

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI
(Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo
Of City Musim Haji Tahun 2015)**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Guna Memenuhi Gelar Sarjana S1
Dalam Ilmu Manajemen Dakwah**

Disusun Oleh :

**Ragil Purnomo
11240122**

Dosen Pembimbing :

Achmad Muhammad, M.Ag

NIP. 19720719200003 1 002

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2015**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.01.3/ 2357 /2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI (PPIH EMBARKASI SOLO
OF CITY PADA MUSIM HAJI TAHUN 2015)**


yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ragil Purnomo
NIM/Jurusan : 11240122/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 22 Desember 2015
Nilai Munaqasyah : 88 (A/B)

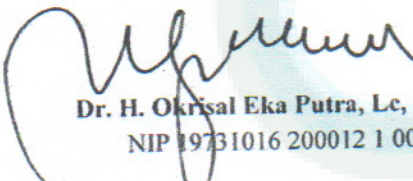
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

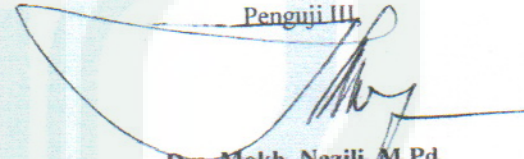
Ketua Sidang/Penguji I,


Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP 19720719 200003 1 002

Penguji II,


Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.
NIP 19731016 200012 1 001


Penguji III,


Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP 19630210 199103 1 002

Yogyakarta, 28 Desember 2015

Dekan,




Dr. Nurjannah, M.Si.
NIP 196003101987032001



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856 YOGYAKARTA 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepda :
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Asslamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara.

Nama : Ragil Purnomo
NIM : 11240122
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (PPIH Embarkasi SOC Solo pada Musim Haji Tahun 2015)

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Prodi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana stara satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan demikian kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 19 Oktober 2015

Ketua Jurusan
Manajemen Dakwah

Drs. M. Rosyid Ridlo, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing

Achmad Muhammad, M.Ag
NIP. 19720719200003 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Asslamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ragil Purnomo

NIM : 11240122

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo *Of City* Musim Haji Tahun 2015" secara keseluruhan adalah karya peneliti dan bukan plagiasi sebagian atau keseluruhan dari karya kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka dengan penulisan yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan plagiasi dengan orang lain, saya sanggup menerima sanksi akademik yang bersangkutan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dimaklumi.

Wa'alaikumsalam Warohmatullahi Wabarokatuh

Yogyakarta, 03, Desember 2015




Ragil Purnomo

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Almamater tercinta Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Program Studi Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Kedua Orangtuaku yang tidak kenal lelah dalam mendidik dan membesarkanku hingga saat ini.



MOTTO

Tuntutlah ilmu, karena sesungguhnya menuntut ilmu karena Allah merupakan suatu kebaikan, dan mencarinya merupakan ibadah. Ilmu merupakan penghibur di kala sendirian, teman yang setia dalam kesendirian, petunjuk dalam keadaan suka dan duka. Ilmu merupakan mercusuar jalan menuju surga.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufiq, hidayah serta iniyah-Nya kepada kami. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada sebaik-baik makhluk, yaitu Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, tabi'in dan umat muslim. Syukur Alhamdulillah, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya skripsi ini dapat terselesaikan, yaitu yang kami berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi Solo *Of City* Musim Haji Tahun 2015)”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial Islam pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Peneliti menyadari, bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya motivasi, bimbingan, dan bantuan baik yang bersifat moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini, penyusun, mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Machasin, MA. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ibu Dr. Nurjannah M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku Kepala Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Achmad Muhammad, M.Ag. selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan nasehat dari awal hingga akhir penyusunan ini.
5. Para Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu kepada kami hingga akhir masa studi, semoga Allah senantiasa membalas jasa-jasanya.
6. Bapak Gentur Rachma Indriadi selaku Kasubbag Pen, Humas & Protokol PPIH SOC yang telah memberikan beberapa informasi mengenai pelayanan calon jamaah haji di Asrama Haji Donohudan
7. Bapak Turmudi selaku kepala urusan pelayanan dan promosi Asrama Haji Donohudan yang telah membantu memberikan informasi masalah Asrama Haji Donohudan
8. Bapak Ahmadi selaku Ketua PPIH SOC yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengadakan penelitian di Asrama Haji Donohudan.
9. Seluruh jajaran staff PPIH dan PPAH Asrama Haji Donohudan yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada saya untuk mengadakan penelitian dan telah membantu saya selama penelitian berlangsung.
10. Keluarga yang selalu mendukung baik secara moral maupun materil. Terutama doa dari Ibu Awik Musyarofah dan Bapak Sudiyat serta kakak Bayu Suwarganingsih yang selalu memberikan semangat kami dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Jamaah pengajian ibu-ibu wanita islam masjid Al huda Papringan, Depok, Sleman, Yogyakarta, yang selalu mendoakan kami dalam studi di UIN Yogyakarta

12. Sahabat Manajemen Dakwah angkatan 2011 yang tiada henti selalu memberikan bantuan, dukungan, motivasi, semangat, untuk selalu sabar dalam menghadapi hambatan dalam membuat skripsi ini.

Tanpa dukungan beliau-beliau skripsi ini tidak akan terwujud. Semoga dukungan dan do'a dari semuanya akan dibalas oleh Allah SWT. Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dalam memperkaya khasanah ilmu dibidang manajemen dakwah. Peneliti juga mengharapkan kritik dan saran semi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 03 Desember 2015

Ragil Purnomo

ABSTRAK

Ragil Purnomo “ Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)”Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011.

Manajemen pelayanan calon jamaah haji adalah bagaimanana Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo *Of City* (PPIH SOC) di dalam mengelola dan mengatur sumberdaya yang ada, untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada calon jamaah haji, supaya calon jamaah haji merasa puas dan nyaman. Sehingga jamaah haji berangkat ke Tanah Suci dengan kondisi fisik yang sehat dan bisa menjalankan ibadah haji dengan sempurna. Model pelayanan ketika di Asrama Haji antara lain adalah Pelayanan dengan sistem *one stop servise* yaitu dimana calon jamaah haji menerima semua pelayanan dan menyelesaikan semua perlengkapan dokumen perjalanan dalam satu pintu atau sebelum berangkat ke tanah suci.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH dalam memberikan pelayanan kepada semua calon jamaah haji ketika berada di Embarkasi Asrama Haji Donohudan, sehingga jamaah haji merasa puas dan nyaman dalam bersitirahat dan menyelesaikan semua dokumen-dokumen perjalanannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari narasumber dan subyek yang diamati. Dalam hal ini peneliti mengamati langsung proses pelayanan yang berada di Asrama Haji Donohudan, dan narasumber adalah dari pihak PPIH, PPAH dan sebagian calon jamaah haji, juga berupa buku-buku atau arsip yang dapat menunjang kelengkapan data.

Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan calon jamaah haji (PPIH Embarkasi SOC Solo pada Musim Haji Tahun 2015) belum mengalami kendala-kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, karena dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji pihak PPIH sudah bekerjasama dengan pihak-pihak atau instansi-instansi terkait yang menunjang dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji lebih terstruktur, efisien, efektif dan sesuai dengan tujuan yang sudah di tetapkan oleh PPIH.

***kata kunci : Manajemen, Pelayanan, Calon Jamaah Haji, PPIH SOC.**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I :Pendahuluan	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	4
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Kerangka Teori	14

H. Metode Penelitian	26
I. Sistematika Pembahasan	31
BAB II :GambaranUmumAsrama Haji Donohudan	33
A. Sejarah Berdirinya Asrama Haji Donohudan.....	33
B. Sarana dan Prasarana	34
C. Visi Misi dan Moto Asrama Haji Donohudan	39
D. Tujuan, Tugas Pokok, Fungsi dan Manfaat	39
E. Tarif Retribusi Asrama Haji Donohudan	42
F. Struktur Organisasi Asrama Haji Donohudan	44
G. Sumber Daya Manusia Asrama Haji Donohudan	46
H. Tugas dan Pokok dan Fungsi PPIH.....	46
BAB III : ManajemenPelayananCalonJamaah Haji (Studi Kasus PPIH	
Embarkasi SOCMusim Haji Tahun 2015)	51
A. Implementasi Fungsi Manajemen PPIH Embarkasi SOC.....	52
B. Implementasi Pelayanan PPIH Embarkasi SOC	59
C. Jumlah Jamaah Haji Dari Asrama Haji Solo	76
BAB IV :Penutup	
A. Kesimpulan	78
B. Saran-saran	79
C. Daftar Pustaka	81
D. Lampiran-Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Kajian Pustaka.....	13
Gambar 1.2 Triangulasi Pengumpulan Data	30
Gambar 1.3 Triangulasi Sumber Data.....	30
Gambar 1.4 Skema Alur Penelitian.....	32
Gambar 2.1 Fasilitas-fasilitas Asrama Haji	38
Gambar 2.2 Struktur Asrama Haji	45
Gambar 2.3 Struktur PPIH	47
Gambar 3.1 Daftar nama CJH yang dirawat di Rumah Sakit	72
Gambar 3.2 Jumlah CJH Provinsi Jateng dan DIY	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar lebih jelas dalam memahami maksud dari judul skripsi “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo *Of City* Musim Haji Tahun 2015)” maka akan dijelaskan beberapa istilah-istilah yang terkandung di dalamnya, sebagai berikut:

1. Manajemen

Manajemen dalam bahasa Indonesia mempunyai arti pengelolaan, dalam bahasa Inggris “*manage*” dalam bahasa latin “*manus*” yang berarti memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing.¹ Dapat dikemukakan mengenai batasan pengertian manajemen menurut Luter Guilick sebagaimana dikutip oleh T. Hani Handoko, mendefinisikan manajemen sebagai ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.²

Menurut Joseph L. Massie dalam bukunya *Dasar-dasar Manajemen*, mengungkapkan definisi manajemen ialah sebagai proses yang mengarahkan langkah-langkah kelompok menuju tujuan yang sama.

¹ Rosada Ruslan, *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi (Konsep & Aplikasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998), hlm. 1.

²T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm. 11.

Proses ini melibatkan teknik-teknik yang digunakan oleh sekelompok orang-orang terkemuka untuk mengkoordinasikan aktifitas orang lain.³

Adapun yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tentang manajemen yang diterapkan oleh pihak asrama haji dalam melayani calon jamaah haji di asrama haji Donohudan Boyolali pada musim haji tahun 2015.

2. Pelayanan

Pelayanan dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.⁴ Sedangkan menurut para ahli, yaitu menurut H.A.S. Moenir, Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.⁵

3. Calon Jamaah Haji

Calon Jamaah haji adalah sekelompok umat islam yang akan menunaikan ibadah haji ketanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan, seorang *customer* yang ingin memiliki

³Joseph L. Massie, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1983) cet. 3, hlm. 5.

⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet. Ke-2, hlm. 446.

⁵AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), cet. Ke-4, hlm. 17.

pelayanan yang prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnyasesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki juga sudah mempunyai rukun, syarat dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.⁶

4. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Solo *Of City* (PIIH SOC)

Panitia penyelenggara ibadah haji SOC merupakan panitia yang di bentuk oleh Kanwil Kementrian Agama Provinsi Jawa tengah yaitu gabungan perwakilan dari setiap daerah se Jawa Tengah dan dari hasil ujian masuk penerimaan sebagai Panitia Penyelenggara Ibadah Haji. Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji berfungsi sebagai pelayan selama masa pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji yang meliputi, pelayanan, dan pembinaan kepada jamaah. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan dokumen, pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi, dan pelayan catering. Sesuai dengan ketetapan Kementrian Agama Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Solo disebut dengan (PIIH SOC) yaitu Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Solo *Of City*.

Berdasarkan penegasan istilah-istilah maka yang dimaksud judul penelitian “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)” yaitu penelitian tentang proses manajemen pelayanan calon jamaah haji ketika pertama kali masuk di Embarkasi Asrama Haji Donohudan Boyolali pada musim haji tahun 2015.

⁶Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji (Studi kasus dan telaah Impementasi Knowledge Workers)*, (Jakarta: Nizam Press, 2004), hlm. 11.

B. Latar Belakang

Haji merupakan salah satu dari lima pondasi agama Islam. Yaitu merupakan rukun islam kelima yang merupakan perwujudan taat seorang hambakepada Allahyang paling Agung. Mengingat dalam praktek antara ibadah haji dan umrahini adalah sama, baik dalam syarat maupun rukunnya, kecuali adatiga hal yang beda, yakni mengenai waktu, wukuf di arofah dan melontar jumrah.⁷

Ibadah haji, sesungguhnya lebih merupakan perjalanan rohani dari pada perjalanan jasmani, karena tujuan hakiki perjalan haji bukanlah semata-mata Mekkah, Arafah, Muzdalifah, Mina ataupun Madinah, bukan pula semata-mata thawaf, sai'i, wukuf, mabit maupun melempar jumrah. Akan tetapitujuan yang sesungguhnya adalah mencar ridho Allah SWT.Maka ada pula yang memaknai bahwa ibadah haji adalah sebagai "Gladi Bersih" untuk kembali kepada Allah. Perjalanan ibadah haji adalah latihan untuk menuju kematian, karena selama menjalankan ibadah haji para jamaah meniggalkan seluruh keluarga, harta benda, tetangga hingga tanah air, dengan niat tunggal yaitu ingin mendapatkan ridho dari Allah SWT.

Secara subtansial haji merupakan bagian ritual keagamaan kaum muslimin yang bersifat personal. Meskipun demikian, sepanjang sejarahnya pelaksanaan ibadah haji selalu mendapat perhatian negara. Besarnya perhatian negara itu terutama karena haji itu sangat kompleks, tidak hanya berkaitan dengan karakteristik jamaah yang beragam, tetapi juga melibatkan

⁷M. Noor Matdawam, *Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Yayasan" Bina Karier" LP5BIP, 1986), hlm. 19.

hubungan bilateral dua negara, yaitu Indonesia dan Arab Saudi. Disamping itu, banyak komponen yang menuntut keterlibatan berbagai pihak dalam rangkaian proses ibadah haji.⁸

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah diselenggarakan jauh sebelum kemerdekaan Indonesia. Pada masa kolonial Belanda misalnya, ada dasar hukum yang mengaturnya, yakni undang-undang haji yang dikenal dengan *Pelgrims Ordonnantie No.698 Tahun 1922*. Inti undang-undang tersebut mengatur perjalanan haji bagi umat Muslim. Namun demikian, secara umum pengaturan tersebut justru merupakan pembatasan agar tidak terlalu banyak umat Muslim di Nusantara yang menunaikan ibadah haji.⁹

Setelah Indonesia merdeka, dilakukan berbagai upaya perbaikan penyelenggaraan ibadah haji. Pada masa Orde Baru sebanyak empat Keputusan Presiden RI yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji, yaitu Keppres No. 22 Tahun 1969, No. 53 Tahun 1981, No. 63 Tahun 1983, dan No. 62 Tahun 1995. Akan tetapi, Keppres tersebut mengandung kelemahan karena tidak jelas sarannya dan sistemnya. Bahkan ada kesan pemerintah mengambil keuntungan dari penyelenggaraan ibadah haji tersebut.¹⁰

Lalu pada masa Reformasi, muncul aspirasi untuk membenahi penyelenggaraan ibadah haji, maka di bentuk UU No. 17 Tahun 1999. Undang-undang tersebut juga dinilai tidak cukup serius dan profesional untuk

⁸*Ibid*, hlm. 45.

⁹Direktorat Jendral Kementerian Agama, *Haji Dari Masa ke Masa*, (Jakarta: Kementerian Agama), Cet. Pertama, hlm. 1.

¹⁰*Ibid.*, hlm. 2.

memenuhi jaminan tersebut. Terbukti, meski penyelenggaraan ibadah haji sudah berlangsung puluhan tahun, akan tetapi tidak pernah sepi dari permasalahan, seperti lolosnya jamaah haji yang hamil, terlambatnya jadwal penerbangan, pemondokan tidak sesuai setandar, ongkos haji yang selalu naik, jamaah haji batal berangkat, hingga peristiwa tahun 2006 terjadi kelaparan jamaah.¹¹

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah haji.¹²

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah, sehingga mereka dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala seperti biaya penyelenggaraan haji, pengelolaan keuangan, pendaftaran, layanan pemondokan, kesehatan, transportasi, dan catering disamping itu masih belum optimalnya informasi dan sosialisasi kebijakan penyelenggaraan

¹¹Pasal 5 UU No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan: Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman.

¹²Undang-Undang Republik Indonesia no. 13 tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji, (Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI, 2008)

ibadah haji kepada masyarakat. Seperti pemondokan di Makkah misalnya, kerap mendapatkan kritik dan saran dari banyak pihak. Hal ini terjadi, antara lain karena belum ada standar minimal gedung, jumlah gedung yang ada belum mencukupi dan samping itu kebijakan pemerintah Arab Saudi sering berubah-ubah dan terkesan mendadak/tidak ada solusinya. Akibatnya, setiap terjadi kasus yang terkait dengan pelayanan haji, masyarakat cenderung beranggapan bahwa Kementerian Agama tidak beres mengurus haji.¹³

Bahwasanya salah satu faktor pendorong dan pendukung untuk memperoleh haji yang mabrur adalah dengan adanya persiapan-persiapan yang maksimal, seperti persiapan ilmu manasiknya, kesehatan dan lain sebagainya. Disinilah peran pemerintah yaitu Kementerian Agama dalam membantu para jamaah haji untuk memberikan segala kebutuhan selama melaksanakan ibadah haji, sehingga perjalanan haji berjalan dengan lancar, tertib, aman, sesuai dengan tuntunan agama sehingga jamaah haji bisa melaksanakan ibadah hajinya secara mandiri dan mendapatkan haji yang mabrur.¹⁴

Dalam memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jamaah haji, maka kementerian agama membentuk sebuah panitia yang fungsinya melayani jamaah haji selama masa pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji meliputi pelayanan, dan pembinaan kepada jamaah haji. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan dokumentasi, pelayanan

¹³Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI, *Strategi Pencitraan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1433H/2012M*, hlm. 2.

¹⁴Kementerian Agama, *Kiat-Kiat Melestarikan Haji Mabrur*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2005).

kesehatan, pelayanan akomodasi dan transportasi serta pembinaan manasik. Maka dari itu untuk mempermudah dan memperlancar pelayanan jamaah haji, maka kementerian agama membentuk sebuah panitia khusus yang fungsinya melayani haji yaitu PPIH. PPIH inilah yang melayani calon jamaah haji selama pemberangkatan dan pemulangan. Untuk mensukseskan pelayanan semua itu maka dibutuhkan sebuah pemondokan haji, yang fungsinya untuk melayani jamaah haji baik sebelum pemberangkatan maupun setelah pemulangan, dan pemondokan tersebut adalah asrama haji salah satunya adalah asrama haji Donohudan Boyolali, yang tujuannya yaitu sebagai tempat istirahat sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah haji, dan juga untuk mempersiapkan segala keperluan untuk melaksanakan ibadah haji.

Pemondokan asrama haji merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Asrama haji Donohudan juga mempunyai peran dan fungsi diantaranya adalah untuk melengkapi dokumentasi haji, transportasi, katering, pelayanan kesehatan, akomodasi, bimbingan manasik haji dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh para calon jamaah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bukanlah pekerjaan yang sederhana, khususnya dalam hal pelayanan terhadap jamaah, mengingat jumlah jamaah haji yang dikelola merupakan yang terbesar didunia.¹⁵ Begitu juga pelayanan terhadap jamaah haji di asrama haji (embarkasi), mengingat tempat itu adalah merupakan tempat peristirahatan dan persiapan terakhir sebelum berangkat ke tanah suci.

¹⁵Muhammad M. Basyumi, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: FDK Press, 2008), hlm. 9.

Selanjutnya bagaimana pelayanan PPIH Embarkasi SOC dalam melayani jamaah haji di pemondokan asrama haji Donohudan Boyolali agar dalam melayani biasa semaksimal mungkin dan sesuai dengan tujuannya, sebab bukan tidak mungkin apabila ada jamaah haji yang terlantar atau tidak mendapatkan pelayanan untuk persiapan pemberangkatan ke Tanah Suci jika tidak adanya sistem manajemen pelayanan yang baik.

Dengan manajemen pelayanan yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah haji diberangkatkan ke Tanah Suci. Sehingga jamaah haji merasa puas dan dalam melaksanakan ibadah haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti tentang “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo *Of City* Musim Haji Tahun 2015)”

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis merumuskan sebagai berikut: Bagaimana penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pihak PPIH SOC terhadap calon jamaah haji ketika berada di Embarkasi Asrama Haji Donohudan Boyolali pada musim haji tahun 2015?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Mengetahui Bagaimana penerapan manajemen

pelayanan yang dilakukan oleh pihak PPIH SOC terhadap calon jamaah haji ketika berada di Embarkasi Asrama Haji Donohudan Boyolali pada musim haji tahun 2015.

E. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada para calon jamaah haji.

2. Praktis

a. PPIH SOC

Sebagai sumber evaluasi terhadap panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) supaya bisa menjadi lebih baik dan lebih meningkatkan pelayanan.

b. Jamaah

Sebagai salah satu sumber informasi bagi jamaah haji mengenai pelayanan yang didapat selama berada dipemondokan asrama haji Donohudan.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan tinjauan yang sudah dilakukan beberapa sumber kepustakaan, penulis menemukan skripsi yang bisa menjadi tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan sekaligus untuk menghindari plagianismedalam penyusunan skripsi ini. Adapun tinjauan pustakan dalam penelitian ini antara lain:

Skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*” oleh Sri Maryati, Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jama’ah haji di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah adanya hasil perencanaan yang meliputi *Forecasting* (Perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan, deretan kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber-sumber yang dibutuhkan.¹⁶

Skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul Yogyakarta*” oleh Anwar Zuhri, Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses manajemen pelayanan KBIH Muslimat NU Daul Qur’an Gunung Kidul periode tahun 2012. Adapun hasil penelitian ini adalah bahwa manajemen mempunyai peran yang penting dalam menunjang perkembangan dan keberhasilan dakwah, sebagaimana di KBIH Muslimat NU Daarul Qur’an Gunung Kidul dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah haji, memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *planning, organizing, controlling, actuating*.¹⁷

¹⁶Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*, (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2007).

¹⁷Anwar Zuhri, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul Yogyakarta*, (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2014).

Skripsi yang berjudul “*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta*” Oleh Murtaqi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta. Hasil dari penelitian ini adalah manajemen yang digunakan sudah tepat dan menerapkan 4 fungsi manajemen secara efektif.¹⁸

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap skripsi sebelumnya, tampak bahwa penelitian yang akan penulis lakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dan atas pertimbangan-pertimbangan bahwa di Asrama Haji Donohudan Boyolali ini belum ada penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jamaah haji.

¹⁸Murtaqi, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta*” (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2006).

Tabel 1.1
Perbandingan Kajian Pustaka Terdahulu dan Sekarang

No	Nama	Judul	Teori	Metode	Hasil
1	Sri Maryati	Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta	Fungsi manajemen menurut G.R Terry.	Kualitatif	Adanya hasil perencanaan yang meliputi <i>Forecasting</i> (Perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan, deretan kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber-sumber yang dibutuhkan
2	Anwar Zuhri	Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta	Fungsi manajemen menurut G.R Terry.	Kualitatif	Manajemen mempunyai peran yang sangat penting dalam menunjang perkembangan dan keberhasilan dakwah, dan memanfaatkan fungsi manajemen diantaranya planning, organizing, controlling, actuating.
3	Murtaqi	Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta	Empat fungsi manajemen menurut Jhon. F Mee	Kualitatif	manajemen yang digunakan sudah tepat dan menerapkan 4 fungsi manajemen secara efektif.
4	Ragil Purnomo	Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Embarkasi Asrama Haji Donohudan pada Musim Haji Tahun 2015	Fungsi manajemen menurut T. Hani Handoko, indikator pelayanan menurut Fandy Tjiptono	Kualitatif	

G. Kerangka Teori

1. Pengertian Manajemen

Ada beberapa definisi manajemen, diantaranya dalam kamus manajemen, arti dari istilah manajemen adalah pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, pengelolaan dan sebagainya.¹⁹ Kalau secara etimologi manajemen adalah mempunyai arti pimpinan, direksi dalam mengurus dan memintah, memimpin atau dapat juga diartikan sebagai pengurusan.²⁰

Sedangkan menurut T. Hani Handoko mengutip pendapat Stoner tentang manajemen, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarah dan pengawasan para anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisai yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.²¹

Dengan kata lain manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat.

¹⁹Moekijat, *Kamus Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1990), cet. 4, hlm. 290.

²⁰Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1992), cet. 4, hlm. 1.

²¹T. Hani Handoko, *Manajemen*, edisi ke-2, hlm. 8

a. Fungsi Manajemen

Fungsi Manajemen adalah sebagai berikut menurut T. Hari Handoko adalah:

1) *Planning* (perencanaan)

Adalah penentu strategi, kebijaksanaan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.

2) *Organizing* (pengorganisasian)

Adalah penentuan sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan, menyusun organisasi atau kelompok kerja, penugasan wewenang dan tanggung jawab serta kordinasi untuk mencapai tujuan organisasi.

3) *Staffing* (penyusunan personal)

Adalah penarikan, pelatihan, pengembangan, serta penempatan dan pembagian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif.

4) Pengarahan

Adalah membuat atau mendapatkan para karyawan melakukan apa yang diinginkan, dan harus mereka lakukan.

5) *Controlling* (pengawasan)

Adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditentukan.²²

Proses kegiatan manajemen dalam sebuah organisasi yang mencakup fungsi-fungsi tersebut di atas, diharapkan dapat membawa organisasi tersebut kearah pencapaian sasaran yang telah ditentukan dan yang telah di tetapkan.

b. Unsur-unsur Manajemen

Unsur atau komponen merupakan bagian penting yang harus tersedia dalam sebuah kegiatan. Dalam hal ini Abdul Sani membagi unsur alat manajemen (*tool of manajemen*) kedalam enam bagaian diantaranya:

- 1) *Man*, yakni tenaga kerja manusia, Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada pada sebuah lembaga, SDM yang ada akan berpengaruh kepada lancar atau tidaknya manajemen lembaga dalam melaksanakan tujuan yang dilaksanakan
- 2) *Money*, yakni pembiayaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat atau dari donatur yang secara sukarela memberi sumbangan

²²*Ibid.*, hlm. 23-25.

demikian lancarnya sebuah dakwah. Disamping itu, dana juga dapat diperoleh dari lembaga usaha yang dikembangkan.

- 3) *Methods*, yakni cara atau sistem untuk mencapai tujuan. Dalam penentuan metode ini harus direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi kevakuman ditengah jalan.
- 4) *Materials*, yakni bahan-bahan yang digunakan untuk mencapai tujuan atau misi lembaga. Bahan ini harus mendukung proses pencapaian tujuan yang direncanakan oleh sebuah lembaga.
- 5) *Machines*, yakni alat-alat yang diperlukan, dalam hal ini alat-alat yang digunakan bertujuan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang tersedia.
- 6) *Market*, yakni tempat untuk menawarkan hasil produksi, dalam hal ini lembaga dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya mereka dapat menerima produk yang telah diciptakan.²³

Faktor Sumber Daya Manusia dalam manajemen merupakan unsur terpenting sehingga berhasil dan gagalnya suatu manajemen tergantung kepada kemampuan manajer untuk mendorong dan menggerakkan orang-orang kearah tujuan yang akan dicapai. Karena begitu pentingnya unsur manusia dalam sebuah manajemen, melebihi unsur lainnya, maka boleh dikatakan manajemen itu merupakan proses sosial yang mengatasi segala-galanya.

²³Abdul Sani, *Manajemen Organisasi*, hlm 28.

2. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.²⁴ Sedangkan menurut H.A.S. Moenir, “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.”²⁵

a. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Menurut

²⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet. Ke-2, hlm. 446.

²⁵AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, hlm. 17.

Kasmir, memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan yang harus melayani jamaah, yaitu :²⁶

1) Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan jamaah tergantung dari karyawan yang melayani. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah merasa senang.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya jamaah menginginkan pelayanan yang prima. Untuk melayani jamaah, salah satu yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman dalam ruangan tersebut.

3) Bertanggung jawab.

Artinya dalam menjalankan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai sehingga jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Sehingga dalam memberikan pelayanan

²⁶Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 186.

kepada para jamaah sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan dan sesuai dengan apa yang diinginkan jamaah.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani jamaah harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal dan jangan sampai membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) Mampu berkomunikasi.

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

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Karena tugas jamaah selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk memahami masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja.

7) Memahami kebutuhan jamaah.

Artinya karyawan harus cepat dan tanggap dengan kebutuhan jamaah. Karyawan yang lambat akan membuat

jamaah akan lari. Usaha memahami dan mengerti keinginan dan kebutuhan jamaah secara tepat.

b. Indikator Kualitas Pelayanan.

Indikator yang bisa untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:²⁷

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni kemampuan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keraguan.
- 5) Perhatian (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

²⁷Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997), hlm. 26.

3. Pengertian Asrama Haji

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Asrama merupakan bangunan tempat tinggal bagi kelompok orang untuk sementara waktu, terdiri atas sejumlah kamar dan dipimpin oleh seorang kepala asrama.²⁸

Sedangkan menurut Facruddin HS, haji adalah sengaja berkunjung menziarahi Ka'bah (*Baitullah*) yang terletak di dalam Masjidil Haram di Makkah Al Mukaromah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun islamyang kelima karena memenuhi perintah Allah.²⁹

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Asrama Haji adalah Asrama yang dibangun oleh Departemen Agama sebagai tempat akomodasi,dalam hal ini sebagai tempat pengasramaan dan sebagai tempat penyelesaian semua dokumen-dokumen perjalanan, pada waktu pemberangkatan dan pemulangan calon jamaah haji.

a. Klasifikasi Asrama Haji

Adapun pengklaisfikasian Asrama Haji dibagi menjadi dua macam yaitu:

1) Asrama Haji Embarkasi

Asrama Haji Embarkasi adalah tempat pemondokan sekaligus pelayanan operasional pemberangkatan dan

²⁸Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Edisi ke-3, hlm. 72.

²⁹Fachruddin, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bina Aksara, 1984), hlm. 107.

pemulangan haji, sejak dari kegiatan penerimaan sampai pemberangkatan ke pelabuhan embarkasi dan sebaliknya penerimaan waktu kedatangan dan kesiapan kembali ke tempat asal jamaah.

Pengasramaan embarkasi, disamping untuk proses CIQ (*Custom Immigration and Quarantine*) termasuk kelengkapan dokumen perjalanan dan pemberian *Living Cost* , juga untuk pemulihan fisik jamaah yang lelah (Reservasi) dan pemberian bimbingan praktis manasik haji yang di praktekkan langsung sesuai sarana yang telah tersedia, maupun proses perjalanan haji, yang mana di asrama haji ini bimbingan manasik hanya sebagai pengulangan dan pemantapan, karena pada umumnya jamaah haji sudah menerimanya ketika berada di daerahnya masing-masing.

2) Asrama Haji Provinsi atau Transit

Asrama haji provinsi atau transit adalah tempat pemondokan sementara calon jamaah haji untuk persiapan pemberangkatan ke asrama haji embarkasi sesuai kloter atau jadwal penerbangan.

4. Calon Jamaah Haji

Jama'ah menurut bahasa berasal dari kata jama'a yang artinya mengumpulkan sesuatu. Sedangkan menurut istilah jama'ah adalah sekelompok orang banyak dan dikatakan juga sekelompok manusia yang berkumpul dengan tujuan yang sama.³⁰

Sedangkan pengertian haji menurut Muhammad Baqir Al Habsy, haji berasal dari bahasa arab yaitu "Hajj" yang berarti menuju atau mengunjungi sesuatu. Sedangkan menurut istilah agama adalah mengunjungi ka'bah dan sekitarnya di kota Makkah untuk mengerjakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf dan sebagainya semata-mata demi melaksanakan perintah Allah dan meraih keridhoanNya.³¹

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa calon jamaah haji ialah sekelompok orang yang berkumpul dengan tujuan yang sama yaitu ka'bah (Baitullah) di Makkah yang akan mengerjakan serangkaian ibadah haji berupa thawaf, sa'i, wukuf dan lain sebagainya semata-mata demi melaksanakan perintah Allah dan meraih keridhoanNya.

³⁰[Http://:www.aklusunnahwaljama'ah.com](http://www.aklusunnahwaljama'ah.com), (diakses pada tanggal 7 April 2015 pukul 15:00 WIB.)

³¹Muhammad Baqir Al-Habsy, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), hlm. 377.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu untuk memperoleh informasi mengenai manajemen pelayanan calon jamaah haji di Asrama Haji Donohudan pada tahun 2015. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen pelayanan calon jamaah haji di Asrama Haji Donohudan pada musim haji tahun 2015.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini Sumber data yang dibutuhkan ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informasi atau narasumber terkait objek penelitian. Dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil wawancara dan informasi dari pihak Ketua, Sekretaris PPIH, dan Seksi Bidang Bimbingan Haji sebagai informan. Penelitian ini penetapan subjek penelitiannya menggunakan sampel teoritis adalah sampel dipilih dengan kriteria tertentu, berdasarkan teori atau konstruk operasional sesuai studi-studi sebelumnya, atau sesuai tujuan penelitian.

Sumber data sekunder adalah data tidak langsung yaitu informasi lain tentang pelayanan, seperti catatan-catatan atau dokumentasi yang

berkaitan, brosur, dan diklat asrama haji. Serta sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

3. Subyek dan Objek Penelitian

- a. Subjek dalam penelitian ini adalah Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Solo *Of City* (PPIH SOC)
- b. Obyek penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (PPIH SOC)

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Untuk mendapatkan data-data yang valid dan sah maka penulis melakukan wawancara langsung dengan informan atau narasumber, yakni dengan narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian. Yaitu dengan ketua Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji SOC , wawancara ini berkaitan dengan manajemen pelayanan calon jamaah haji ketika di Embarkasi Asrama Haji Donohudan Boyolali tahun 2015.

Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview dapat mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan kepada yang lebih bermakna.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung lapangan dengan mendatangkan narasumber yakni pada Pemandokan Asrama Haji Donohudan, hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitan dengan manajemen pelayanan terhadap calon jamaah haji ketika di Embarkasi Asrama Haji dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah Haji.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan manajemen pelayanan, dan arsip Asrama Haji Donohudan pada musim haji 2015. Antara lain seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, foto-foto haji, video dan lain sebagainya yang mendukung dan yang berkaitan dengan objek penelitian tersebut.

5. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data ini yang akan dilakukan yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data

yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:³²

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

b. Penyajian Data (*DisplayData*)

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel, dan bagan.

c. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 246-253

Berdasarkan keterangan diatas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumen.

6. Keabsahan Data

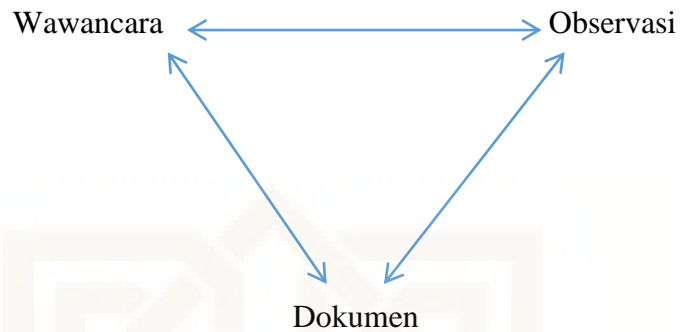
Dalam upaya pengecekan keabsahan data, memiliki banyak metode yang ditempuh untuk mengetahui, bahwa data yang diperoleh adalah *real* seperti yang terjadi di lapangan, yaitu seperti uji kredibilitas data, yang memiliki beberapa poin dan cara penguji yang ada di dalamnya. Berikut adalah macam-macam cara penguji kredibilitas data:³³

- a. Perpanjang Pengamatan
- b. Peningkatan ketekunan
- c. Triangulasi
- d. Diskusi dengan teman sejawat
- e. Analisis kasus negatif
- f. Member check

Dalam penelitian ini, penulis hanya menggunakan satu cara untuk menguji keabsahan data, yaitu teknik triangulasi. Peneliti merasa perlu menggunakan teknik ini, karena langsung dapat direkomendasikan dari hasil pengumpulan data penelitian, ketika berada dilapangan.

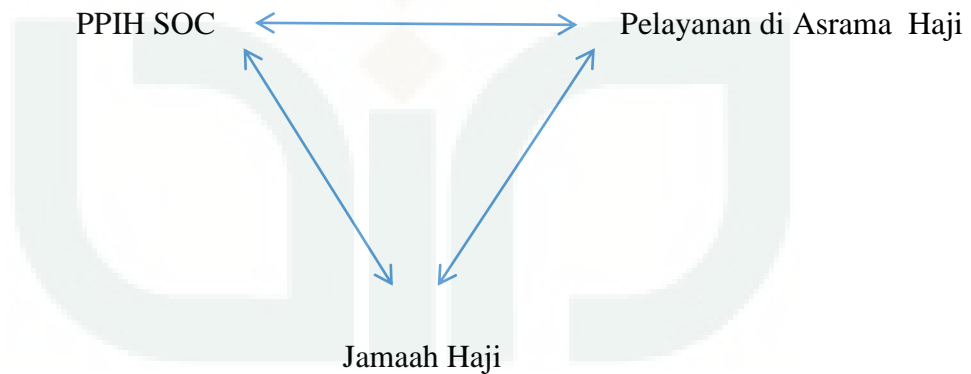
³³*Ibid.*, hlm. 270.

Gambar 1.2
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sedangkan untuk pengecekan sumber data dilakukan triangulasi sumber data dengan pengecekan dari beberapa sumber, kemudian dianalisis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya diminta kesepakatan dengan beberapa sumber data tersebut.

Gambar 1.3
Triangulasi Sumber Data



Dengan demikian, terdapat triangulasi teknik pengumpulan data. Hal ini dirasa perlu oleh peneliti, karena melihat pentingnya semua data yang ada yang akan didapat.

I. Sistematika Pembahasan

Sebagai jalan untuk memahami persoalan yang dikemukakan secara runtut dan sistematis, maka penulis membagi pokok bahasan menjadi empat bab. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas, mempermudah pembaca pada setiap permasalahan yang dikemukakan. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

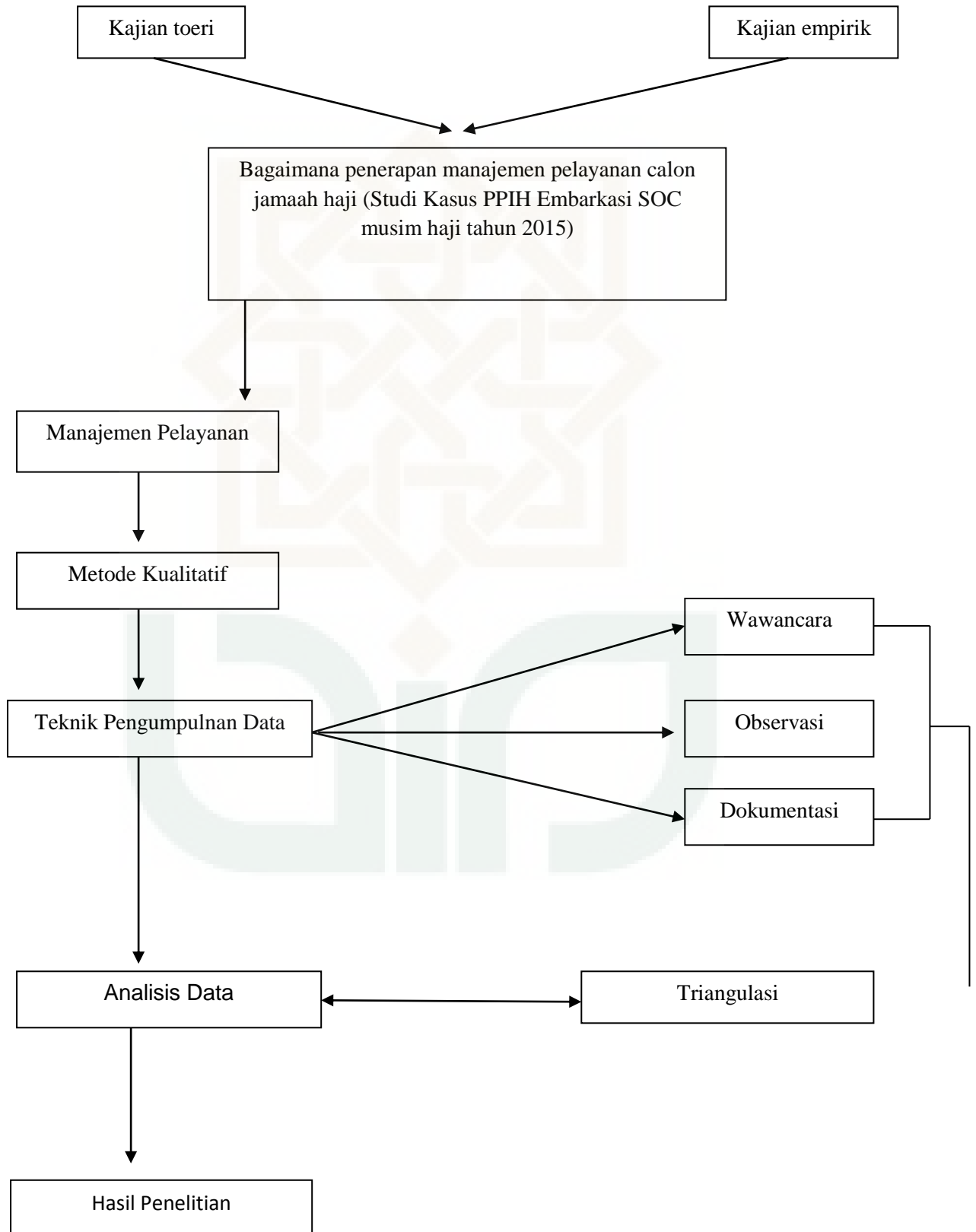
BAB I Pendahuluan. Bab ini didalamnya memuat penegasan judul, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian dan Saitematika Penulis.

BAB II Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Berisi tentang deskripsi Asrama Haji Donohudan Boyolali Jawa Tengah. Bab ini merupakan deskripsi objek penelitian yang meliputi: Sejarah Asrama Haji Donohudan Boyolali, Sarana dan Prasarana yang dimiliki Asrama Haji Donohudan, Visi dan Misi Asrama Haji Donohudan Boyolali, Tugas Pokok Asrama Haji Donohudan, Tarif Retribusi Asrama Haji Donohudan, Struktur Organisasi Asrama Haji Donohudan, Struktur Panitia penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi SOC

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang bagaimana manajemen pelayanan di pemondokan Asrama Haji Donohudan Boyolalidalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji.

BAB IV Penutup. Merupakan akhir dari pembahasan skripsi ini yang meliputi kesimpulan dan saran.

Gambar 1.4
Skema/Alur Penelitian



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan tentang “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo *Of City* Musim Haji Tahun 2015)”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan yang diterapkan di Asrama Haji Donohudan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi SOC dalam melayani calon jamaah haji sudah berjalan sesuai dengan landasan kinerja pelayanan haji, yaitu sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 yaitu tentang penyelenggaraan ibadah haji. dan keputusan Dirjen Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D / 367 / 2015 tentang Pembentukan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi/ Debarkasi Solo Tahun 1436 M / 2015H. Dengan hal ini Asrama Haji Donohudan belum mengalami kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. karena dalam memberikan pelayanan pihak PPIH sudah bekerja sama dengan instansi-instansi terkait, seperti dalam pelayanan keamanan maka PPIH bekerja sama dengan pihak kepolisian. Pelayanan keimigrasian bekerja sama dengan imigrasi, pelayanan kesehatan bekerja sama dengan pihak kedokteran dan Rumah Sakit, pelayanan

makanan bekerja sama dengan pihak catering yang sudah menang dalam tandernya dan di tunjuk dari pihak PPIH.

2. Dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan dalam melayani calon jamaah haji, pihak asrama haji Donohudan dan segenap Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) selalu meningkatkan kualitas pelayanannya dan mengevaluasi kinerjanya, yaitu dengan cara mencari tanggapan dari pihak calon jamaah haji yang sudah disediakan kotak saran dan selebaran kertas seperti kuesioner untuk para jamaah mengenai kualitas dan kepuasan pelayanan terhadap para jamaah haji. Selanjutnya mengenai pelayanan, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam tugasnya selama berada di Asrama Haji Donohdan membuat laporan pertanggungjawaban mengenai tugas selama di Asrama Haji, sebagai bukti dan laporan kepada Menteri Agama RI melalui Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah.
3. Kesuksesan pelayanan terhadap calon jamaah haji, dipengaruhi oleh kinerja panitia dan koordinasi terhadap pihak-pihak instansi terkait dan tidak kalah penting adalah sarana dan prasarana pendukung selama di asrama haji. Seperti tempat tidur, kamar mandi, tempat makan dan lain sebagainya.

B. Saran

1. Pada umumnya tanggapan dari beberapa jamaah haji mengenai manajemen pelayanan yang diberikan selama berada di asrama haji

mengatakan cukup baik, akan tetapi perlu di tingkatkan mengenai bagian operasional sebab terjadi kesalahan di Gedung Madinah lantai 2 dan 3 mengenai nomor kamar yang tidak sama antara nomor yang dipasang di pintu dengan nomor yang dipasang di atas pintu, dan ini yang menyebabkan terjadi kebingungan para jamaah haji.

2. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) harus meningkatkan kualitas koordinasi dan kerjasamanya kepada Badan Penyelenggara Ibadah Haji (BPAH) dalam meningkatkan kualitas pelayannya, agar memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan selalu berinovasi sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan para jamaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, Jakarta: Bina Aksara, 1992.
- Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji (Studi kasus dan telaah Implementasi Knowledge Workers)*, Jakarta: Nizam Press, 2004.
- AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Direktorat Jenderal Kementerian Agama, *Haji Dari Masa ke Masa*, (Jakarta: Kementerian Agama, 2006.
- Fachruddin, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Jakarta: Bina Aksara, 1984.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 1997.
- Joseph L Massie, , *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Erlangga, 1983.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- M. Noor Matdawam, *Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Yayasan "Bina Karier" LP5BIP, 1986.
- Moekijat, *Kamus Manajemen*, Bandung: CV. Mandar Maju, 1990.
- Muhammad Baqir Al-Habsy, *Fiqh Praktis*, Bandung: Mizan, 1999.
- Muhammad M. Basyumi, *Reformasi Manajemen Haji*, Jakarta: FDK Press, 2008.
- Rosada Ruslan, *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi (Konsep & Aplikasi)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2006.

T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2000.

B. Skripsi

Murtaqi, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta*” (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2006).

Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*, (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2007).

Anwar Zuhri, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta*, Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2014.

C. Situs

[Http://:www.aklusunnahwaljama'ah.com](http://www.aklusunnahwaljama'ah.com), (diakses pada tanggal 7 April 2015 pukul 15:00 WIB.)

D. Undang-Undang

Pasal 5 UU No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan: Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman.

Undang-Undang Republik Indonesia no. 13 tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji, (Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI, 2008)

PEDOMAN WAWANCARA

1. Siapa yang berhak atau berkewajiban membentuk PPIH SOC Solo?
2. Apa fungsi dibentuknya PPIH ?
3. Untuk mendapatkan pelayanan yang sempurna, apa yang dilakukan dari pihak kanwil kemenag dalam memberikan pembekalan kepada anggota PPIH?
4. Bagaimana struktur organisasi PPIH SOC Solo?
5. kegiatan yang dilakukan oleh PPIH dalam melayani calon jamaah haji ketika jamaah haji pertama kali masuk sampai pemberangkatan ke tanah suci Makkah?
6. Seberapa pentingnya kedudukan asrama haji bagi PPIH dalam melayani jamaah haji? sebelum ada asrama haji dalam melayani jamaah haji ditempatkan dimana?
7. Persyaratan apa saja yang harus dimiliki oleh jamaah haji, supaya bisa mendapatkan pelayanan dari pihak PPIH?
8. Berapa lama jamaah haji menginap di asrama haji? apa dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan terhadap calon jamaah haji selama berada di asrama haji?
9. Bagaimana strategi dan metodenya dalam melayani calon jamaah haji yang berbeda usia, pendidikan, daerah ketika setibanya calon jamaah haji di asrama haji?

10. Untuk menghindari dari kebobolan calon jamaah haji seperti ada yang sedang hamil, apa yang dilakukan untuk mencegah hal yang seperti itu?
11. PPIH SOC Solo kan melayani jamaah haji se Jawa Tengah dan DIY, bagaimana caranya memberikan informasi kepada setiap jamaah haji yang berlainan daerah? Seperti jadwal pemberangkatan?
12. Seberapa pentingnya kedudukan KBIH di setiap daerah terhadap PPIH SOC Solo dalam mensukseskan pelayanan jamaah haji ketika berada di asrama haji?
13. Bagaimana caranya pembentukan ketua regu/maktab dari berbagai daerah?, apakah ditentukan dari pihak PPIH atau sudah ada dari setiap KBIH?
14. Fasilitas apa saja yang diberikan kepada calon jamaah haji setibanya di asrama haji?
15. Bagaimana prosedur dan proses pemeriksaan kesehatan terhadap calon jamaah haji setibanya di asrama haji?
16. Apabila ada calon jamaah haji yang sakit, bagaimana pelayanannya? Jika di rujuk ke rumah sakit bagaimana anggaran biayanya?
17. Dari sekian banyaknya jamaah, mungkin ada salah satu jamaah haji wanita yang berangkatnya tidak bersama dengan suaminya? Bagaimana cara melayani jamaah yang seperti itu?
18. Dari tahun ke tahun pelayanan haji sering mendapatkan kritikan dan saran, bagaimana tanggapannya dan bagaimana caranya yang

dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap calon jamaah haji?

19. Sejarah berdirinya asrama haji donohudan.
20. Apa yang melatar belakangi didirikan Asrama Haji Donohudan Boyolali?
21. Apa visi, misi dan tujuan didirikan Asrama Haji Donohudan?
22. Program apa saja yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para calon jamaah haji?
23. Bagaimana tanggapan anda mengenai fasilitas, perlengkapan, dan sarana prasarana selama berada di asrama haji, apakah sudah memenuhi kebutuhan?
24. Apakah para pegawai PPIH dalam memberikan pelayanan sudah baik, akurat, cepat, memuaskan, dan bertanggung jawab? Bagaimana tanggapan anda?
25. Berilah tanggapan dan masukan anda kepada panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) supaya penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji bertambah baik dan memuaskan.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (PPIH Embarkasi SOC Solo)

Nama : Drs. H. Ahmadi, M.Ag

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : Ketua PPIH SOC Solo

Tanggal wawancara : 11 September 2015

Waktu wawancara : 10.30 WIB

Tempat wawancara : Sekretariat PPIH Embarkasi SPC Solo di Asrama
Haji Donohudan

2. Wawancara dengan Gentur Rachma Indriadi

Nama : Gentur Rachma Indriadi

Jenis kelamin : Laki-Laki

Jabatan : Kasubbag Pen, Humas & Protokol PPIH SOC,

Tanggal wawancara : 8 September 2015

Waktu wawancara : 09.15 WIB

Tempat wawancara : Humas PPIH Embarkasi Solo di Asrama Haji
Donohudan

3. Wawancara dengan Pengurus Asrama Haji Donohudan (BPAH)

Nama : Turmudi

Jenis kelamin : Laki-Laki

Jabatan : kepala urusan pelayanan dan promosi Asrama Haji
Donohudan

Tanggal wawancara : 8 September 2015

Waktu wawancara : 13.15 wib.

Tempat wawancara : Sekretariat Asrama Haji Donohudan

4. Wawancara dengan Calon Jamaah Haji dari Temanggung.

Nama : Badrussalam

Jenis kelamin : Laki-Laki

Jabatan : Calon Jamaah Haji dari Temanggung

Tanggal wawancara : 8 September 2015

Waktu wawancara : 12.30 wib.

Tempat wawancara : Masjid Al-Mabrur Asrama Haji Donohudan

5. Wawancara dengan calon jamaah haji dari Magelang

Nama : Ahmadi

Jenis kelamin : Laki-laki

Jabatan : Calon jamaah Haji dari Magelang

Waktu wawancara : 13.00

Tempat wawancara : Masjid Al-Mabrur Asrama Haji Donohudan

MONITORING FEMBERANGKATAN JAMA'AH HAJI DEBARKASI ADISUMARMO (SOC)

NO	TANGGAL	KLOTOR	FLIGHT	WAKTU	GSA	REKAPITULASI JUMLAH JAMA'AH & PETUGAS														JUMLAH TOTAL	OPEN SEAT	OVER SEAT	ASAL DAERAH
						PETUGAS																	
						TPHI		TPHI		TNIU		TPHD		PRA MANIFEST		JAMA'AH		PAX BERUMHANGKA					
P	W	P	W	P	W	P	W	P	W	P	W	P	W	P	W								
1	21-08-2015	01	GA 6001	11.05	11.04	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	167	181	167	184	356 / 356	4 / 4	Kab. Cilacap
2	21-08-2015	02	GA 6001	17.05	17.05	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	163	190	162	187	354 / 710	6 / 10	Kab. Cilacap
3	21-08-2015	03	GA 6101	22.45	23.08	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	164	187	162	184	351 / 1.061	9 / 19	Kab. Cilacap - Kab. Banjarnegara
4	22-08-2015	04	GA 6301	03.05	04.45	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	165	189	165	184	354 / 1.415	6 / 23	Kab. Banyumas
5	22-08-2015	05	GA 6002	19.20	21.10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	157	196	165	187	357 / 1.772	3 / 28	Kab. Banyumas
6	22-08-2015	06	GA 6202	21.45	23.05	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	173	180	172	178			Kab. Banyumas - Kab. Purbalingsa
7	23-08-2015	07	GA 6102	05.05	07.08	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	179	174	165	177			Kab. Purbalingsa - Kab. Banjarnegara
8	23-08-2015	08	GA 6302	22.20	05.56	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	165	189	173	174			Kab. Banjarnegara
9	24-08-2015	09	GA 6003	02.05	08.41	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	179	178	179	193			Kab. Banjarnegara - Kab. Kudus
10	24-08-2015	10	GA 6103	13.50	16.33	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	159	185	159	185			Kab. Kudus
11	24-08-2015	11	GA 6203	17.45	23.00	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	163	192	163	191			Kab. Kudus - Kab. Jipara
12	25-08-2015	12	GA 6004	11.05	13.10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	163	191	163	191			Kab. Jipara
13	25-08-2015	13	GA 6303	15.55	18.10	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	165	190	165	190			Kab. Jipara - Kab. Blora
14	25-08-2015	14	GA 6104	21.05	21.55	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	158	197	158	197			Kab. Blora - Kab. Rembang
15	26-08-2015	15	GA 6204	10.05	09.34	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	157	198	157	198			Kab. Rembang - Kab. Pati
16	26-08-2015	16	GA 6304	23.05	22.50	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	157	198	157	198			Kab. Pati
17	27-08-2015	17	GA 6105	04.55	04.57	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	157	198	157	198			Kab. Pati
18	27-08-2015	18	GA 6005	13.20	13.10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	157	198	157	198			Kab. Pati
19	27-08-2015	19	GA 6205	18.05	18.20	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	157	198	157	198			Kab. Pati - Kab. Magelang
20	27-08-2015	20	GA 6305	07.05	08.52	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	157	198	157	198			Kab. Jilga
21	27-08-2015	21	GA 6106	15.05	15.05	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	157	198	157	198			Kab. Pati
22	29-08-2015	22	GA 6206	08.50	08.43	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	157	198	157	198			Kab. Pati
23	29-08-2015	23	GA 6306	12.05	12.06	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	157	198	157	198			Kab. Pati
24	29-08-2015	24	GA 6107	19.45	20.01	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	157	198	157	198			Kab. Pati





