

**MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN BANTUL TAHUN 2020**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Oleh:**

**Riza Umami  
NIM 15240081**

**Pembimbing:**

**Aris Risdiana, S.Sos.I., M.M  
NIP. 19820804 201101 1 007**

**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-1913/Un.02/DD/PP.00.9/12/2021

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER DI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL TAHUN 2020

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIZA UMAMI  
Nomor Induk Mahasiswa : 15240081  
Telah diujikan pada : Rabu, 15 Desember 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Aris Risdiana, S.Sos.I., MM  
SIGNED

Valid ID: 61c5649953002



Penguji I

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si  
SIGNED

Valid ID: 61c53040648b5



Penguji II

Muhammad Toriq Nurmadiansyah,  
S.Ag.,M.Si  
SIGNED

Valid ID: 61c52a85ca323



Yogyakarta, 15 Desember 2021  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

Valid ID: 61c56b2f2fddc



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax (0274) 552230  
E-mail: [fd@uin-suka.ac.id](mailto:fd@uin-suka.ac.id), Yogyakarta 55281

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Kepada:**

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

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Saudari:

Nama : Riza Umami  
NIM : 15240081  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor  
Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 8 Desember 2021

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si  
NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing

Aris Risdiana, S.Sos.I., M.M  
19820804 201101 1 007

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riza Umami

NIM : 15240081

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020 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 mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 8 Desember 2021  
Yang menyatakan,



Riza Umami  
15240081

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Program Studi Manajemen Dakwah



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

نَوَيْتُ الْحَجَّ وَأَحْرَمْتُ بِهِ لِلَّهِ تَعَالَى لِنَبِيِّكَ اللَّهُمَّ بِحَجَّةٍ

Artinya: "Aku niat melaksanakan haji dan berihram karena Allah Swt. Aku  
sambut panggilan-Mu, ya Allah untuk berhaji."<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup><https://kumparan.com/berita-hari-ini/niat-haji-bacaan-arab-latin-dan-terjemahannya-1vSynsjZJii/full> diakses pada tanggal 16 Desember 2021 pukul 09.06 WIB.



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayat serta inayah-Nya. Sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada program studi Manajemen Dakwah di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Untuk itu, peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, S.Ag., MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
4. Ibu Dr. Hikmah Endraswati, SE., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
5. Ibu Dr. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama proses perkuliahan berlangsung.

6. Bapak Aris Risdiana, S.Sos.I., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas kesabaran dan ketulusannya dalam membimbing dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membimbing serta mencurahkan ilmu selama perkuliahan.
8. Bapak H. Aidi Johansyah, S.Ag., M.M. selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Bapak H. Ahmad Mustafid, S.Ag., M.Hum. selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul beserta staf PHU yang telah membantu dalam skripsi ini.
9. Diri saya sendiri yang telah mampu dan berjuang menyelesaikan skripsi ini sebagai bekal masa depan.
10. Kedua orang tua saya, Bapak Nurudin dan Ibu Murtini atas segala doa dan dukungannya untuk menyemangati penulis agar semangat dalam menyelesaikan studi.
11. Saudara-saudara saya, atas segala dukungan, motivasi, cinta dan kasih sayang kepada peneliti.
12. Teman-teman terdekat saya, Putri Yulia, Vicky, Ami yang selalu memberi dukungan kepada penulis walau dari jauh.
13. Teman-teman Manajemen Dakwah 2015 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berbagi ilmu selama perkuliahan.
14. Teman-teman KKN Desa Kempon Tahun 2019 (Mimin, Titik, Ayu, Fatim, Nikmah, Yoga, dan Wafi) yang telah menjadi teman selama KKN.



15. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah disebutkan di atas mendapatkan balasan kebaikan yang lebih baik oleh Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka pada kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini bisa lebih baik lagi. semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 8 Desember 2021  
Peneliti

Riza Umami  
15240081

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Riza Umami, 15240081, Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Manajemen pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan yang merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah maupun badan usaha milik negara/daerah. Adapun dalam penelitian ini mencoba untuk melihat bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020. Manajemen pelayanan sangat diperlukan oleh instansi untuk mengelola pelayanan dalam bentuk jasa karena tujuan dari titik pusat pelayanan terdapat pada jemaah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teori yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan teori ciri-ciri pelayanan yang baik dari Kasmir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020 sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari proses pelayanan oleh Seksi PHU sudah sesuai dengan SOP pelayanan pendaftaran haji reguler yang dibuat oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Hal lainnya adalah bentuk pelayanan yang dilakukan Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sudah sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang baik. Petugas pelayanan calon jemaah sudah melayani dengan baik calon jemaah pendaftaran haji reguler.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan, Pendaftaran Haji Reguler.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
D. Kajian Pustaka .....	6
E. Kerangka Teori .....	10
F. Metode Penelitian .....	18
G. Sistematika Pembahasan .....	23

<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>25</b>
A. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul .....	25
B. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul .....	26
C. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul .....	29
D. Struktur Organisasi dan Jumlah Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul .....	30
E. Tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul .....	31
F. Deskripsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten .....	33
G. Sarana dan Prasarana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah .....	40
H. Data Pendaftar Haji Reguler Tahun 2020 .....	41
 <b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	 <b>44</b>
A. Proses Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah .....	44
B. Bentuk-bentuk Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020 .....	57

<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>77</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan dan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 2.2 Sarana Prasarana Seksi PHU Kantor Kementerian Agama	
Kabupaten Bantul .....	40
Tabel 3.1 Data Pendaftar Haji Reguler Tahun 2020 Kantor Kementerian	
Agama Kabupaten Bantul .....	41





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Data .....	22
Gambar 1.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data .....	23
Gambar 2.1 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul .....	25
Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul .....	30
Gambar 2.3 Struktur Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul .....	35
Gambar 3.1 SOP Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler .....	50
Gambar 3.2 Sekilas Tentang Aplikasi SISKOHAT .....	55

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan impian dari setiap orang muslim di dunia termasuk di Indonesia yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Animo masyarakat muslim Indonesia untuk menunaikan ibadah haji sangat tinggi, sehingga menyebabkan lamanya *waiting list* atau daftar tunggu keberangkatan jamaah haji. Merilis dari Kementerian Agama RI tanggal 12 Februari 2019 berdasarkan data siskohat bahwa waktu tunggu antrean keberangkatan paling pendek 11 tahun berada di provinsi Gorontalo dan yang paling lama 39 tahun berada di provinsi Sulawesi Selatan, sedangkan provinsi lainnya bervariasi seperti di Daerah Istimewa Yogyakarta sekitar 29 tahun. Sementara kuota haji masing-masing Provinsi dibatasi 1/1000 (1 per mil) dari jumlah muslim di suatu daerah.<sup>1</sup>

Pada tahun 2017 kuota jamaah haji Indonesia kembali normal 100%, yakni 211.000 jamaah dan mendapatkan tambahan kuota dari pemerintah Arab Saudi sebesar 10.000 jamaah, sehingga menjadi 221.000 jamaah. Kemudian pada tahun 2019, Indonesia mendapatkan tambahan kuota haji sebesar 10.000 jamaah, sehingga jumlah total kuota haji tahun 2019 untuk Indonesia menjadi 231.000 jamaah. Namun dengan tambahan kuota tersebut, jumlah antrean keberangkatan jamaah haji reguler masih menunggu 11 tahun

---

<sup>1</sup>Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm.143.

sampai 39 tahun (setiap provinsi lama antrean berbeda), karena faktanya pendaftar haji hampir naik 3 kali lipat, yakni mencapai 600.000 orang. Data bulan Juni 2019 waktu tunggu antrean haji rata-rata 18 tahun, paling cepat adalah 11 tahun yakni provinsi Maluku, Sulawesi Utara dan Gorontalo, sedangkan paling lama di provinsi Sulawesi Selatan sampai 39 tahun.<sup>2</sup> Untuk mengurangi lamanya masa tunggu antrian jemaah haji setiap tahunnya, pemerintah mengusulkan penambahan kuota haji kepada Pemerintah Arab Saudi.

Pendaftaran calon jemaah haji dinyatakan sah setelah yang bersangkutan mendapatkan Nomor Porsi dari Kantor Kementerian Agama. (pasal 6 PMA Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan atas PMA No. 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler). Lokasi pendaftaran bagi calon haji reguler dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota tempat domisili jemaah calon haji, yang pada saat sekarang ini beberapa daerah telah melakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terintegrasi dengan Bank Penerima Setoran Perjalanan Ibadah Haji (BPS-Bipih) yang membuka counter teller di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.<sup>3</sup>

Manajemen pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan yang merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah

---

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 359.

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm. 146.

pusat, daerah maupun badan usaha milik negara/daerah.<sup>4</sup> Manajemen pelayanan merupakan suatu proses ataupun sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan layanan dengan tujuan agar mekanisme kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan tertib, lancar tepat pada sasaran serta memuaskan pihak yang dilayani.<sup>5</sup>

Manajemen pelayanan sangat diperlukan oleh instansi untuk mengelola pelayanan dalam bentuk jasa karena tujuan dari titik pusat pelayanan terdapat pada jemaah. Pada hakikatnya tujuan dari manajemen pelayanan merupakan kepuasan yang didapat oleh pelanggan itu sendiri.<sup>6</sup>

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang nantinya disingkat menjadi Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Bantul, merupakan instansi pemerintah di bawah naungan Kementerian Agama tentunya harus memenuhi tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Seksi PHU Kemenag Kabupaten Bantul melakukan pelayanan dan bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan haji dan umrah.<sup>7</sup> Seksi PHU sebagai fasilitator dan organisator masyarakat harus bersikap profesional dalam memberikan

---

<sup>4</sup>Ratminko & Etik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan ke-1, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 5.

<sup>5</sup>H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 186.

<sup>6</sup>Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cetakan ke-1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 3.

<sup>7</sup>Website Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, *Tugas Pokok dan Fungsi*, <https://bantul.kemenag.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi> diakses pada tanggal 13 Juni 2021 pukul 07.00 WIB.

pelayanan kepada calon jemaah haji. Seksi PHU Kantor Kemenag Bantul juga harus memberikan bantuan dan pendampingan mengenai segala sesuatu yang dibutuhkan oleh calon jemaah haji. Pendampingan dan bantuan kepada jemaah haji dimulai dari sebelum keberangkatan hingga kembalinya ke tanah air.

Tahun ini tidak ada pemberangkatan haji karena wabah covid-19, Kegiatan yang ada di Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul tetap berjalan. Bahkan untuk saat ini, Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul juga dalam keadaan merenovasi gedung diperkirakan akan selesai akhir bulan November. Selain itu, dari empat kabupaten dan satu kotamadya, Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul ini mempunyai gedung tersendiri satu-satunya di Daerah Istimewa Yogyakarta terkait layanan haji dan umrah yang saat ini menjadi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu. PHU di sana perlengkapannya sudah lengkap, banyak kemudahan artinya daftar haji satu tempat selesai: Bank Syariah siap di PLHUT Kemenag, gratis foto haji, gratis fotokopi dokumen, dan gratis press dokumen. Kabupaten Bantul bahkan menjadi peringkat kedua jumlah haji yang mendaftar.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020.

### **2. Kegunaan Penelitian**

#### **a. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah keilmuan terkait manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler bagi program studi Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi MHU (Manajemen Haji Umrah).

#### **b. Secara Praktis**

Penelitian ini untuk mengetahui proses manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020.



#### D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu (buku, skripsi, tesis, disertasi, artikel, dan sebagainya).<sup>8</sup> Pada bagian ini berisi pemaparan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dan dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk penelitian ini yaitu:

*Pertama*, jurnal anida yang ditulis oleh Resti Wildayati, Dindin Solahudin, dan Arif Rahman (2017), Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang berjudul Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah dapat ditarik kesimpulan bahwa (1) Wujud fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sudah memadai terbukti dengan adanya kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan, penggunaan teknologi yang memadai dan adanya penunjang pelayanan haji satu atap yang dapat memudahkan, (2) Ketanggapan dalam membantu dan menyediakan pelayanan dilakukan dengan menempatkan staff sesuai dengan keahlian masing-masing staff, (3) Jaminan yang diberikan dalam

---

<sup>8</sup>Waryono, dkk., *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 15.

meningkatkan kepuasan dilakukan dengan melalui jaminan administrasi, jaminan keamanan dan jaminan keilmuan.<sup>9</sup>

*Kedua*, skripsi Tira Wulani (2019) Mahasiswi Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang berjudul *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatra Selatan*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil Penelitian ini ditemukan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang bekerjasama dengan lembaga pemerintahan yang membantu menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji.<sup>10</sup>

*Ketiga*, skripsi Rini Khaerunnisa (2020) Mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul *Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)*. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah baik. Bentuk pelayanan

---

<sup>9</sup>Resti Wildayati, dkk., *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*, Jurnal, Jurnal Anida Vol. 17 No. 2, 2017, hlm. 165-166.

<sup>10</sup>Tira Wulan, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*, Skripsi (Sumatera Selatan: Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, 2019), hlm.1-27.

pelimpahan nomor porsi haji Seksi PHU yaitu sebagai verifikator dan pemberi rekomendasi kepada jemaah pelimpahan nomor porsi.<sup>11</sup>

*Keempat*, skripsi Siti Fatimah (2020) Mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul Manajemen Pelayanan Pengembalian Pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang sesuai dengan penelitian lapangan. Hasil penelitian ini dikategorikan baik karena manajemen pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tersampaikan sesuai dengan tujuannya kepada jemaah haji pengembalian dana Bipih.<sup>12</sup>

*Kelima*, skripsi Naila Tihara Rizkiya (2020) Mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah pengawasan penyelenggaraan ibadah haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020 sudah berjalan dengan baik dan sudah optimal walaupun pada tahun itu

---

<sup>11</sup>Rini Khaerunnisa, *Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020*, Skripsi, (Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2021), hlm. x.

<sup>12</sup>Siti Fatimah, *Manajemen Pelayanan Pengembalian Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020*, Skripsi, (Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2021), hlm. x.

terjadi pandemi yang membuat adanya pembatalan pemberangkatan jamaah haji.<sup>13</sup>

*Keenam*, jurnal MD yang ditulis oleh Ence Sopyan dan Kismartini (2020), Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro yang berjudul Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif melalui studi pustaka. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan ibadah haji secara terpadu dan satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis cukup berjalan baik meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan-hambatannya, antara lain kurangnya sosialisasi dan kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan sebagai petugas pelayanan ibadah haji baik dari internal Kementerian Agama maupun dari mitra bank penerima setoran (BPS).<sup>14</sup>

Berdasarkan tinjauan peneliti terhadap hasil penelitian skripsi maupun jurnal sebelumnya, maka penelitian ini mempunyai perbedaan baik dilihat dari perspektif, subjek, maupun objek penelitiannya. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu untuk melanjutkan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Dengan demikian, penelitian tentang Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020 belum dilakukan.

---

<sup>13</sup>Naila Tihara Rizkiya, *Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020*, Skripsi, (Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2021), hlm. x.

<sup>14</sup>Ence Sopyan dan Kismartini, *Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis*, Jurnal MD Vol. 6 No. 1, 2020, hlm. 131-132.

## E. Kerangka Teori

### 1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Menurut Moenir manajemen pelayanan merupakan suatu proses ataupun sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan layanan dengan tujuan agar mekanisme kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan tertib, lancar tepat pada sasaran serta memuaskan pihak yang dilayani.<sup>15</sup> Sedangkan menurut Ratminko dan Etik Septi Winarsih manajemen pelayanan merupakan proses penerapan antara ilmu dan seni yang bersifat tidak kasat mata karena memberikan atau menyalurkan aktivitas-aktivitas pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.<sup>16</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, yang dimaksud manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu proses atau prosedur yang harus dilakukan untuk mengatur dan mengendalikan kegiatan pelayanan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan agar dapat memuaskan konsumen atau pihak yang dilayani.

#### a. Tujuan manajemen pelayanan

Pada hakikatnya tujuan dari manajemen pelayanan merupakan kepuasan yang didapat oleh pelanggan itu sendiri. Pelanggan merupakan kunci untuk meraih keuntungan berupa mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan maupun instansi, meraih pangsa pasar, menciptakan kepemimpinan dalam hal

<sup>15</sup>H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*....., hlm. 186.

<sup>16</sup>Ratminto & Etik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*....., hlm. 4.



kualitas, melaksanakan tanggung jawab sosial dan lain sebagainya.<sup>17</sup>

Agar tujuan manajemen pelayanan tercapai dengan baik, maka diperlukan acuan yang baik dan benar, selain itu adanya pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan kepada pengguna jasa layanan.<sup>18</sup>

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Menurut Kasmir ciri-ciri pelayanan yang baik adalah 9 poin sebagai berikut:<sup>19</sup>

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jemaah tergantung pada karyawan yang baik artinya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di sisi lain, karyawan harus tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar juga mampu memikat dan mengambil hati jemaah sehingga jemaah semakin tertarik.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Hal penting lainnya yang harus diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jemaah nyaman dan betah dalam ruangan tersebut.

---

<sup>17</sup>Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*,....., hlm. 3.

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm. 8.

<sup>19</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 33-39.



3) Bertanggung jawab

Karyawan dalam menjalankan kegiatan pelayanan harus bisa melayani dari awal kegiatan sampai tuntas atau selesai. Jemaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut harus segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat

Karyawan diharapkan dalam melayani jemaah melakukannya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Layanan yang diberikan harus disesuaikan dengan standar perusahaan dan keinginan jemaah.

5) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada jemaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jemaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6) Memberikan jaminan dan kerahasiaan setiap transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan jemaah terutama yang berkaitan dengan data jemaah. Pada dasarnya, menjaga rahasia jemaah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga

rahasia jemaah terhadap siapa pun. Menjaga rahasia jemaah merupakan ukuran kepercayaan jemaah kepada perusahaan.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan dalam melayani jemaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Tugas karyawan selalu berhubungan dengan jemaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jemaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

8) Berusaha memahami kebutuhan jemaah

Karyawan harus cepat tanggap dengan keinginan jemaahnya. Karyawan yang lamban akan membuat jemaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jemaah secara cepat.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah

Kepercayaan calon jemaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jemaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jemaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

## 2. Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji reguler adalah suatu aktivitas/kegiatan calon jemaah haji untuk melakukan kegiatan agar dapat dicatat sebagai jemaah haji reguler. Pelaksanaan pendaftaran haji reguler dilakukan sepanjang tahun setiap hari kerja. Adapun tempat pelaksanaan pendaftaran haji reguler di kantor Kementerian Agama di kabupaten/kota domisili jemaah haji. Dalam UU RI No.8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pasal 3, disebutkan:

- a. Pendaftaran jemaah haji reguler dilakukan sepanjang tahun setiap hari sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri.
- b. Pendaftaran dilakukan di Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/ Kota domisili jemaah haji.
- c. Pendaftaran dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan sesuai dengan nomor urut pendaftaran.
- d. Nomor urut pendaftaran digunakan sebagai dasar pelayanan pemberangkatan jemaah haji.

Dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 pasal 3, disebutkan bahwa:

- a. Pendaftaran haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun.
- b. Calon jemaah haji membayar setoran awal BPIH ke rekening BPKH sebesar Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) melalui BPS BPIH (sekarang Bipih) untuk mendapatkan Nomor Validasi.

- c. Pendaftaran haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili jemaah haji pada kartu tanda penduduk.
- d. Pendaftaran haji wajib dilakukan oleh calon jemaah untuk pengambilan foto dan sidik jari.
- e. Calon jemaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) tahun menunaikan ibadah haji yang terakhir.
- f. Ketentuan pendaftaran tidak berlaku bagi pembimbing ibadah.
- g. Ketentuan lebih lanjut mengenai pendaftaran bagi pembimbing ibadah ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jendral.

Persyaratan pendaftaran calon jemaah haji reguler, tertuang dalam pasal 4 dan 5 Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2018 sebagai berikut:

- a. Beragama Islam
- b. Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar
- c. Memiliki kartu tanda penduduk yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah
- d. Memiliki kartu keluarga
- e. Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah
- f. Memiliki tabungan atas nama calon jemaah haji yang bersangkutan pada BPS BPIH.

Selain persyaratan di atas, calon jemaah haji harus menyerahkan pasfoto terbaru ukuran 3x4 sebanyak 10 lembar dan 4x6 sebanyak 1 lembar dengan ketentuan pasfoto berwarna dengan latar belakang warna putih, warna baju/ kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi jemaah haji wanita menggunakan busana muslimah, tidak menggunakan kacamata, dan tampak wajah paling sedikit 80% (delapan puluh persen). Bupati/ wali kota dapat menambah persyaratan pendaftaran berupa surat keterangan domisili.

Bagi warga negara asing yang tinggal di Indonesia dan memiliki hubungan hukum sebagai suami/ istri atau anak yang sah (mahram) dengan warga negara Indonesia yang terdaftar sebagai jemaah haji, dapat mendaftar sebagai calon jemaah haji. Hubungan hukum sebagai suami/ istri atau anak yang sah dibuktikan dengan kutipan akta nikah, akta kelahiran, atau kartu keluarga. Warga negara asing wajib memenuhi persyaratan; beragama Islam, memiliki paspor asli negara asal yang masih berlaku, memiliki izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap di Indonesia yang masih berlaku, tidak termasuk dalam daftar pencegahan dan penangkalan, dan memiliki surat rekomendasi untuk menunaikkan ibadah haji dari perwakilan negara yang bersangkutan.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah*, ..., hlm. 144-146.

Prosedur pendaftaran haji reguler berikut:<sup>21</sup>

- a. Calon jemaah haji membuka tabungan haji pada BPS-BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa kartu identitas dan setoran awal sebesar 25 juta rupiah.
- b. Calon jemaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.
- c. Calon jemaah haji melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS-BPIH sesuai domisili.
- d. BPS-BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi Nomor Validasi.
- e. Dokumen Bukti setoran awal BPIH ditempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4 dan bermaterai.
- f. Calon jemaah haji mendatangi Kementerian Agama Kabupaten/ Kota dengan membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH .
- g. Calon jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkannya kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota.

---

<sup>21</sup>Alur Pendaftaran Haji Reguler, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.



- h. Calon jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota.
- i. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 lembar yang setiap lembarnya dicetak/ ditempel pasfoto calon jemaah haji ukuran 3x4.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran umum tentang manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dan objek dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Subjek penelitian**

Subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh data dan keterangan penelitian.<sup>22</sup> Yang dimaksud subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Karyawan Seksi PHU, Calon Jemaah Haji.

---

<sup>22</sup>Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Tras, 2011), hlm. 24.

b. Objek penelitian

Objek penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler oleh Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020.

3. Sumber Data

Dalam hal ini peneliti menggunakan:

a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh dalam penelitian, langsung dari sumber pertama yang berupa hasil wawancara dan observasi dengan datang langsung ke lokasi penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis, yang terdapat pada buku literatur atau artikel-artikel yang terkait dengan manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini akan mengumpulkan data melalui beberapa teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara menyeluruh tentang manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020.

Wawancara yang dilakukan di penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, yang lebih mirip dengan percakapan informal. Pihak-pihak yang diwawancarai diantaranya adalah pihak Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Karyawan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Calon Jemaah Haji.

b. Observasi

Menurut Nasution dalam buku yang ditulis oleh Sugiyono menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>23</sup> Jenis observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah observasi nonpartisipan. Peneliti mengumpulkan data tanpa menjadi bagian dari situasi yang terjadi. Peneliti juga mengamati berbagai fenomena-fenomena manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.<sup>24</sup> Penelitian akan melakukan pencarian dokumen berupa catatan, gambar, foto, maupun video yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

---

<sup>23</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* ed 2, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 106.

<sup>24</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 396.

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan reduksi data, penyajian atau *display* data, dan pengambilan kesimpulan. Adapun penjelasan dari teknik analisis data tersebut adalah<sup>25</sup>

### a. Reduksi data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok memfokuskan ke dalam hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

### b. Penyajian data

Dalam penelitian ini penyajian data akan ditampilkan dalam bentuk teks narasi. Pada tahap penyajian data ini, dilakukan dengan bentuk petikan wawancara, foto (dokumentasi), dan tabel. Hal ini agar dapat melihat gambaran keseluruhan bagian-bagian tertentu dalam penelitian, sehingga mempermudah untuk melihat apa yang sedang terjadi dan dapat menarik kesimpulan.

### c. Pengambilan kesimpulan

Pengambilan kesimpulan ini adalah proses terakhir yang dilakukan dalam penulisan data. Pada tahap ini, peneliti mengambil kesimpulan terhadap data yang telah di reduksi ke dalam laporan secara sistematis dengan cara membandingkan, menghubungkan, dan

---

<sup>25</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V (Jakarta: Riska Cipta, 2002), hlm. 91.

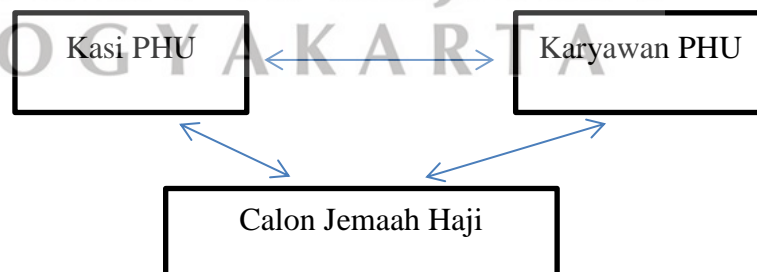
memilih data yang mengarah pada pemecah masalah serta mampu menjawab permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai.

#### 6. Teknik Uji Keabsahan Data

Teknik uji keabsahan data yang dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh peneliti benar-benar merupakan penelitian ilmiah. Teknik uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Jenis dari triangulasi sendiri ada tiga yaitu triangulasi sumber data yaitu cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik yaitu pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu yaitu pengecekan data dengan melihat waktu.<sup>26</sup>

Penelitian ini menggunakan dua model teknik triangulasi dalam uji keabsahan data, yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data. Adapun skemanya dapat digambarkan sebagai berikut.

**Gambar 1.1**  
**Triangulasi Sumber Data**

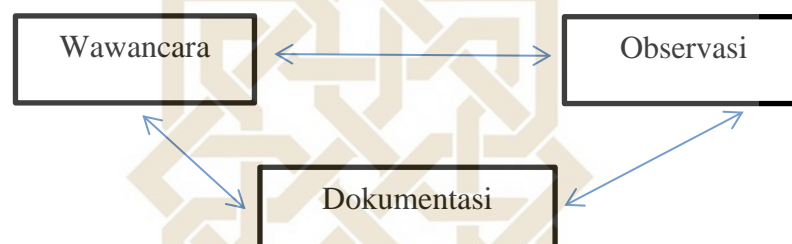


*Sumber:* Sugiyono, Metodologi Penelitian Manajemen.

<sup>26</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*,..., hlm. 189-191.

Triangulasi sumber ini digunakan untuk menguji keabsahan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah Kepala Seksi PHU, Karyawan PHU, dan calon jemaah pendaftaran haji reguler.

**Gambar 1.2**  
**Triangulasi Teknik Pengumpulan Data**



*Sumber:* Sugiyono, Metodologi Penelitian Manajemen.

Triangulasi teknik pengumpulan data digunakan untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang didapat dari hasil wawancara diuji kebenarannya menggunakan observasi dan dokumentasi, begitupun sebaliknya. Jika terdapat data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi lanjut kepada sumber data untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar dari sudut pandang yang berbeda-beda.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Gambaran sistematika pembahasan ini akan peneliti kemukakan sebagai berikut:

Bab I berisi tentang pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.



Bab II berisi tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang meliputi letak geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, visi dan misi, struktur organisasi dan jumlah pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, deskripsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, sarana dan prasarana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta data pendaftar haji reguler di Kabupaten Bantul Tahun 2020.

Bab III berisi tentang pembahasan hasil penelitian tentang manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, yaitu meliputi proses pelayanan pendaftaran haji reguler oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, bentuk-bentuk pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Bab IV berisi tentang kesimpulan, saran, kemudian pada penelitian ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020 maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020 sudah berjalan dengan baik.

Hal tersebut dapat dilihat dari proses pelayanan oleh Seksi PHU sudah sesuai dengan SOP pelayanan pendaftaran haji reguler yang dibuat oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang meliputi: pendaftar (jemaah) menyerahkan berkas persyaratan pendaftaran haji, petugas pelayanan menerima, meneliti bukti setoran awal BIPIH dan memverifikasi berkas persyaratan pendaftaran haji, jika belum lengkap agar dilengkapi lagi, petugas pelayanan khusus mengentry data validasi bank (data identitas/ data biometrix) ke dalam aplikasi SISKOHAT, petugas pelayanan khusus mencetak hasil entry data pendaftaran haji (Surat Pendaftaran Pergi Haji/SPPH), petugas pelayanan khusus menyerahkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) kepada pendaftar (jemaah) untuk ditandatangani, petugas pelayanan meneliti kelengkapan tanda tangan pendaftar (jemaah) pada SPPH, petugas pelayanan menyerahkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) kepada Kepala Seksi untuk ditandatangani, petugas pelayanan memilah berkas SPPH sebelum diserahkan ke pemohon (jemaah), petugas pelayanan menyerahkan

lembar 1 SPPH dan lembar 1 Setoran Awal dari BPS-BPIH kepada pendaftar (jemaah).

Hal lainnya adalah bentuk pelayanan yang dilakukan Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sudah sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana prasarana yang baik, bertanggung jawab, melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah. Petugas pelayanan calon jemaah sudah melayani dengan baik calon jemaah pendaftaran haji reguler.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut, saran untuk Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sebagai berikut:

1. Peneliti merekomendasikan agar Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul tetap mempertahankan pelayanan serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pendaftar haji yang sudah baik.
2. Menambah kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul harus melibatkan idealnya 6 pelaksana layanan yang ada di Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, Jakarta: Riska Cipta, 2002.
- Fatimah, Siti, *Manajemen Pelayanan Pengembalian Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020*, Skripsi, Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2021.
- Hamid, Noor, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017.
- <https://kumparan.com/berita-hari-ini/niat-haji-bacaan-arab-latin-dan-terjemahannya-1vSynsjZJii/full>
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Khaerunnisa, Rini, *Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020*, Skripsi, Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2021.
- Lupioyadi, Rambat, *Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-1, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Peraturan Menteri Agama Republik (PMA) Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Bagian Kedua, pasal 3, 4, dan 5, 2018.
- Peraturan Menteri Agama Republik (PMA) Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 7, 2019.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cetakan ke-1, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

- Ratminto, Septi Winarsih, Etik, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan ke-1, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005.
- Rizkiya, Naila Tihara, *Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020*, Skripsi, Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2021.
- Sopyan, Ence dan Kismartini, *Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis*, Jurnal MD Vol. 6 No. 1, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung : Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed 2, Bandung : Alfabeta, 2017.
- Tanzeh, Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Tras, 2011.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, Jakarta: Sekretariat Negara, 2019.
- Waryono, dkk., *Pedoman Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014.
- Website Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, <https://bantul.kemenag.go.id/profil/>, 2021.
- Wildayati, Resti, dkk., *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*, Jurnal Anida Vol. 17 No. 2, 2017.
- Wulan, Tira, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kotor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*, Skripsi, Sumatera Selatan: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, 2019.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA