kepada PPIH embarkasi padaa saat calon jmaah hajimasuk asrama.
  - e) Lembar ke lima di pegang oleh BPS.
- 8) Setalah calon jmaah haji mendapatkan bukti setor BPIH lunas segera daftarkan kepada kantor kementerian agama Kab. Lampung Barat , setelah menerima bukti setor lunas BPIH dengan menyerahkan :<sup>83</sup>
- a) Surat keterangan kesehatan dari puskesmas domisili
  - b) Foto copy KTP yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya<sup>84</sup>
  - c) Bukti setor BPIH lebar kedua (berwarna merah muda) dan lembar ketiga (berwarna kuning)
  - d) Foto berwarna terbaru, tidak memakai pakaian dinas dan tidak berkacamata hitam, berjilbab bagi wanita

---

<sup>83</sup> Ardiansyah, Pengelola Siskohat Kemenag Lampung Barat Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018

<sup>84</sup> Ardiansyah, Pengelola Siskohat Kemenag Lampung Barat wawancara pada tanggal 14 Agustus 2018

dan berpeci bagi peria, ukuran 3x4 sebanya 16 lembar  
dan 4x6 sebanya 2 lembar untuk paspor haji

9) Setelah kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat menerima kelengkapan persyaratan pendaftaran calon jamaah haji selanjutnya petugas akan meneliti kelengkapan pendaftaran calon jamaah haji, mencatat nama dan identifikasi calon jamaah haji ke buku agenda pendaftrara dan memeberikan tanda bukti pendaftaran yang telah di tandatanagani petugas haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.

10) Membuat laporan pendafrtran calon jamaah haji ke kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi.

e. Menentukan pembentukan rombongan dan regu.

Setelah calo jamaah haji menyelesaikan pendafrtran kemudian jamaah haji di bagi kedalam beberapa kelompok atau rombongan. Kelompok inilah yang kemudian di jadikan sebagai kelompok bimbingan. Kelompok bimbinga atau romongan biasanya di pimpin oleh satu orang ketua rombongan satu orang pembimbinganda sat orang tenaga kesehatan.

Dari awal jamah haji sudah di ajurkan membentuk regu dan rombongan.satu regu terdiri dari 13 jamaah dengan seorang ketua regu atau karu dan setiap empat regu memeberikan satu rombongan

jadi sat rombongan berjumlah 52 orang . gabungan sejumlah rombongan inilah yang membentuk suatu kloter (kelompok terbang

Pembentukan regu rombongan dan kloter ini penting untuk lebih memudahkan koordinasi terutama kelak saat di tanah suci. Kendati begitu tetap saja kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji secara mandiri terasa sekali manfaatnya dalam menunjang kehususan beribadah di sana.<sup>85</sup>

## 2. Data statistik jamaah haji kabupaten lampung barat.

- a. Data keberangkatan berdasarkan jumlah daftar tunggu yang telah siap untuk diberangkatkan periode 2017

No	Kloter	Jumlah	Karu	Karom
1	Kloter 37	135 jamaah lampung barat	12	3
2	Kloter 57	10 jamaah lampung barat		
Total =145 jamaah lampung barat di bagi menjadi 12 regu dan 3 rombongan Lansia = 14 TPHD = 1 dan menjadi Karom lampung barat Medis = 1				

<sup>85</sup> Rosalina, Penyusun BPS/BPIH Kemenag Lampung Barat wawancara pada tanggal 14 Agustus 2018



- b. Data Berdasarkan jenis kelamin sebanyak 145 orang rarta-rata berjenis kelamin terbanyak yaitu perempuan yang mencakup 85 jamaah adalah perempuan.<sup>86</sup>

Data jamaah berdasarkan jenis kelamin

NO	KECAMATAN	MENURUT JENIS KELAMIN		
		LK	PRP	JUMLAH
1	Sumber Jaya	4	4	8
2	Way tenong	8	13	21
3	Kebun Tebu	3	3	6
4	Air Hitam	2	2	4
5	Pagar Dewa	4	4	8
6	Sekincau	4	6	10
7	Batu Ketulis	2	2	4
8	Belalau	5	6	11
9	Batu Brak	4	5	9
10	Balik Bukit	12	22	34
11	Sukau	5	6	11
12	Lombok Seminung	1	4	5
13	Suoh	1	1	2
14	Bandar Negeri Suoh	3	4	7
15	Gedung surian	2	3	5
	JUMLAH	60	85	145

- c. Data jamaah berdasarkan pekerjaan dari 145 orang jamaah mayoritas merupakan petani merupakan petani , hal ini dikarenakan lampung barat merupakan daerah perbukitan jadi sangat memungkinkan untuk mendapatkan laba dari usaha bertani dan sisanya merupakan wiraswasta dan juga pegawai negeri.

<sup>86</sup>Rosalina, PenyusunBPS/BPIHKementerian AgamaKabupatenLampungBarat wawancara pada tanggal 14 Agustus 2018

- d. Data jamaah berdasarkan pendidikan dari 145 orang jamaah mayoritas menepuh pendidikan hanya sampai SMA saja dan sisanya lanjut ke jenjang perguruan tinggi.

### 3. Jadwal dan tempat manasik haji .

Manasik haji yang dilakukan Kementerian Agama Lampung Barat terdiri dari 2 bagian yaitu:

- a. Manasik masal yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yang dilaksanakan di GSG Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yang dilaksanakan selama 2 hari ( 1 bulan sebelum keberangkatan ).<sup>87</sup>

No	Kegiatan	Narasumber
1	Mengisi materi tentang haji	Drs. H. Afwani kasi penyekenggara Haji dan Umroh
2	Mengisi materi tentang kesehatan	Dr. Yuni Mariantika dinas Kesehatan

- b. Manasik lokal yang dilaksanakan di kecamatan dan tergabung dalam beberapa wilayah kecamatan dan dilaksanakan dalam waktu 5 hari di setiap tempat pelaksanaan.

No	Kecamatan	Tempat	Narasumber
1	Balik bukit, Lombok Seminung, sukau	KUA Kecamatan Balik bukit	Drs. H. Afwani H. baharudin

<sup>87</sup> Rosalina, Penyusun BPS/BPIH Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat wawancara pada tanggal 14 Agustus 2018

			Yaman
2	Batu Berak, Belalau, suoh, BNs,	KUA Kecamatan Belalau	H. M.Taufik S.Pd. H.Baharudin Yaman
3	Way Tenong, Sumber jaya, Pagar dewa Batu Ketulis ,Gedung surian Air hitam	KUA Way tenong	H. M.Taufik S.Pd Drs. H. Afwani

- c. Manasik mandiri juga bisa dilakukan oleh setiap calon jamaah haji dengan cara memanggil Ustad dan juga Jamaah yang telah melaksanakan ibadah haji lebih dulu. Yang bisa dilaksanakan kapan pun calon jamaah haji inginkan.<sup>88</sup>

### C. Penerepan Fungsi Manajemen dalam Pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat.

Dalam melaksanakan pelayanan terhadap calon jamaah haji Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama kabupaten Lampung Barat selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam setiap pengelolaannya agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji.

#### 1. Penerapan fungsi perencanaan

Fungsi Manajemen yang pertama di terapkan oleh Penyelenggara Haji dan Umroh dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian agama Kab. Lampung Barat adalah fungsi

<sup>88</sup> Rosalina, Penyusun BPS/BPIH Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat wawancara pada tanggal 14 Agustus 2018

perencanaan yang di buat oleh kasi penyelenggara haji dan umroh yang meliputi :

a. Pelayanan pendaftaran

Dalam melakukan pelayanan terhadap calon jamaah haji yang ingin mendaftar pegawai memeberikan syarat dan ketentuan yang harus di penuhi calon jamaah haji seperti melengkapi berkas seperti membawa KTP, KK, Agama Islam Tinggal di indonesia Sehat jasmani dan rohani, Bukti setor biaya penyelenggara ibadah haji, Memiliki kartu keluarga, Memiik akte kelahiran atau surat kenal lahir / kuripan akta nikah / ijazah, Berusi minimal 12 tahun pada saat mendaftar, Memiliki tabungan pada BPS-BPIH. Kemudian calon jamaah haji mendaftar dan di data melaui SISKOHAT untuk bisa terdaftar sebgai calon jamaah haji.<sup>89</sup>

b. Memberikan bimbingan calon jamaah haji (sebelum berangkat)

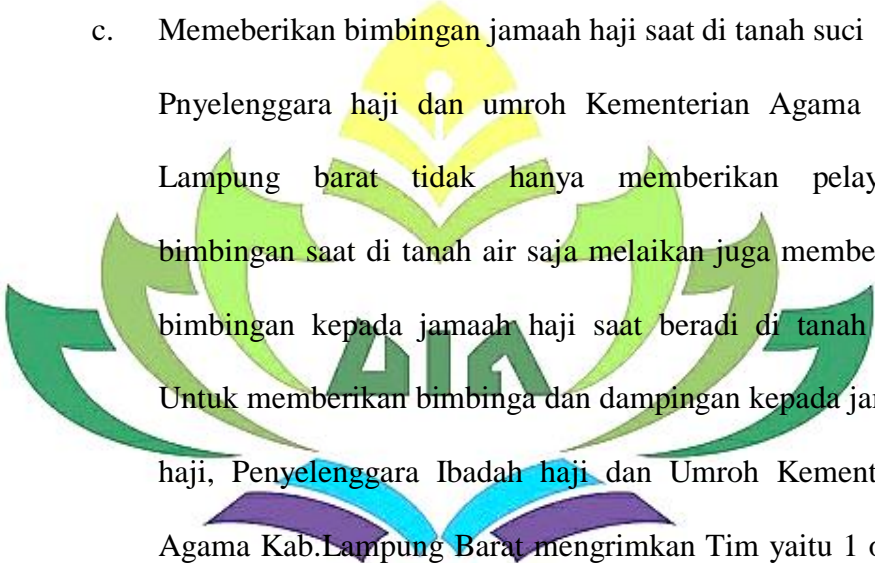
Dalam memeberikan playanan bimbingan penyelenggara haji dan umroh Kementerian Agama Kab. Lampung Barat terlebih dahulu menyusun tim guna memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji ,tim tersebut terbagi menjadi dua yaitu tim pelaksana teknis dan tim penyusun materi. Tim pelaksana teknis bertugas untuk

---

<sup>89</sup>H.Afwani,KasiPenyelenggra haji Kemenag Lampung Barat wawancara pada tanggal 15 Agustus 2018

mempersiapkan kebutuhan yang bersifat teknis seperti tempat bimbingan, konsumsi, pengeras suara, alat peraga dan sebagainya. Sedangkan tim penyusun materi bimbingan bertugas untuk merancang jadwal bimbingan manasik haji dan siapa yang akan menyampaikan materi. Dengan adanya kedua tim tersebut di harapkan bimbingan jamaah haji dapat berjalan lancar serta calon jamaah haji mampu menerima dan mengamalkan apa yang telah di sampaikan pemateri.

c. Memeberikan bimbingan jamaah haji saat di tanah suci



Penyelenggara haji dan umroh Kementerian Agama Kab. Lampung barat tidak hanya memberikan pelayanan bimbingan saat di tanah air saja melaikan juga memberikan bimbingan kepada jamaah haji saat beradi di tanah suci. Untuk memberikan bimbanga dan dampingan kepada jamaah haji, Penyelenggara Ibadah haji dan Umroh Kementerian Agama Kab.Lampung Barat mengrimkan Tim yaitu 1 orang sebagai pembimbing dan pendamping, 1 orang sebagai para medis yang akan bekerja sama juga dengan tim dari kabupaten ,kota , provinsi lampung hususnya untuk memberikan playanan dan bimbingan kepada jamaah haji.

d. Pelayanan bimbingan jamaah haji setelah melaksanakan haji

Setelah para jamaah tiba di tanah air dan kembali ke asal pemberangkatan pelayanan yang di lakukan oleh penyelenggar haji dan umroh Kementerian Agama Kab. Lampung Barat berupa penyambutan terhadap jamaah yang di lakukan di Halaman Islamic center Lampung Barat yang di sambut oleh Bupati beserta jajarannya dan juga Kepala Kemeterian Agama Lampung Barat beserta Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Lampung Barat.<sup>90</sup>

## 2. Penerapan Fungsi Pengorganisasian.

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua, dalam hal ini pengorganisasian merupakan proses pengelompokan sesuatu dan proses pembagian *Job Description* sehingga tercapainya suatu organisasi yang dapat di gerakkan sebagai satu kesatuan yang utuh dalam proses pencapaian tujuan.

Pengorganisasian tentu akan memudahkan dalam penyusunan rencana program, menetapkan tenaga-tenaga pelaksana yang tepat dan sesuai dengan keahliannya tentunya akan dapat mempermudah untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan.<sup>91</sup>

---

<sup>90</sup> H.Afwani, Kasi Penyelenggara haji Kemenag Lampung Barat wawancara pada tanggal 15 Agustus 2018

<sup>91</sup> H.Afwani, Kasi Penyelenggara haji Kemenag Lampung Barat Wawancara pada tanggal 21 Agustus 2018

Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat telah menerapkan fungsi pengorganisasian mulai dari terbentuknya Kementerian Agama Kab. Lampung Barat. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas dan terpajang di dalam kantor Kementerian Agama Kab.Lampung Barat merupakan suatu bukti bahwa instansi tersebut mempunyai kepengurusan yang jelas. Selain itu adanya pembagian *Job description* di dalam seksi penyelenggara haji dan umroh yang terdiri dari Kasi PHU, penyusun Bahan pendafrtan, Penyusun Pengendalian BPS/BPIH, Pengelola Administrasi, Pengelola SISKOHAT yang di harapkan mampu mengerjakan dan bertanggung jawab terhadap tugas masing-masing.

Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh : Drs. H. Afwani

Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan : Tistori S.Pd.I

Penyusun Pengendalian BPS/BPIH : Rosalina S.Pd.I

Pengelola Administrasi : Alviani

Pengelola Siskohat :Ardian Syah

### 3. Penerapan fungsi *actuating* (penggerak)

Penggerak (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang sangat penting dan paling dominan dalam proses manajemen, fungsi ini baru dapat di terapkan setelah rencana, organisasi dan

karyawan ada. Jika fungsi ini di terapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan dimulai. Dalam penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kab. Lampung Barat yang berperan sebagai penggerak adalah Kepala seksi penyelenggara haji dan umroh. penggerakan yang di lakukan oleh kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat adalah sebagai berikut :

a. Penggerakan lingkungan internal.

1) Pemimpin memeberikan kesempatan kepada bawahannya untuk menyampaikan pendapat koreksi dalam mengajukan pertanyaan.

2) Memeberikan arahan kepada staf-stafnya dalam melayani masyarakat atau calon jamaah sesuai dengan tujan dan fungsi masing-masing.

3) Memeberikan kesempatan kepada staf-stafnya untuk mengikuti platihan yang berkaitan dengan urusan haji.<sup>92</sup>

b. Penggerak lingkungan eksternal

1) Memeberi pengarahan dan pemahaman kepada calon jamaah haji

2) Menjalin kerjasama dengan pihak luar yang terkait dengan bidang haji

---

<sup>92</sup> Titori, Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Kemenag Lampung Barat wawancara pada tanggal 21 Agustus 2018



- 3) Memeberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji.

Dengan adanya kordinasi kepada para pegawai dan juga calon jamaah di harapkan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kordinasi di lakuakan di dalam hari-hari kerja.

#### **4. Penerapan fungsi pegawasan (controling)**

Dalam sebuah kegiatan perlu adanya pengawasan dan evaluasi guna mengetahui hasil kerja yang telah di laksanakan. Sebagai elemen atau fungsi keempat menejemen adalah mengamati dan mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.

Proses pengawasan dan evaluasi yang di lakukan oleh seksi penyelenggara haji dan umroh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat dalam usaha untuk mengetahui dan mengadakan perbaikan terhadap pelayanan yang di berikan yaitu di laksanakan dengan mengadakan dialog langsung setelah penyelenggaraan ibadah haji selesai, evaluasi ini menghadirkan beberapa pihak yang ikut bersangkutan ataralain :

- a. Panitia pelaksana dan seksi penyelenggara haji dan umroh
- b. Jamaah haji di Kabupaten Lampung Barat

c. KBIH-KBIH di Kabupaten Lampung Barat.

Pengawasan yang dilakukan oleh kepala seksi penyelenggara haji yaitu pemantauan pelayanan calon jamaah haji dengan melihat langsung kegiatan yang dilakukan oleh stafnya dan juga diwajibkan membuat laporan kinerja untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan setiap harinya.<sup>93</sup>

Dengan cara ini diharapkan dapat mengetahui kekurangan-kekurangan yang terjadi dalam pelayanan sehingga dapat mengambil langkah kedepan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam rangka kegiatan pelayanan juga secara langsung di pantau oleh kepala seksi penyelenggara haji sehingga akan kelihatan seberapa besar keseriusan pegawai atau stafnya dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Tentunya ini akan menjadi pengaruh besar terhadap kinerja dari para staf untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

**D. Faktor pendukung dan penghambat didalam proses Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat priode 2017**

**1. Faktor Pendukung.**

---

<sup>93</sup> Titori, Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Kemenag Lampung Barat wawancara pada tanggal 21 Agustus 2018

Beberapa hal yang menjadi pendukung eksternal dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yaitu :<sup>94</sup>

- a. Kementerian Agama bekerja sama dengan dinas kesehatan, pemerintah kabupaten kota, Polres, dan juga pemerintah kecamatan yang senantiasa membantu, karena ini juga merupakan bentuk pelayanan pemerintah di dalam Undang-Undang nomor 13 tahun 2018 tentang penyelenggaraan haji yang juga merupakan landasan umum bagi Kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji.
- b. Faktor pendukung internal dalam pelayanan haji dan umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat berupa staf tenaga ahli yang profesional dan berpengalaman dalam melakukan pelayanan calon jamaah haji.
- c. Berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat
- d. Media atau alat input data sudah menggunakan mesin modern seperti komputer dan juga jaringan internet.<sup>95</sup>

## 2. Faktor penghambat dalam pelayanan calon jamaah haji

Berkaitan dengan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yang memiliki kendala-kendala yang

---

<sup>94</sup> Titori, Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Kemenag Lampung Barat wawancara pada tanggal 21 Agustus 2018

<sup>95</sup> Titori, Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Kemenag Lampung Barat Wawancara pada tanggal 23 Agustus 2018

di hadapi dalam melaksanakan pelayanan dan bimbingan manasik haji antara lain yaitu :

- a. Pembagian *Job Description* yang tumpang tindih menjadi salah satu faktor kelemahan pelayanan pendaftaran dan manasik haji. Dikarnkan kurangnya tanaga kerja seperti satu pegawai kadang bisa mengemban tugas lebih dari satu sementara mereka harus menghadapi ratusan calon jmaah.
- b. Calon Jamaah haji yang mayoritas pekerjaanya wiraswata dan juga tani sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam melaksanakan manasik.
- c. Tingkat pendidikan yang kebanyakan hanya sampai bangku SMA juga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang di berikan.
- d. Faktor jaringan internet juga memepengaruhi dalam pelayanan calon jamaah haji , jaringan internet yang sering eror dan juga lambat membuat menumpuknya antrian calon jamaah haji yang akan mendaftar.<sup>96</sup>

---

<sup>96</sup> Ardiansyah, Pengelola Siskohat Kemenag Lampung Barat Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018

## BAB IV ANALISIS PENELITIAN

### A. Analisis Fungsi-fungsi Manajemen

Kompleksi permasalahan dalam penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses fungsi-fungsi manajerial seperti, Perencanaan, Pengorganisasian, Pengkoordinasian serta adanya pengawasan guna mencapai Penyelenggaraan Haji yang aman, nyaman, lancar, tertib dan teratur. Sebagai lembaga yang menyelenggarakan Ibadah Haji, Kementerian Agama memerlukan manajemen untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan kepada calon jamaah haji.

Manajemen 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.

Dengan adanya manajemen yang baik dari Kementerian Agama tentunya akan memberikan kemudahan bagi para calon jamaah haji yang akan menjalankan ibadah haji, untuk dapat merealisasikan sasaran kerja tersebut Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat menerapkan fungsi manajemen yang meliputi *Planing, Organizing, Actuating dan Controlling* keempat fungsi tersebut diuraikan sebagai berikut :

#### 1. Analisis penerapan fungsi perencanaan.

Dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji yang pertama di lakukan adalah membuat rencana terlebih dahulu

perencanaan yang dilakukan oleh seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat. Untuk melakukan analisis pada fungsi perencanaan penulis menggunakan rumus 5w + H.

a. *What* (apa)

Rumusan ini memerlukan jawaban tentang apa yang dilakukan, sumberdaya apa yang dibutuhkan sarana dan prasarana apa yang dibutuhkan, untuk menjawab rumusan tersebut tindakan yang dilakukan adalah sebelum mendaftarkan diri calon jamaah haji terlebih dahulu harus memperhatikan kelengkapan administrasi seperti yang telah dijelaskan pada bab III halaman 54-55 dan setelah itu penyelenggara memberikan kelengkapan haji seperti buku pedoman haji buku kesehatan dan buku doa. Penjelasan mengenai rumusan ini telah dijelaskan pada Bab II halaman 14 dan 21 yang menjelaskan bahwa sebelum membuat perencanaan harus melihat sasaran dan tujuan yang akan dituju supaya perencanaan yang dibuat dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi.

b. *Who* (siapa)

Rumusan ini memerlukan jawaban tentang siapa yang memberikan pelayanan dan yang menerima pelayanan . Dalam menjawab rumusan ini bahwa yang akan melaksanakan kegiatan dan melakukan pelayanan adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dan yang melakukan pelayanan yaitu semua pegawai

yang ada di Seksi Haji dan Umroh seperti yang telah di jelaskan pada Bab III halaman 53, bahwa sesuai dengan Undang-Undang No 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh untuk dapat melayani masyarakat muslim yang akan melakukan ibadah haji. Berkaitan dengan masalah pelayanan bahwa sudah di jelaskan pada Bab II halaman 37-38 dalam melakukan pelayanan harus memperhatikan unsur-unsur dalam pelayanan.

c. *Where* (Dimana)

Rumusan ini memerlukan jawaban tentang dimana tempat pelaksanaan kegiatan. Dalam menjawab rumusan ini Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat telah menetapkan tempat-tempat untuk melakukan kegiatan seperti tempat pendaftaran, tempat bimbingan manasik haji yang di lakukan di beberapa kecamatan. Seperti yang telah di jelaskan pada Bab III halaman 53 dan 61 bahwa tempat pendaftar di langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat pada seksi haji dan bimbingn di bagi menjadi dua tahapan. Sesuai dengan teori mengenai perencanaan bahwa organisasai atau lembaga merupakan wadah untuk dapat mengatur semua aktifitas proses manajemen yang telah di jelas kan di Bab II halaman 15.

d. *When* (Kapan)

Rumusan ini memerlukan jawaban mengenai keterangan waktu yang tepat untuk pelaksanaan pelayanan seperti waktu pendaftaran untuk menjawab rumusan tersebut Penyelenggara Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat melakukan pelayanan pendaftaran setiap hari dan dalam jam kerja. Seperti yang telah di jelaskan pada Bab III halaman 54 yang berkaitan dengan teori di bab II halaman 21 bahwa dalam melakukan perencanaan harus memperhatikan aspek waktu untuk dapat menjalankan perencanaan

e. *Why* (Mengapa)

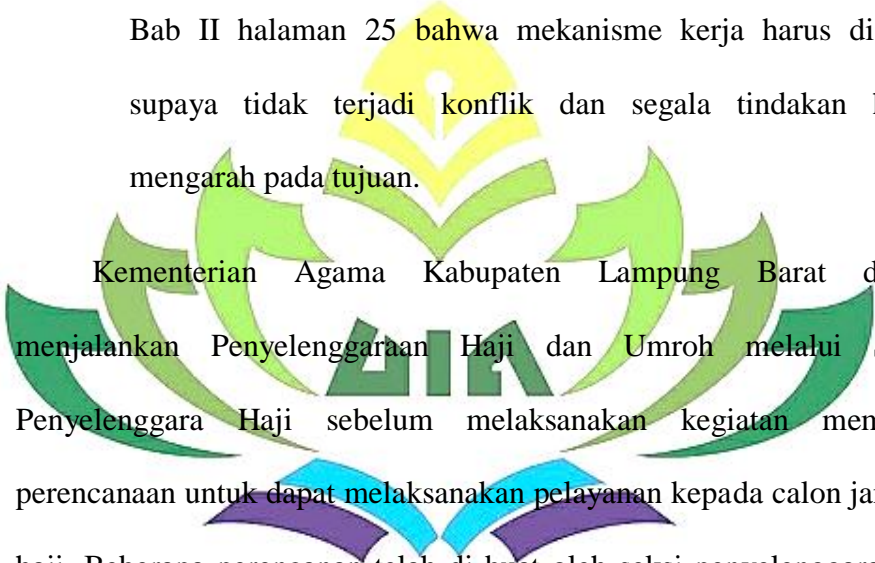
Rumusan ini memerlukan jawaban tentang mengapa kegiatan dan pelayanan itu di lakukan . Kementerian Agama Kabupaten Lampung barat berpatokan pada Undang-Undang No 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji untuk terus memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji yang akan berangkat melakukan ibadah di tanah suci. Seperti yang telah di jelaskan pada Bab III halaman 53 bahwa Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat melakukan kegiatan penyelenggaraan haji berdasarkan Undang-Undang No. 13 tahun 2008 tetang penyelenggaraan ibadah haji. Seperti yang telah di jelaskan pada bab II halaman 40 sehingga perencanaan



yang di lakukan menyesuaikan dengan Undang-Undang tersebut.

f. *How*( Bagaimana)

Rumusan ini memerlukan jawaban tentang bagaimana sistem kerja. Dalam melakukan pelayanan terhadap calon jamaah haji ,Seksi Penyelenggara HajidanUmrah melakukan pelayanan pada jam kerja yaitu dari jam 07.30-16.00 di hari senin-kamis dan jam 07.30-16.30 di hari jum'at. Seperti yng telah di jelaskan pada Bab III halaman 54 dan telah di jelaskan pada Bab II halaman 25 bahwa mekanisme kerja harus di atur supaya tidak terjadi konflik dan segala tindakan harus mengarah pada tujuan.



Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat dalam menjalankan Penyelenggaraan Haji dan Umroh melalui Seksi Penyelenggara Haji sebelum melaksanakan kegiatan membuat perencanaan untuk dapat melaksanakan pelayanan kepada calon jamaah haji. Beberapa perencanaan telah di buat oleh seksi penyelenggara haji dan umroh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat diantaranya adalah :

- 1) Calon Jamaah haji yang telah mendaftar dan memenuhi persyaratan dapat di berangkatkan ke arab saudi
- 2) Kelengkapan administrasi
- 3) Pembiayaan

- 4) Sarana transportasi untuk keberangkatan jamaah haji
- 5) Sumberdaya manusia yang melaksanakan pelayanan

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat pada seksi Penyelenggara Haji penulis mengambil kesimpulan bahwa penerapan fungsi perencanaan yang telah di buat oleh Seksi PenyelenggaraHaji sudah sesuai dengan teori fungsi Manajemen dalam melakukan perencanaan yaitu telah menentukan tujuan dan sasaran melalui program yang telah di buat.

## **2. Analisis Penerapan Fungsi Pengorganisasian.**

Fungsi pengorganisasian di lakukan setelah membuat perencanaan. Dalam sebuah Instansi Pemerintahan seperti Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat tentunya memerlukan pengorganisasian untuk memudahkan pengontrolan dan juga pembagian tugas supaya dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat merupakan Instansi Pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dan Pembinaan Keagamaan kepada masyarakat Lampung Barat sehingga tercapai masyarakat beragama yang rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir dan batin. Salah satu bentuk Pelayanan dan Pembinaan yang di lakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yaitu Pelayanan dan Pembinaan di SeksiHaji dan Umroh yang di lakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.

Dalam menjalankan kegiatan tentu diperlukan adanya *Team work* (kerja tim) untuk dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Seksi Penyelenggara hajidanUmrah di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat membentuk sebuah tim untuk dapat memberikan Pelayanan dan Pembinaan kepada calon jamaah haji yang di kordinir langsung oleh Seksi PenyelenggaraanHaji dengan tim sebagai berikut :

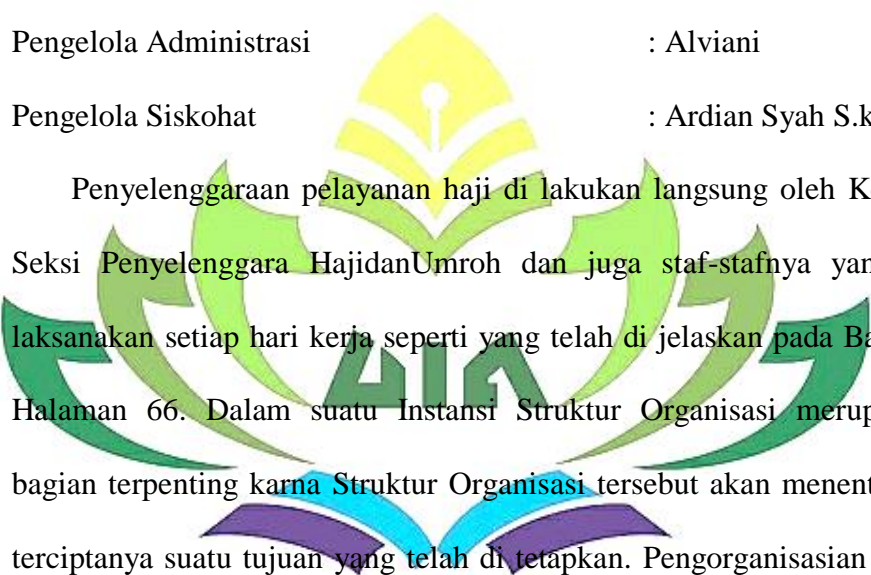
Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh : Drs. H. Afwani

Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan : Tistori S.Pd.I

Penyusun Pengendalian BPS/BPIH : Rosalina S.Pd.I

Pengelola Administrasi : Alviani

Pengelola Siskohat : Ardian Syah S.kom



Penyelenggaraan pelayanan haji di lakukan langsung oleh Kepala Seksi Penyelenggara HajidanUmroh dan juga staf-stafnya yang di laksanakan setiap hari kerja seperti yang telah di jelaskan pada Bab III Halaman 66. Dalam suatu Instansi Struktur Organisasi merupakan bagian terpenting karna Struktur Organisasi tersebut akan menentukan terciptanya suatu tujuan yang telah di tetapkan. Pengorganisasian akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih tujuan yang di sepakati bersama dan dapat mempermudah dalam melaksanakan rencana yang telah di tentukan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat telah memepersiapkan petugas-petugas yang

profesional dan ahli dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat menentukan persyaratan sebagai petugas haji antara lain :

- a. Muslim, warga negara Indonesia
- b. Sehat jasmani dan rohani
- c. Mempunyai keahlian mengenai tugas yang akan di jalankan
- d. Tidak di ikuti suami atau istri
- e. Lulus dalam penyeleksian yaitu tes mengenai administrasi, Pengetahuan Umum dan Agama.

Dari penelitian yang penulis lakukan penulis melihat adanya kekurang di dalam pembagian tugas pada saat melakukan pelayan kepada calon jamaah haji yaitu *overlapping job* atau tumpang tindih pekerjaan. Seperti yang telah di jelaskan pada Bab II mengenai teori pengorganisasian halaman 23-24 bahwa pembagian kerja dapat menentukan keberhasilan dalam menjalankan perencanaan yang telah di buat. Namun Yang terjadi di Kemenag Lampung Barat pada seksi Haji adalah Pekerjaan yang seharusnya di lakukan oleh dua orang atau lebih tetapi di lakukan oleh satu orang saja. Kondisi seperti itu tentu akan berpengaruh pada efektivitas kerja. Tumpang tindih pekerjaan terjadi saat adanya pembagian kelompok dan juga pelayanan pendaftaran yang terjadi saat koneksi jaringan internet tidak stabil sehingga membuat penumpukan calon jamaah haji yang akan mendaftar sementara hanya 1 orang saja yang melayani pendaftaran. Banyak juga para calon jamaah

yang kurang mengerti tatacara dan persyaratan yang harus di bawa ketika mendaftarkan diri sehingga para calon jamaah haji sibuk juga untuk mempertanyakan kepada petugas pendaftaran dan membuat suasana yang kurang kondusif.

### 3. Analisis fungsi Actuating ( Penggerak)

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 di kehendaki secara efektif. Dalam hal ini di butuhkan adalah kepemimpinan (*Leadership*) yang dapat menjadi contoh yang baik. Untuk dapat menjalankan planing yang telah ditentukan setiap perusahaan/lembaga memiliki unsu-unsur sistem manjerial yang baik di antaranya adalah *men, Money, Materials Machnes, Method, Markets*. Seperti yang telah di jelaskan pada Bab II halaman 28 Jika salah satunya tidak ada atau tida berjalan dengan bak maka akan berimbas pada pencapaian tujuan.

Didalam suatu instasi lembaga pemerintahan seperti pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yang memiliki struktur organisasi dan kepemimpinan dalam menjalankan dan menggerakkan seluruh pegawai yang ada di Kementerian Agama tersebut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat lampung Barat dibidang

agama salah satunya yaitu di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Ada beberapa cara yang dilakukan oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat dalam mengarahkan dan menggerakkan para pegawai atau stafnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang telah dijelaskan di Bab III halaman 67 diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Memberi Motivasi dan Arahan kepada Stafnya.
- b. Memberikan Penghargaan kepada Stafnya dalam menjalankan tugasnya yaitu Staf yang memiliki kedisiplinan yang baik dan giat dalam menjalankan tugasnya.
- c. Memberikan arahan kepada Stafnya dalam melayani masyarakat secara baik dan membuat konsumen atau calon jamaah suka dengan pelayanan yang diberikan oleh stafnya tersebut.
- d. Memberikan kesempatan kepada stafnya untuk mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan urusan haji.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan penulis mengambil kesimpulan bahwa fungsi penggerak yang dilakukan oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat dalam menggerakkan para staf-staf nya untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan teori mengenai fungsi penggerak (Actuating)

pada Bab II halaman 28 karna ada beberapa unsur manajemen yang perlu melakukan peningkatan dan evaluasi yaitu unsur *Men* (Manusia), mengenai unsur *Men* (Manusia) yang sangat berpengaruh dalam menjalankan sebuah organisasi khususnya di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat di bagian seksi haji masih memerlukan tenaga kerja tambahan karna masih sering terjadi tumpang tindih pekerjaan *Overlapping Job* dalam melakukan pelayanan sehingga pekerjaan yang di lakukan kurang baik dan perlu perbaikan untuk dapat memberikan pelyanan yang efektif dan efisien. sehingga para staf yang bertugas dalam memberikan pelayanan bersemangat dan konsisten dalam menjalakan tugasnya.

#### 4. Analisis fungsi controlling (pengawasan).

Pengevaluasian atau *Evaluating* adalah proses pengawasan dan pengendalian performa perusahaan untuk memastikan bahwa jalannya perusahaan sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan. Oleh sebab itu seorang menejer di tuntut untuk menemukan masalah yang ada dalam operasional perusahaan, kemudian memecahkannya sebelum masalahitu semakin besar.

Pengawasan dapat di rumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus di capai, yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bilamana perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standard.

Dalam melaksanakan pengawasan dan evaluasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat melakukan beberapa tahapan yaitu melakukan dialog dengan para jamaah haji setelah selesai melakukan ibadah haji dan juga rapat para anggota penyelenggara haji.

Dalam melaksanakan rapat yang di pimpin oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat dan di hadiri oleh :

- a. Panitia Pelaksana Penyelenggara haji
- b. Para Jamaah haji Kabupaten Lampung Barat
- c. KBIH-KBIH Kabupaten Lampung Barat

Dengan cara ini akan mengetahui kekurangan-kekurangan yang terjadi sehingga dapat melakukan perbaikan terhadap masalah yang timbul dalam pelayanan. Dalam rangka kegiatan secara langsung di pantau oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dengan melakukan pengawasan langsung terhadap anggota atau pegawai akan dapat melihat keseriusan para pegawai dalam melakukan pelayan kepada calon jamaah haji. penyelenggaran pelayanan kepada jamaah haji di katakan baik dan efektif bilamana benar-benar di laksanakan sesuai dengan perencanaan dan ketentuan yang telah di tetapkan. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan penulis mengambil kesimpulan bahwa fungsi controlling yang di lakukan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama dan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat sudah sesuai dengan



teori mengenai fungsi pengawasan (Controlling). Seperti yang telah di jelaskan pada Bab II halaman 31 Karna dengan adanya pengawasan yang di lakukan oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai dalam melakukan pelayan kepada calon jamaah haji dapat dilihat pada Bab III halaman 69.

**B. Analisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat periode 2017.**

Dalam analisis faktor pendukung dan penghambat di dalam pelayanan calon jamaah haji penulis menggunakan analisis SWOT sebagai rumusan yaitu *Strenghts, weaknesses, Opportunities, threats*.

a. *Strenghts* (Kekuatan).

- 1) Kementerian Agama bekerja sama dengan Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten Lampung Barat, Polres Lampung Barat ,dan juga Pemerintah Kecamatan yang senantiasa membantu, karena ini juga merupakan bentuk pelayanan Pemerintah di dalam Undang-Undang nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Haji yang juga merupakan landasan umum bagi Kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan Haji.
- 2) Dalam pelayanan haji dan umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat memiliki staf tenaga ahli yang

profesional dan berpengalaman dalam melakukan pelayanan calon jamaah haji.

- 3) Tersedianya dana dari anggaran pusat untuk penyelenggaraan haji .
- 4) Media atau alat input data sudah menggunakan Teknologi moderen seperi Komputer dan juga jaringan internet.

b. *Weaknesses* (kelemahan)

- 1) Kurangnya Jumlah Staf yang melakukan pelayanan.
- 2) Jaringan Internet yang kurang memadai.
- 3) Belum tersedianya KBIH perkecamatan.
- 4) Terjadinya Tumpang Tindih pekerjaan *overlapping job* dalam melakukan pelayanan.
- 5) Kurangnya fasilitas di ruang tunggu untuk para calon jamaah haji.

c. *Opportunities* (peluang)

- 1) Tersedianya kesempatan untuk menambah tenaga kerja dalam pelayanan haji dan umroh.
- 2) Meningkatnya jumlah calon jamaah haji.
- 3) Tersedianya wadah untuk berdakwah

d. *Thereats* (hambatan)

- 1) Kurangnya tenaga kerja yang berdampak pada pelayanan.

- 2) Faktor usia calon jamaah haji yang berdampak pada lambatnya pemahaman prosedur pendaftaran yang di berikan.
- 3) Faktor pendidikan calon jamaah haji juga berdampak pada lambatnya pemahaman materi yang di berikan.
- 4) Jarak Tempuh yang jauh di karnakan luasnya wilayah Lampung Barat yang merupakan perbukitan dan kurang memadai infrastruktur jalan mengakibatkan keterlambatan calon jamaah untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- 5) Sering Terhambatnya Pelayanan di karnakan Jaringan Internet yang tidak memadai.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat pada Seksi Penyelenggara Haji mengenai “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan calon Jamaah Haji Periode 2017” penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan calon jamaah haji yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat 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 (penggark) tidak berjalan dengan semestinya akibat dari pengorganisasian yang kurang baik karena 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 Barat 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.

Beberapa poin yang menjadi kelebihan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat 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 Barat
- d. Pemberian pelayanan yang ramah dan sopan.

Ada beberapa poin juga yang menjadi kelemahan pelayan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat yaitu :

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

## **B. Rekomendasi**

Setelah penulis melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat 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 menghindari 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 keaman terhadap calon jamaah haji
3. Meningkatkan kualitas jaringan internet supaya pelayanan tidak terganggu karna kurang memadai jaringan internet.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sunarto, *Risalah ibadah Haji dan Umroh*, Surabaya: Aulia, 2015
- Al-qur'an tajwid warna translet perkata terjemah perkata, Bekasi: Cipta bagus segera, 2014
- Dewi Sadiyah, *Metode penelitian Dakwah*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015
- Endin Nasrudin, *Psikologi Manajemen*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2010
- George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Menejeen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013
- Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika, 2010
- Husein Umar, *Metode penelitian untuk skripsi dan Tesis bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo persada, 2005
- Imam Al-Ghazali, *Rahasia Haji Dan Umroh*, Maktabah: Al'Asriyah Beirut, 2017
- Juliansyah Noor, *penlitian ilmu menejemen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013
- Khoirul Abror, *fiqih Ibadah*, Bandar Lampung: permatanet, 2016
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* Bandung: Alfabeta, 2008
- Suharso dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: Widya Karya, 2011
- Sukarna, *Dasar-dasar menejemen*, Bandung: CV.Mandara maju, 2011
- Syaih Sulaiman bin Ahmad bin Yahya Al-Faifi, *Ringkasan Fiqih Sunnah*, Depok: Senja Media Utama, 2017
- Undang-Undang No.13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.
- Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: PT Grasindo, 2001
- <https://nasional.kompas.com/read/2018/01/22/16331761/menteri-agama-kuota-haji-2018-mencapai-221000-jemah>, (27 Agustus 2018)

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







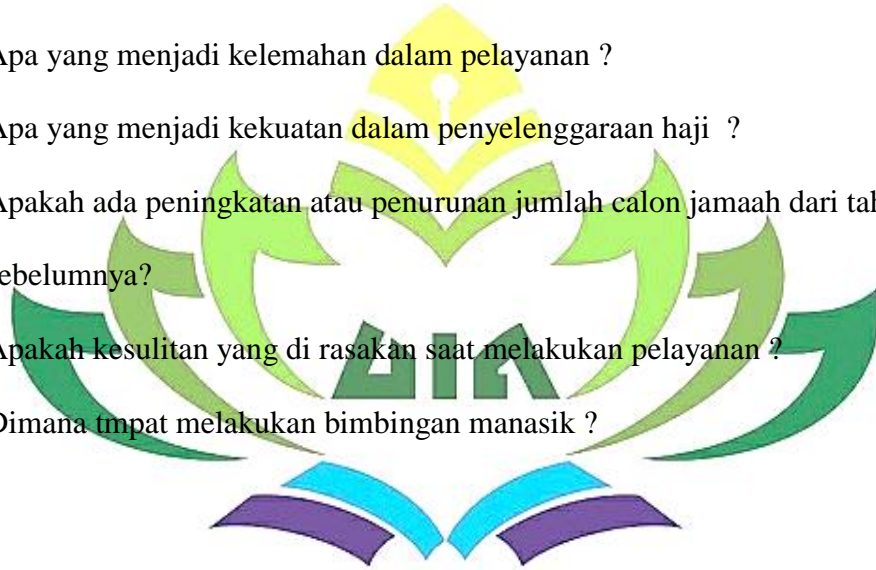
**LAMPIRAN**

**UISU**

## **PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PEGAWAI PENEYELENGARA**

### **HAJI**

1. Seperti apa perencanaan yang di lakukan dalam pelayanan calon jamaah haji ?
2. Bagaimana pengorganisasian yang dilakukan dalam pelayanan ?
3. Bagaimana pengarahan/penggerak yang di lakukan ?
4. Bagaimana bentuk pengawasan yang di lakukan dalam memberikan pelayanan ?
5. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan ?
6. Apa yang menjadi kelemahan dalam pelayanan ?
7. Apa yang menjadi kekuatan dalam penyelenggaraan haji ?
8. Apakah ada peningkatan atau penurunan jumlah calon jamaah dari tahun sebelumnya?
9. Apakah kesulitan yang di rasakan saat melakukan pelayanan ?
10. Dimana tempat melakukan bimbingan manasik ?



## PEDOMAN WAWANCARA UNTUK CALON JAMAAH HAJI

1. Apakah pelayanan yang di berikan seksi penyelenggara haji kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat sudah memuaskan ?
2. Apakah kendala yang sering di hadapi saat melakukan pendaftaran bimbingan dan pembayaran ?
3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang pelayanan yang di berikan sudah memuaskan atau belum ?
4. Bagaimana pendapa bapak/ibu terhadap pegawai yang melayani sudah memuaskan atau belum ?
5. Bagaiman pendapat bapk/ibu nyaman dengan fasilitas yang di berikan ?