PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN BIDANG PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021

Skripsi
Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana S1

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Oleh:
HUSEN NGAVIVI
NIM: 17102040127

Pembimbing:
Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I
NIP.19611208 1986031003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2021

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1565/Un.02/DD/PP.00.9/10/2021

Tugas Akhir dengan judul : PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN BIDANG PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : HUSEN NGAVIVI
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040127
Telah diujikan pada : Selasa, 28 September 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 6183758915cb0

Penguji I

Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 61887f322a322

Penguji II

Dra. Nurmahni, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 616c20999e86d

Yogyakarta, 28 September 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6188b9ab2b1c3

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan penunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Husen Ngavivi

NIM : 17102040127

Judul Skipsi : Penerapan Fungsi Manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Stara Satu dalam Bidang Sosial Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 10 september 2021

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah	Pembimbing
H. M. Thoriq Nurmadiansyah S.Ag., M.Si	**Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I**
NIP.196902272003121002	NIP.19611208 1986031 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

NAMA	: Husen Ngavivi
NIM	: 17102040127
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Penerapan Fungsi Manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung *plagiarisme* dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 1 September 2021

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

METERAI TEMPEL
3D638AJX330169336

Husen Ngavivi

17102040127

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Program Studi Manajemen Dakwah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN MOTTO

اَمَّنْ هُوَ قَانِتٌ اٰنَاۤءَ الَّيْلِ سَاجِدًا وَّقَاۤىِٕمًا يَّحْذَرُ الْاٰخِرَةَ وَيَرْجُوْا رَحْمَةَ رَبِّهٖۗ قُلْ هَلْ يَسْتَوِى الَّذِيْنَ يَعْلَمُوْنَ وَالَّذِيْنَ لَا يَعْلَمُوْنَۗ اِنَّمَا يَتَذَكَّرُ اُولُوا الْاَلْبَابِ

(Apakah kamu orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadah pada waktu malam dengan sujud dan berdiri, karena takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah, "Apakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?" Sebenarnya hanya orang yang berakal sehat yang dapat menerima pelajaran. (QS. Az Zuma: 9)[1]

اِنْ اَحْسَنْتُمْ اَحْسَنْتُمْ لِاَنْفُسِكُمْۖ وَاِنْ اَسَاْتُمْ فَلَهَاۗ فَاِذَا جَاۤءَ وَعْدُ الْاٰخِرَةِ لِيَسُۤوْا وُجُوْهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوْهُ اَوَّلَ مَرَّةٍ وَّلِيُتَبِّرُوْا مَا عَلَوْا تَتْبِيْرًا

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai.[2]

[1] https://quran.kemenag.go.id/sura/39 diakses Tanggal 27 Oktober 2021.
[2] https://quran.kemenag.go.id/sura/17 diakses Tanggal 27 Oktober 2021.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul Penerapan Fungsi Manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021**.** Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, serta para pengikutnya hingga *Yaumul akhir*.

Penulis sepenuhnya menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan rintangan yang tidak bisa dihindari. Namun berkat bantuan dan bimbingan berbagai pihak, *Alhamdulillah* skripsi ini dapat terselesaikan. Kepada semua pihak yang yang telah mendoakan dan membantu terselesaikannya skripsi ini, penyusun mengucapkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Muhammad Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Program Studi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc., M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia membantu dan membimbing selama perkuliahan dan kegiatan akademik.
5. Bapak Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas kesabaran dan ketulusannya bersedia membantu dalam membimbing dan memberikan ilmu serta masukannya yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Drs. H. Edhi Gunawan, M.Pd.I., selaku Kepala Kantor Wilayah Kemenag DIY, Bapak Drs. H. Sigit Warsita, M.A., selaku Kepala Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY serta Seluruh pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY, khususnya Bidang PHU yang telah membantu dan mempermudah dalam perijinan, pengambilan data penelitian skripsi tugas akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, atas ilmu, pengalaman dan bantuannya selama menuntut ilmu pada Program Studi Manajemen Dakwah.
8. Kedua Orang tua tercinta yaitu Bapak KH. Ali Imron *Almarhum* Dan Ibu Hj. Tumariyah. Terimakasih atas kerja kerasnya dan ketulusan dalam memberikan dukungan yang tidak terhingga, terimakasih selalu mendoakan kebahagiaan dan kesuksesan bagi anak-anaknya.
9. Saudara-saudaraku, terimakasih atas kerja kerasnya dan ketulusan dalam memberikan dukungan yang tidak terhingga, selalu suport materil dan dukungan semangat untuk lanjut dan menyelesaikan perkuliahan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

10. Teman-teman Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, senasib dan seperjuangan dalam menuntut ilmu dan menyelesaikan Studi S1.
11. Saudara Iyan, terimakasih atas pelatihan dan bimbingannya.

Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, bantuan dan do'anya semoga Allah Swt membalas dengan kebaikan, *Amin*.

Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak bagi penyusun dan bagi pembaca. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk penulisan yang lebih baik dimasa mendatang. Semoga Allah Swt selalu memberikan kemudahan bagi kita semuanya, *Amin ya robbal Alamin.*

Yogyakarta, 1 September 2021

Penyusun

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Husen Ngavivi
NIM. 17102040127

ABSTRAK

Husen Ngavivi, NIM: 17102040127, 2021. Penerapan Fungsi Manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tingkat provinsi secara struktural adalah sebagian tugas dari Kantor Wilayah Kementerian Agama, tidak terkecuali di Kantor Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang teknis operasionalnya ditangani oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dengan munculnya pandemi *Covid*-19 pada akhir bulan Desember 2019 lalu membawa dampak signifikan ke perubahan dunia, diberbagai aspek, tidak terkecuali terhadap manajemen publik termasuk fungsi manajemen di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag DIY.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka. Teknik analisis data melalui pengamatan, mengecek ulang informasi, melakukan kategorisasi dan menarik kesimpulan umum. Selanjutnya akan dilakukan pengecekan keabsahan data dengan triangulasi data, kemudian didapatkan kesimpulan menjawab rumusan masalah.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta pada masa pandemi covid-19 tahun 2021 berjalan dengan baik sesuai fungsi-fungsi manajemen, namun perlu ditingkatkan dalam hal koordinasi agar tidak terjadi miss komunikasi antar pegawai.

Kata Kunci: fungsi manajemen, penyelenggaraan haji umrah, Kementerian Agama, Manajemen Dakwah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

SURAT PERSETUJUAN SKIPSI iii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

HALAMAN MOTTO vi

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK x

DAFTAR ISI xi

DAFTAR GAMBAR xv

BAB. I PENDAHULUAN xv

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 5

D. Kajian Pustaka 6

E. Kerangka Teori 8

F. Metode Penelitian 24

G. Sistematika Pembahasan 29

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB. II GAMBARAN UMUM BIDANG PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR WILYAH KEMENTERIAN AGAMA.....31

A. Letak Geografis Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY.....31

B. Visi dan Misi Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY.....33

C. Struktur Organisasi , Tugas Pokok dan Fungsi Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY. 34

1. Struktur Organisasi Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY. 34

2. Tugas Pokok dan Fungsi Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY.....39

D. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 40

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) PHU Kanwil Kemenag DIY 40

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 41

E. Nilai-Nilai Islam dan Budaya Kerja Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 45

F. Sarana dan Prasarana Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 48

G. Data Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah (KBIHU) DIY. 49

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Daftar lengkap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah (KBIHU) DIY terdapat pada lampiran skripsi ini. 49

BAB. III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN 50

A. Analisis Perencanaan Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 50

B. Analisis Pengorganisasian Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 54

C. Analisis Pengarahan atau Pelaksanaan Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY. 57

D. Analisis Pengawasan Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 75

E. Analisis Pelaporan Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 76

F. Analisis Evaluasi Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 78

BAB. IV PENUTUP 81

A. Kesimpulan 81

B. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA 83

PEDOMAN WAWANCARA

TRANSKRIP WAWANCARA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Daftar Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) di Yogyakarta Tahun 2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Daftar Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yogyakarta Tahun 2020.

4. Dokumen Foto Pelaksanaan Penelitian di Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY

1. Sertifikat Ijasah dan Penghargaan Seminar

2. SKPI

3. Sertifikat Penghargaan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Letak Geografis Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 32

Tabel 2.2 : Daftar Nama Pegawai Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 37

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Triangulasi Pengumpulan Data 28

Gambar 1.2 : Triangulasi Sumber Data..... 29

Gambar 2.1 : Bagan Struktur Organisasi Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY 35

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB. I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji dan ibadah umrah merupakan dambaan bagi setiap muslim yang mampu untuk melaksanakannya setidaknya sekali seumur hidup. Namun pada tahun 2020-2021, calon jemaah haji dan umrah di seluruh dunia tidak bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah, setelah pemerintah Arab Saudi meminta umat Islam menunda keberangkatan ibadah haji dan umrah tersebut di tengah pandemi virus corona.

Jemaah haji asal Indonesia merupakan jemaah yang terbanyak dibandingkan dengan negara-negara lain di luar Arab Saudi. Misalnya jumlah kuota jemaah haji Indonesia 2019 sama dengan kuota haji tahun 2018 sejumlah 231 ribu. Dari total 231 ribu tersebut, untuk jemaah haji reguler yang diberangkatkan pemerintah sebanyak 212.520 jemaah dan 18.480 jemaah haji khusus yang diberangkatkan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK).[3]

Sedangkan jumlah jemaah umrah di Tanah Suci, berdasarkan data Statistik resmi pemerintah Arab Saudi bahwa Indonesia tercatat sebagai negara penyumbang jemaah umrah terbanyak kedua di dunia yakni mencapai 537.894 jemaah, terhitung sejak memasuki awal tahun 2020 atau 1 Muharram 1441 yang diberangkatkan melalui Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

[3] CNN Indonesia, https://www.cnnindonesia.com/internasional/20200401173153-120-489281/5-negara-dengan-kuota-haji-terbanyak-di-seluruh-dunia/2 di akses kamis 08 Oktober 2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

(PPIU), setelah jemaah asal Pakistan yang tercatat mencapai angka 601.880 orang dan masuk di urutan pertama. [4]

Besarnya animo umat Islam Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah maka diperlukan pengelolaan/manajemen yang baik. Pemerintah hadir dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan haji dan umrah yang merupakan tugas nasional, sebagaimana amanat Undang-undang nomor 8 Tahun 2019 tentang PHU yang bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Operasional penyelenggaraan haji dan umrah secara teknik dikoordinasikan oleh Kementerian Agama yang bekerjasama dengan masyarakat, lembaga dan pemerintah Arab Saudi.[5]

Pemerintah melalui Kementerian Agama berusaha secara terus menerus melakukan perbaikan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah melalui pembenahan dalam berbagai sektor diantaranya adalah manajemen penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Upaya pembenahan dan perbaikan manajemen penyelenggaraan haji dan umrah membuahkan hasil dengan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

---

[4] Mega, "*Indonesia pengirim jemaah umrah terbanyak ke-2 di dunia*", GoMuslim https://www.gomuslim.co.id/read/news/2020/01/22/17044/-p-indonesia-pengirim-jemaah-umrah-terbanyak-ke-2-di-dunia-nbsp-p-.html. diakses Tanggal 26 Desember 2020.

[5] Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2020), hlm.32.

mendapatkan Sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008, yang diterima pada bulan Juni 2010.[6]

Pada tahun 2013 *World Hajj and Umrah Convention (*WHUC) memberikan penghargaan pada penyelenggaraan haji di Indonesia. Menurut risetnya, penyelenggara haji di Indonesia terbaik dibandingkan negara mana pun di dunia. Ketua WHUC, Mohsin Tutla mengatakan, pertemuan yang diketuainya tersebut memberikan penghargaan kepada negera yang bisa menyelenggarakan haji dengan sebaik-baiknya. "Di seluruh dunia, Indonesia yang terbaik. Kami berikan penghargaan medali emas, katanya". [7]

Menurut Oman Fathurahman Plt Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI (18/12/2021) , bahwa Indonesia selama ini dikenal sebagai negara dengan manajemen penyelenggaraan haji terbaik di dunia. Hal itu tidak terlepas dari manajemen pengelolaan haji yang baik dalam segala aspek, termasuk dalam proses pengadaan layanan di Arab Saudi, baik transportasi, katering, maupun akomodasi. Itu diakui banyak negara, dan tidak sedikit dari mereka yang melakukan studi banding. [8]

Keberhasilan tersebut tentunya atas kerja keras dan kerjasama yang baik antara pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama selaku penaggungjawab penyelenggaraan haji dan umrah, dan sekaligus sebagai penyelenggara ibadah haji reguler yang bekerjasama dengan

---

[6] Noor Hamid, hlm.352.
[7] https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/umroh-haji/13/08/27/ms6kv6-penyelenggaraan-haji-indonesia-terbaik-sedunia, diakses Tanggal 26 Desember 2020
[8] https://www.tribunnews.com/haji/2021/02/18/kemenag-indonesia-terbaik-dalam-manajemen-penyelenggaraan-ibadah-haji, diakses Tanggal 26 Maret 2021.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

masyarakat/lembaga terkait seperti PIHK sebagai penyelenggaraan ibadah haji khusus dan PPIU sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah serta pemerintah Arab Saudi. Disamping itu keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah juga tergantung bagaimana mengelola atau memanajemennya.

Hasil survey yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) sejak tahun 2010 tentang Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) terhadap penyelenggaraan pelayanan ibadah haji, baru mulai tahun 2015 menunjukkan memuaskan, bahkan IKJHI terhadap penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 1440H/2019M sangat memuaskan yakni sebesar 85,91%. Perolehan indeks tertinggi tersebut yang kedua kalinya, yang sebelumnya yakni tahun 2018 sebesar 85,83% sangat memuaskan.[9]

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tingkat provinsi merupakan salah satu tugas dan fungsi dari Kementerian Agama yang secara struktural di Kantor Wilayah Kementerian Agama, tidak terkecuali di Kantor Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (Kanwil Kemenag DIY) yang teknis operasionalnya ditangani oleh bidang PHU mempunyai peran besar dalam menjalankan penyelenggaraan haji dan umrah tersebut, sehingga keberhasilan dan tidaknya penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tingkat provinsi tergantung bagaimana Kanwil Kemenag DIY mengelola atau memanajnya.

Dengan munculnya pandemi *Corona Virus Disease* (*Covid*-19) pada akhir bulan Desember 2019 lalu membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari,

[9] Noor Hamid, hlm.353-354.

hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus *Covid*-19 ini, tidak terkecuali terhadap manajemen publik termasuk penerapan fungsi manajemen di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag DIY.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan fungsi Manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta (Kanwil Kemenag DIY) Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021, baik perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi serta pelaporannya.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Penerapan Fungsi Manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021?.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Teoritik

   Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi manajemen Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY.

2. Tujuan Praktik

   Adapun tujuan praktik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

   a. Bagi Kantor Wilayah Kemenag DIY.

      Penelitian ini dapat menganalisis penerapan fungsi manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag DIY dalam mengelola, mempertimbangkan perbaikan dan mengembangkan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

manajemen PHU selanjutnya.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi rujukan dan sumber informasi untuk peneliti lain yang tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai fungsi manajemen Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY pada masa pandemi Covid-19 Tahun 2001.

c. Bagi peneliti

1). Untuk mengetahui dan menganalisa fungsi manajemen Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY baik dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasinya, serta pelaporan PHU Kanwil Kemenag DIY pada masa pandemi Covid-19 Tahun 2021.

2). Menambah khasanah ilmu pengetahuan untuk kepentingan ilmu yang relevan dengan penelitian dan juga memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan mengenai fungsi manajemen Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY pada masa pandemi Covid-19 Tahun 2021.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

D. Kajian Pustaka

1. Skripsi ditulis oleh Richa Muthiatul Rahmah tahun 2019 (mahasiswa program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya). Dalam skripsi ini, pembahasan penelitian pada standar operasional prosedur (SOP) kegiatan dan pelaksanaan Manajemen Operasional pameran PHU di Bakkah Tour & Travel. hasil penelitian Bakkah Tour & Travel menggunakan SOP dalam acara

pameran. Pertama persiapan, kedua promosi, ketiga pelaporan, keempat penutupan dan kelima apresiasi kepada panitia yang terlibat dalam acara tersebut. Bakkah Tour & Travel melakukan manajemen operasional dengan melakukan pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan.

2. Skripsi ditulis oleh Muhammad Handika Saputra tahun 2018 (mahasiswa program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung). Dalam skripsi ini, pembahasan penelitian pada penerapan fungsi manajemen perencanaan pengorganisasian, pengarahan pengawasan dan evaluasi. hasil penelitian dalam penerapan pengorganisasian masih terjadi tumpang tindih pekerjaan serta sarana dan prasarana masih tergolong kurang memadai sehingga pelayanaan belum bisa maksimal.
3. Skripsi ditulis oleh IIN Jauharoh An-Niswah tahun 2015 (mahasiswa program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang). Dalam skripsi ini, pembahasan penelitian pada penerapan fungsi manajemen: perencanaan pengorganisasian, pengarahan dan evaluasi. hasil penelitian peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji sangat diperhatikan oleh KBIHU NU Semarang.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu sebagaimana tersebut diatas, maka penulis akan mengadakan penelitian yang berbeda dengan penelitian yang sudah ada, yakni Penerapan Fungsi Manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Daerah Istimewa Yogyakarta (Kanwil Kemenag DIY) untuk melanjutkan dan melengkapi beberapa penambahan yang belum tercantumkan atau melanjutkan penelitian yang sama hanya saja objek dan subjeknya waktu pelaksanaanya yang berbeda. Dalam hal ini peneliti ingin mengkaji lebih dalam Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY.

E. Kerangka Teori

1. Manajemen.

   a. 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[10]: 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.

Menurut George R Terry manajemen adalah sumber proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta

[10] Malayu SP Hasibuan: *Manajemen dasar, pengertian dan masalah* (Jakarta: PT Bumu Aksara, 2014), hlm. 1.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan dengan menggunakan manusia sebagai sumbernya.

Menurut Holand Koortz dan Crirl O'Donnel manajemen adalah suatu usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumah aktifitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, penggerakan dan pengendalian.[11]

b. Fungsi manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Fungsi manajemen pertama kali dikenalkan oleh seorang *industrialis* Perancis bernama Henry Fayor pada awal abad ke 20. Ketika itu ia menyebut 5 fungsi manajemen yaitu merancang, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi dan mengendalikan.[12]

Fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya.

Ada beberapa pendapat yang berbeda dari para tokoh dalam menentukan fungsi manajemen diantaranya[13]:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[11] Malayu SP Hasibuan, hlm. 3
[12] Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen* (Jakarta: kencana prenada Media Grup 2013), hlm. 38
[13] Malayu SP Hasibuan, hlm 21.

1.) Dr. SP. Siagian, MPA: *Planning, Organizing, Motivating, Controlling.*

2.) George R. Terry: *Planning, Organizing, Actuating, Controlling.*

3.) Henry Fayor: *Planning, Organizing, Comanding, Coordinating, Controlling.*

4.) James F. Stoner: *Planning, Organizing, Leading, Controling.*

5.) John F. Mee: *Planning, Organizing, Motivating, Controling.*

6.) Lufter Gullick: *Planning, Organizing, Stuffing, Directing Coordinating, Reporting, Budgeting.*

Tahapan-tahapan dalam dalam manajemen organisasi dapat dibagi menjadi 4 (empat): *planning, organizing, actuating, dan controlling,* dengan penjeasan sebagai berikut[14]:

1.) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah pemilihan serangkaian kegiatan dan pemutusan selanjutnya apa yang harus dilakukan kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi diwaktu yang akan datang. Berbagai pertanggungjawaban dalam perencanaan tergantung pada besarnya tujuan organisasi serta fungsi atau kegiatan khusus manajer. Beberapa tindakan atau langkah-langkah yang harus dilalui dalam tingkat proses perencanaan: pertama menetapkan

[14] Usman Effendi, *Azaz Manajemen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 79.

tugas dan tujuan, kedua mengobservasi dan menganalisa, ketiga mengidentifikasi *alternative*, dan keempat membuat *system*.

2.) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi sesuai tujuan organisasi, sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya. Ada dua aspek utama penyusunan struktur organisasi adalah *departemensi* dan pembagian kerja. *Departemensi* merupakan pengelompokan kegiatan sejenis dan saling berhubungan dapat dikerjakan bersama. Hal tersebut tampak dalam struktur formal suatu organisasi, dan tampak atau ditunjukkan oleh suatu bagan organisasi. Sedangkan pembagian kerja merupakan perincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggungjawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan terbatas.

3.) Pergerakan dan pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan kegiatan adalah suatu tindakan yang dikerjakan berdasarkan perencanaan dan struktur organisasi. *Implementasi* sangat ditentukan sejauh mana SDM perusahaan atau tenaga kerja yang telah dipilih ditetapkan menunjukan kinerja terbaik.

4.) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan erat antara

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

perencanaan dan pengawasan, karena dapat dikatakan rencana itu sebagai standar atau alat pengawasan bagi pekerjaan yang sedang berjalan. Pengawasan berarti bahwa manajer berusaha untuk menjamin organisasi bergerak ke arah tujuannya. Apabila ada bagian tertentu dari itu berada pada jalan yang salah maka manajer berusaha menemukan penyebab kesalahan kemudian memperbaiki atau meluruskan kejalan yang benar. Pengawasan dapat dibedakan dengan dua cara: pertama pengawasan langsung (peninjauan pribadi atau intropeksi diri) dan yang kedua pengawasan tidak langsung (pengawasan jarak jauh) laporan yang disampaikan oleh bawahan bisa bentuk secara lisan, laporan tertulis, laporan khusus yaitu pengawasan hanya dilakukan bila diterima laporan menunjukan adanya peristiwa-peristiwa yang istimewa.

5.) Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi merupakan saduran dari Bahasa Inggris "*evaluation*" yang diartikan sebagai penaksiran dan penilaian.[15] Proses menentukan nilai untuk suatu hal atau objek yang berdasarkan pada acuan-acuan tertentu untuk menentukan tujuan tertentu, dalam perusahaan, evaluasi dapat diartikan sebagai proses pengukuran akan efektifitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Data yang diperoleh dari hasil

[15] Wikipedia: https:// id.m.wikipedia.org/wiki/Evaluasi. diakses selasa 27 Oktober 2020.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

pengukuran tersebut akan digunakan sebagai analisis suatu program berikutnya.

6.) Pelaporan (*Report*)

Pelaporan memiliki arti proses, cara, dan pembuatan melaporkan. Pelaporan berasal dari kata lapor.[16] Merupakan hasil pertanggungjawaban setelah proses evaluasi bisa berupa lisan maupun tulisan.

c. Unsur-unsur manajemen

Unsur-unsur manajemen terdiri dari 6 unsur yang singkat dengan 6M yaitu[17]: *man, money, methods, materials, machines and market*. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1.) Manusia (*Man*)

Man merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi, *man* merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi termasuk penempatan orang yang tepat, pembagian kerja, pengaturan jam kerja dan sebagainya. Dalam manajemen faktor *man* adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakuan proses untuk mencapai tujuan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[16] Kbbi: https:// kbbi.go.id/pelaporan KBBI KBBI Online, diakses selasa 27 Oktober 2020.
[17] Usman Effendi, hlm.11.

2.) Uang (*money*)

Money merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, uang merupakan modal yang dipergunakan pelaksanaan program dan rencana yang telah ditetapkan, uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Seperti pembelian alat-alat, pembelian bahan baku, pembayaran gaji dan lain sebagainya. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahan. Hal ini akan berhubungan degan berapa besar uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja , alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dalam suatu organisasi.

3.) Materi (*Material*)

Material adalah bahan-bahan baku yang dibutuhkan terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasional awal guna menghasilkan barang atau jasa. Dalam organisasi untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dibidangnya juga harus dapat menggunakan sebagai salah satu sarana. Bahan baku dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa bahan baku aktifitas produksi tidak akan mencapai hasil yang dikehendaki.

4.) Mesin (*Machine*)

Machine adalah peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasional untuk menghasilkan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

barang dan jasa. Mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Terutama pada penerapan teknologi *Mutakhir* yang dapat meningkatkan kepastian dalam proses produksi baik barang atau jasa.

5.) Metode (*Methods*)

Methods adalah cara yang ditempuh teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan manajer dalam mewujutkan rencana operasional. Metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran. Fasilitas-fasilitas yang tersedia dalam penggunaan waktu, serta uang dan aktivitas bisnis.

6.) Pasar (*Market*)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan *profit* dari hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan produknya.

2. Manajemen Operasional

a. Definisi manajemen operasional

Manajemen operasional adalah serangkaian proses yang mengubah *input* menjadi *output* berupa barang atau jasa, melalui

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengawasi.[18] Secara umum manajemen operasional terkait erat dengan upaya perusahaan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan *kualitas*, *produktifitas*, dan kepuasan *customer*.[19]

b. Ruang lingkup manajemen operasional

1) Perencanaan sistem operasional
2) Sistem pengendalian Operasional
3) Sistem informasi Operasional

c. Fungsi manajemen operasional

Bidang fungsional berhubungan dengan tanggungjawab atas pengambilan keputusan tertentu dalam suatu organisasi. Manajemen operasional berkedudukan sama dengan ketiga fungsi manajemen fungsional lain, yaitu manajemen pemasaran, manajemen keuangan dan manajemen sumber daya manusia. Terdapat beberapa fungsi manajemen operasional, sebagai berikut[20]:

1) Menjamin mutu dengan cara menentukan standar mutu, penelitian terhadap produk yang dihasilkan, memberikan umpan balik sebagai bahan pertimbangan dan perbaikan sehingga akan tercipta pengendalian mutu terpadu dan berkesinambungan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[18] Irmayanti Hasan, hlm. 1
[19] A. Rusdiana, *Manajemen Operasional* (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014), hlm. 10
[20] Irmayanti Hasan, hlm. 12

2) Menentukan teknologi tepat guna, penjadwalan, penggunaan peralatan, pengaturan tata ruang dan penentuan tahapan dan jenis arus kerja.
3) Menentukan besar kapasitas yang mengacu pada proyeksi pemasaran.
4) Mengelola persediaan *inventory*, menentukan jenis material yang akan di pesan, jumlah serta pemakaian pada waktu yang tepat.
5) Mengelola sumber daya manusia (SDM).
6) Mengelola terciptanya manajemen mutu yang berkelanjutan.

d. Tujuan manajemen operasional

Manajemen operasional dibangun atas beberapa keputusan dan aktifitas utama yaitu: keputusan dan aktivitas desain. Dengan demikian mengendalikan keputusan dan aktivitas utama tersebut, perusahaan diharapkan semakin mampu menjadi pemenang dalam persaingan pasar. Dari uraian tersebut, tujuan manajemen operasional meliputi[21]:

1) Mengarahkan organisasi atau perusahaan untuk menghasilkan *output* sesuai yang diharapkan pasar.
2) Mengarahkan organisasi atau perusahaan untuk dapat menghasilkan *output* secara *efisien*.
3) Mengarahkan organisasi atau perusahaan untuk dapat menjadi pemenang dalam setiap kegiatan persaingan.

[21] Irmayanti Hasan, hlm. 12

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4) Mengarahkan organisasi atau perusahaan agar *output* yang dihasilkan atau disediakan selalu dibutuhkan pelanggannya.

3. Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

a. Pengertian penyelenggaraan haji dan umrah.

Penyelenggaraan haji dan umrah adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan ibadah haji dan umrah.[22]

b. Asas penyelenggaraan haji dan umrah.

Asas penyelenggaraan haji dan umrah meliputi syariat, amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas. Penjelasan azaz penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tersebut adalah sebagai berikut[23]:

1) Asas syariat, bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilaksanakan berdasarkan hukum agama Islam.

2) Asas amanah adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab.

3) Asas keadilan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berpegang pada kebenaran, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[22] Undang-Undang No.8 Tahun 2019.Tentang Penyelenggaraah Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 1 ayat 3.
[23] Noor Hamid, hlm.26-27

4) Asas kemaslahatan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus dilaksanakan demi kepentingan jemaah.
5) Asas kemanfaatan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilaksanakan demi memberikan manfaat kepada jemaah.
6) Asas keselamatan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus dilaksanakan demi keselamatan jemaah.
7) Asas keamanan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus dilaksanakan dengan tertib, nyaman, dan aman guna melindungi jemaah.
8) Asas profesionalitas adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus dilaksanakan dengan mempertimbangkan keahlian para pengelolanya.
9) Asas transparansi adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilakukan secara terbuka dan memudahkan akses masyarakat untuk memperoleh informasi terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, pengelolaan keuangan, dan aset.
10) Asas akuntabilitas adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilakukan dengan penuh tanggungjawab baik secara etik maupun hukum.

c. Tujuan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan bagi jemaah haji dan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.[24]

d. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

1) Penyelenggaraan ibadah haji reguler.

Penyelenggaraan pelayanan ibadah haji reguler adalah menjadi tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan oleh Menteri, dilakukan melalui satuan kerja dan PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji). Satuan kerja dimaksud meliputi satuan kerja ditingkat daerah, ditingkat pusat, dan di Arab Saudi. Sementara PPIH dibentuk oleh Menteri, terdiri atas: PPIH pusat, PPIH Arab Saudi, PPIH embarkasi, dan PPIH Kloter. PPIH terdiri atas unsur kementerian/lembaga terkait, dan masyarakat. PPIH Kloter terdiri ketua kloter, pembimbing ibadah haji, dan tenaga kesehatan haji.

2) Penyelenggaraan ibadah haji khusus.

Penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh PIHK dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus. Penyelenggara ibadah haji khusus yang selanjutnya disingkat PIHK adalah badan hukum yang memiliki izin dari Menteri untuk melaksanakan ibadah haji khusus.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[24] Undang-Undang No.8 Tahun 2019, Pasal 3 ayat 1.

3) Penyelenggaraan ibadah umrah.

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah. [25] Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan/atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah.[26]

e. Ruang lingkup pelayanan ibadah haji dan umrah.

1) Ruang lingkup pelayanan ibadah haji baik kepada jemaah haji reguler maupun jemaah haji khusus, disebutkan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 2019 pasal 6 bahwa jemaah haji berhak : [27]

a) mendapatkan bukti setoran dari BPS Bipih dan nomor porsi dari Menteri;

b) mendapatkan bimbingan manasik haji dan materi lainnya di tanah air, dalam perjalanan, dan di Arab Saudi;

c) mendapatkan pelayanana komodasi, konsumsi, dan kesehatan;

d) mendapatkan pelayanan transportasi;

[25] Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019. pasal 1 ayat 10-58
[26] Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 *Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pasal 3-51*
[27] Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019. Pasal 6.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

e) mendapatkan pelindungan sebagai Jemaah Haji Indonesia;
f) mendapatkan identitas haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji;
g) mendapatkan asuransi jiwa sesuai dengan prinsip syariat;
h) mendapatkan pelayanan khusus bagi jemaah haji penyandang disabilitas;
i) mendapatkan informasi pelaksanaan ibadah haji;
j) memilih PIHK untuk jemaah haji khusus; dan
k) melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan/atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jemaah haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2) Ruang Lingkup Pelayanan Ibadah Umrah.

Dalam UU Nomor 8 Tahun 2019 pasal 88 bahwa jemaah umrah berhak memperoleh pelayanan dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), meliputi:

a) Layanan bimbingan ibadah umrah;
b) Layanan kesehatan;

c) Kepastian pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;

d) Layanan lainnya sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan jemaah umrah; dan

e) Melaporkan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah kepada Menteri. [28]

4. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kanwil Kemenag DIY

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kanwil Kemenag DIY adalah bagian dari susunan organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY yang bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Bertugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang

[28] Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019. Pasal 88

ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi DIY. [29]:

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yakni jenis penelitian yang bertujuan agar memperoleh informasi yang akurat dan mendeskripsikan serta menggambarkan suatu keadaan Fungsi Manajemen Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY. Jenis penelitian ini menggunakan jenis Deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Data yang dikumpulkan umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, dan umumnya bukan angka-angka, walaupun ada angka-angka sifatnya hanyalah sebagai penunjang.[30]

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Sebagaimana yang

[29] Peraturan Menteri Agama No.19 Tahun 2019 *Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Pasal 184-185.*
[30] Sudarman Dawim, *Menjadi peneliti Kualitatif*, (Bandung: CV. Pustaka Setia 2002), hlm. 61

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

disebutkan di atas untuk mengetahui permasalah yang dikaji dan mengumpulkan data penelitian.

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan penelitian yang sistematik terhadap fenomena-fenomena yang diteliti dalam hal ini adalah Fungsi Manajemen Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY. Teknik yang digunakan yaitu observasi partisipan, yaitu observasi dimana peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan yang diteliti dan peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek dan objek yang diteliti dan pengamatan dilakukan dalam situasi yang sebenarnya.

b. Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan untuk mengetahui dan mengungkap fakta-fakta mental (*psikis*) yang tedapat pada diri terbimbing ataupun *klien*. Wawancara juga merupakan alat *rechaking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, wawancara adalah proses yang penting dalam melaksanakan suatu penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan apabila penyelidikan ditujukan pada penguraian dan penjelasan apa yang telah lalu melalui sumber-sumber dokumen. Hasil dari penelitian ini akan lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh data dari dokumen-dokumen. Dengan metode

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dokumentasi ini digunakan peneliti untuk memperoleh data-data seperti buku, dokumen, dan data-data administrasi, yang mengenai fungsi Manajemen Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY.

3. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis deskriptif. Deskriptif adalah suatu metode yang digunakan dalam meneliti sebuah objek dengan memakai gambaran atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat objek-objek yang diselidiki. Sedangkan Analisis adalah untuk menguraikan data dengan cermat dan terarah.

Secara garis besar ada beberapa cara untuk menganalisis data yakni sebagai berikut:

a. Reduksi data yakni merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal hal yang penting, di cari pola dan temanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan data selanjutnya.

b. Penyajian data yaitu data yang disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antara kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

c. Menarik kesimpulan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, atau jawaban atas tujuan penelitian yang diuraikan secara singkat, sehingga dapat mengambil kesimpulan mengenai fungsi manajemen Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4. Subjek dan Objek Fokus Penelitian.

a. Subjek

Subjek penelitian ini Kepala Bidang PHU, Kasi Bina PPIU/PIHK, dan staf atau pegawai PHU. Orang yang dapat memberikan informasi terkait penyelenggaraan haji umrah yang diteliti oleh penulis.

b. Objek

Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu fungsi Manajemen Bidang PHU Kanwil Kemeng DIY pada masa pandemi Covid-19 Tahun 2021 yang terkait perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi serta pelaporannya.

5. Keabsahan Data

Cara untuk menguji keabsahan data dan penelitian penyusun menggunakan Uji Krediibilitas (*Credibility*). Uji kredibilitas keabsahan data di lakukan dengan dua cara yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi pengumpulan data. Trianggulasi adalah tehnik pemeriksan kevalidan data yang memanfaatkan sesuatau yang lain diluar data yang untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu[31]

Triangulasi sumber data untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa

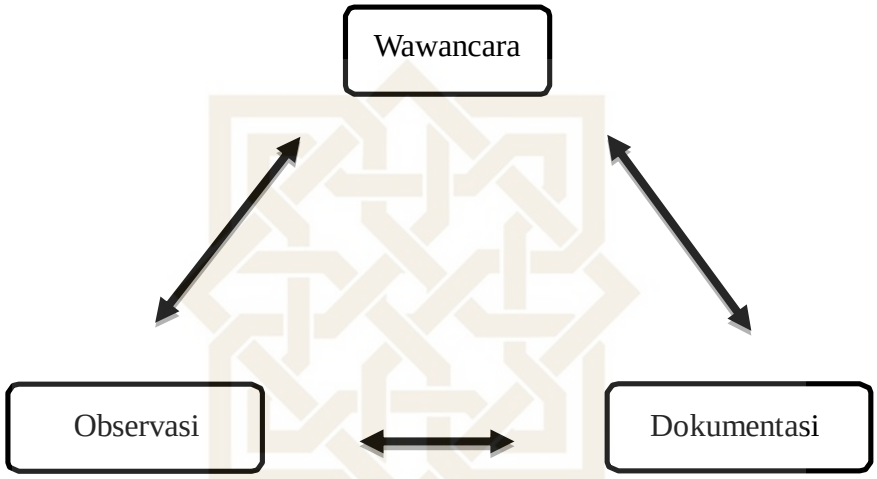
[31] Sugiyono, Metode Penelitia Kuantitatif dan kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2013). hlm 240

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sumber, sedangkan triangulasi pengumpulan data yakni dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan cara berbeda.

Gambar 1.1

Triangulasi Pengumpulan Data



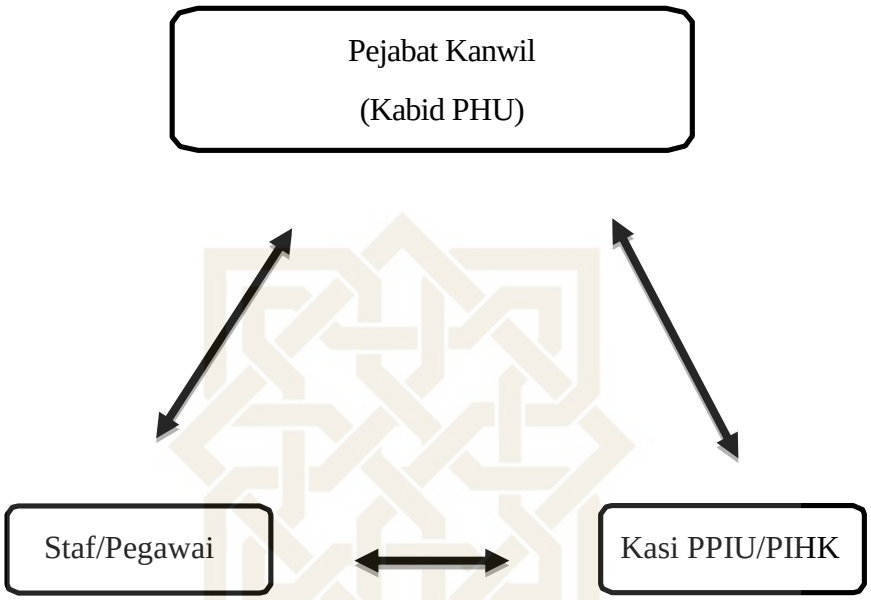
Sumber: Dokumentasi Peneliti

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data ketika berada di lapangan. Pertama melalui observasi penelitian pada tanggal 1-30 Desember 2020, dilanjurkan wawancara dengan Bapak Drs. H. Sigit Warsita, M.A., selaku Kepala Bidang PHU, kemudian ke Kepala Seksi serta ke Staf/pegawai Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY. Berikutnya pengambilan dokumen yang terkait dengan kegiatan objek penelitian.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Gambar 1.2

Triangulasi Sumber Data



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Sedangkan untuk pengecek Sumber data di lakukan trianggulasi sumber data dengan pengecekan beberapa sumber kemudian di analisis sehingga suatu kesimpulan yang selanjutnya di minta kesepakatan dengan beberapa sumber data tersebut. Dengan demikian, terdapat triangulasi pengumpulan data, hal ini dirasa perlu oleh penulis, karena melihat pentingnya semua data yang ada akan di peroleh.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada bagian awal meliputi: halaman judul, halaman pengesahan, surat pesetujun skripsi, surat pernyataan keaslian, halaman persembahan, motto, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar.

BAB I merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, pokok masalah dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian.

BAB II. merupakan pembahasan materi yang berisi tentang deskripsi subjek dan objek penelitian, Letak Geografis Bidang PHU Kanwil DIY, Visi dan Misi Bidang PHU Kanwil DIY, Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY, Standar Operasional Prosedur dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY, Nilai-Nilai Islam dan Budaya Kerja Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY, Sarana dan Prasarana Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY, Daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) DIY serta Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan umrah (KBIHU).

BAB III. Pembahasan dalam bab ini akan memuat tentang hasil penelitian dan pembahasan Fungsi Manajemen Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY pada masa Covid-19 Tahun 2021.

BAB IV. Merupakan proses akhir dari bab-bab sebelumnya. Berupa penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran serta lampiran sebagai pendukung dan bukti penelitian.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB. IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab III, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan fungsi manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta pada masa pandemi Covid-19 Tahun 2021 berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan diterapkannya fungsi-fungsi manajemen, dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan pelaporan dan evaluasi dengan mengacu kepada peraturan dan perundang-undangan dalam rangka memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan jemaah haji dan Umrah.

Akan tetapi khususnya pada aspek koordinasi antara pimpinan, pejabat dan staf Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta perlu ditingkatkan agar tidak terjadi miss komunikasi dalam proses pelayanan terhadap masyarakat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Saran

1. Bagi Kanwil Kemenag DIY

Saran ini tidak ada maksud untuk merendahkan atau menjelekkan lembaga yang bersangkutan, melainkan hanya untuk sedikit memberikan masukan untuk perbaikan ataupun peningkatan pelayanan yang lebih baik.

Adapun Saran ini ditujukan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta:

a. Koordinasi antara pimpinan, pejabat dan staf Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta mohon kiranya perlu ditingkatkan agar tidak terjadi miss komunikasi dalam proses pelayanan terhadap masyarakat.
b. Kanwil Kemenag DIY diharapkan lebih dipermudah dalam hal urusan permohonan perizinan dan pengambilan data baik dengan observasi maupun wawancara agar penelitian bisa berjalan maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh kedua belah pihak.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya agar dapat memperluas khasanah keilmuan tentang Penerapan Fungsi Manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

A'laa, SZ Dinal, *Kutipan skripsi analisis manajemen pelayanan di seksi PHU Kemenag kabupaten Purworejo Tahun 2016*, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah UIN SUKA, 2017.

CNN Indonesia: https://www.cnnindonesia.com/internasional/20200401173153-120-489281/5-negara-dengan-kuota-haji-terbanyak-di-seluruh-dunia/2. di akses kamis 08 Oktober 2020

Dawim, Sudarman, *Menjadi peneliti kualitatif*, Bandung: CV. Pustaka Setia 2002.

Deitiana, Tita, *Manajemen operasional strategi dan analisa*, Jakarta: Mitra wacana 2011.

Effendi, Usman, *Azaz Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Hamid, Noor, *Manajemen haji dan umrah mengelola perjalanan tamu Allah ke tanah suci* , Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.

Hasan, Irmayanti, *Manajemen operasional perspektif intergratif*, Malang: UIN Malik press.2011.

Kbbi: https:// kbbi.go.id/pelaporan KBBI KBBI Online, diakses selasa 27 Oktober 2020.

Noor, Juliansyah, *Penelitian ilmu manajemen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan tata kerja instansi vertikal kementerian agama.

Rusdiana A, *Manajemen operasional*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014.

SP Hasibuan Malayu, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.

Sugiyono, *Metode penelitia kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Undang-Undang No.8 Tahun 2019, tentang Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Web Quran Kemenag: https://quran.kemenag.go.id/sura/39 diakses Tanggal 26 Maret 2021.

Web Kemenag Diy: www.diy.kemeng.go.id/ di akses Senin, 05 April 2021 Pukul 14.00

Web Kemenag Diy: https://diy.kemenag.go.id/psge-9-visi-dan-misi.html di akses Senin, 05 April 2021 Pukul 14.46

Wikipedia: https:// id.m.wikipedia.org/wiki/Evaluasi. diakses selasa 27 Oktober 2020.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA