

**MANAJEMEN PELAYANAN PETUGAS HAJI PEREMPUAN
TERHADAP JEMAAH HAJI PEREMPUAN DI KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TENGAH TAHUN 2019**



SKRIPSI

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

Oleh:

LILY AWANDA FAIDATIN

16240051

Pembimbing:

**Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
NIP 19701026 200501 1 005**

**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-1781/Un.02/DD/PP.00.9/12/2021

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN PETUGAS HAJI PEREMPUAN TERHADAP JEMAAH
HAJI PEREMPUAN DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TENGAH TAHUN 2019

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	: LILY AWANDA FAIDATIN
Nomor Induk Mahasiswa	: 16240051
Telah diujikan pada	: Selasa, 31 Agustus 2021
Nilai ujian Tugas Akhir	: A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 61807303aae9f



Pengaji I
Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED



Pengaji II
Dra. Nurmahni, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 6192d1736a6a2





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

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
<http://dakwah.uin-suka.ac.id> Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada
 Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan sesuai kebutuhan, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Lily Awanda Faidatin
 NIM : 16240051
 Judul : Manajemen Pelayanan Petugas Haji Perempuan Terhadap Jemaah Haji
 Perempuan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
 Jawa Tengah Tahun 2019

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Manajemen Dakwah. Berkenaan dengan hal tersebut, kami mengaharap agar skripsi yang bersangkutan dapat segera di munaqosyahkan.

Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Agustus 2021

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
[Signature]
Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si.
 NIP 19690227 200312 1 0001

Pembimbing
[Signature]
Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
 NIP 19701026 200501 1 005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lily Awanda Faidatin
NIM : 16240051
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Manajemen Pelayanan Petugas Haji Perempuan Terhadap Jemaah Haji Perempuan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Agustus 2021



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERTANYAAN MEMAKAI JILBAB

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lily Awanda Faidatin
NIM : 16240051
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa saya tidak akan menuntut Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas pemakaian jilbab pada Ijazah Strata Satu saya. Apabila suatu hari terjadi penolakan ijazah dari instansi tertentu karena penggunaan jilbab, maka hal tersebut secara penuh menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 20 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Lily Awanda Faidatin

16240051

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Secara sadar dan bertanggung jawab, skripsi ini dipersembahkan untuk:
Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras
(untuk urusan yang lain). (QS. Al-Insyirah: 7)¹



¹ Al-Qur'an, 94: 7. Terjemah ayat Al-Qur'an di skripsi ini diambil dari Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah Special for Woman*, (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema), hlm. 596.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamien, puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada kita sekalian, khususnya kepada peneliti yang akhirnya dapat menyelesaikan skripsi berjudul **Manajemen Pelayanan Petugas Haji Perempuan Terhadap Jemaah Haji Perempuan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019** dengan maksimal. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman *jahiliyyah* menuju zaman yang terang benderang yakni *diinul Islam*.

Penyusunan skripsi ini merupakan usaha untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti sendiri menyadari, bahwa pada serangkaian proses penyelesaian *study* ini tidak akan berjalan lancar tanpa kehadiran berbagai pihak yang memberikan dukungan baik dalam bentuk akademik, moril, materil, maupun dukungan lainnya. Sehingga, pada kesempatan ini, peneliti bermaksud menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Dr.Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., beserta jajaran wakil rektor Prof. Dr. Iswandi Syahputra, S.Ag., M.Si., Dr.Phil Sahiron, M.A., serta Dr. Abdur Rozaki, S.Ag., M.Si.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., beserta jajaran wakil dekan Dr. Musthofa, S.Ag., M.Si., Prof. Dr. Hj. Casmini, M.Si, serta Dr. Pajar Hatma Indra Jaya, S.Sos., M.Si.

3. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Bapak Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., beserta Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah, Ibu Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.
4. Bapak Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag., yang merupakan Dosen Pembimbing Akademik sejak peneliti diterima sebagai Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah 2016.
5. Bapak-ibu Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yakni Prof. Dr. H. Faisal Ismail, Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si., Bapak Dr. Andy Dermawan, M.Ag., Bapak Achmad Muhammad, M.Ag., Bapak Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd., Bapak Bayu Mitra Adhyatma Kusuma, M.AP., Bapak Munif Solihan, MPA., Bapak Drs. Abdul Rozak, M.Pd., Bapak Drs. Mukhammad Sahlan, M.Si., Bapak Abdul Majid, Bapak Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I., Bapak Muhammad Irfai Muslim, M.Si., Bapak Shofi'unnafi, M.M., Bapak Muhammad Yusuf Murdani, Bapak Dwi Margo Yuwono, M.Hum., Ibu Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si., Ibu Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM., Ibu Dra. Nurmahni, M.Ag., Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd., Ibu Hj. Evi Septiani Tavip Hayati, M.Si.
6. Bapak Aris Risdiana Eka Sasmita, S.Sos.I., MM., yang merupakan Dosen Pembimbing Lapangan saat Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik Angkatan 99 Tahun 2019 di Desa Tanjungpura, Kecamatan Rajapolah, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat.
7. Bapak Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd., yang merupakan Dosen Pembimbing Lapangan saat Praktikum Profesi pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Istimewa

Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan semangat serta arahan-arahan terbaik agar selalu belajar, belajar, dan belajar.

8. Kedua orangtua yakni Bapak H. Ahmad Muntahar, S.Pd.I. dan Ibu Hj. Lilis Suyanti, S.Pd., serta kedua adik Affan Irsyadul Khafidhin dan Sibawayh Nahrul Alam Bayhaqy, yang telah menjadi bagian utama dan terpenting dari perjalanan hidup peneliti.
9. Bapak Yohanes Setiawan beserta Ibu Ida Setiawan yang telah memberikan kepercayaan kepada peneliti sejak Tahun 2018 untuk mengelola Kost Gedung Putih yang beralamat di GK 1/437 RT. 025 RW. 08 Sapen, Demangan.
10. Teman-teman Program Studi Manajemen Dakwah (Rise of Madani) Angkatan 2016, terlebih khusus teman-teman Peminatan Manajemen Haji dan Umrah.
11. Teman-teman Kelompok 3 KKN Tematik Angkatan 99 di Desa Tanjungpura, Kecamatan Rajapolah, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat.
12. Teman-teman Praktikum Profesi di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
13. Seluruh kawan bertumbuh di PMII Rayon Pondok Syahadat, SEMA Fakultas Dakwah dan Komunikasi, DEMA UIN Sunan Kalijaga, PAC IPNU IPPNU Depok, PC IPNU IPPNU Sleman, KPMRT, IMaGo, DIAN/Interfidei, SRILLI, Omah Pirukun, NUBackpacker, DPW PGK DIY, Ikatan Pemuda Desa Indonesia, Yayasan Arah Pemuda Indonesia, KAMUJOLI, PC PMII DIY, serta IKPM Jatim-DIY.
14. Sahabat sekaligus kakak-kakak diantaranya Diniar Nur Fadilah, Yanuar Dwi Ariani, Indah Nur Safitri, Alya Fitra Dewi, Firawati, Annisa Nur Karimah, Estri

Rahmawati, Mahida Zahra, Elsa Wandira, Sri Lestari, Naila Ainul Khusna, Ilma Afida Nur Diana, Dewi Nurulhasni, Mbak Fullah Jumaynah, Mbak Richa F. Shofyana, Kak Nabbiul Ma'arif, dan Mas Wahyu Ismanto.

15. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Atas berbagai kekurangan dalam skripsi ini, peneliti yang masih jauh dari kata sempurna oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, mengharapkan segala bentuk kritikan juga saran yang membangun dari pembaca. Semoga, skripsi ini dapat mendatangkan manfaat di kemudian hari. Aamiin.

Yogyakarta, 10 November 2021

Peneliti,



Lily Awanda Faidatin

16240051

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Lily Awanda Faidatin (16240051), Manajemen Pelayanan Petugas Haji Perempuan Terhadap Jemaah Haji Perempuan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019. Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.

Penelitian ini berangkat dari keresahan akibat minimnya jumlah petugas haji perempuan yang dalam hal ini Petugas TPIHI Perempuan. Penelitian ini dirasa penting karena menyuguhkan data terkait keterlibatan Petugas TPIHI Perempuan dalam mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji khususnya dalam membimbing jemaah haji perempuan yang berasal dari Provinsi Jawa Tengah. Sehingga, melalui penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber masukan kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia untuk lebih memperhatikan proporsi jumlah jemaah haji perempuan dengan jumlah petugas haji perempuan.

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dalam penjabarannya. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi tidak langsung, dan dokumentasi yang kemudian di analisis dengan metode rumusan J. W. Creswell yang terdiri dari proses mengolah dan mempersiapkan data, membaca keseluruhan data, menganalisis lebih *detail* dengan meng-*coding* data, menerapkan proses *coding*, menyajikan pembahasan secara naratif, dan menginterpretasikan data yang didapat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses manajemen pelayanan telah berjalan baik dengan tahapan menetapkan sasaran pelayanan dilakukan secara kolektif, tahap menetapkan cara yang tepat dilakukan saat pelatihan integrasi petugas haji, tahap melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah sesuai standar pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, tahap mengendalikan proses pelayanan dilakukan rutin setiap hari, serta tahap evaluasi atas pelaksanaan tugas atau pekerjaan dilakukan dengan melibatkan perwakilan petugas haji.

Kata kunci; Manajemen Pelayanan, Petugas TPIHI Perempuan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Tinjauan Pustaka	5
E. Kerangka Teori	7
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Pembahasan	24

BAB II: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya	26
B. Visi dan Misi	28
C. Tujuan dan Sasaran.....	30
D. Tugas dan Fungsi.....	38
E. Struktur Organisasi.....	39
F. Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah	56

BAB III: MANAJEMEN PELAYANAN PETUGAS TPIHI PEREMPUAN

TERADAP JEMAAH HAJI PEREMPUAN DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2019

A. Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	59
1. Pra Operasional Pelaksanaan Ibadah Haji.....	59
2. Pelaksanaan Ibadah Haji	64
3. Pasca Pelaksanaan Ibadah Haji	67
B. Petugas Haji Indonesia.....	69
1. Jenis-jenis Petugas Haji.....	69
2. Proses Rekrutmen Petugas Haji	73
3. Pelatihan Integrasi Petugas Haji.....	77
C. Manajemen Pelayanan Petugas TPIHI Perempuan.....	80
1. Menetapkan Sasaran Pelayanan	82
2. Menetapkan Cara yang Tepat	86
3. Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah	88

4. Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan	100
5. Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan	106

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	111
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Informan dalam Penelitian	13
Tabel 3.1	Jumlah Jemaah Haji Asal Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019.....	60
Tabel 3.2	Jumlah Jemaah Haji Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 3.3	Jumlah Jemaah Haji Berdasarkan Usia	84
Tabel 3.4	Jumlah Jemaah Haji Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	84
Tabel 3.5	Jumlah Jemaah Haji Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan	85
Tabel 3.6	Daftar TPIHI Perempuan Asal Provinsi Jawa Tengah	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur dan Bagan Organisasi PPIH Embarkasi/Debarkasi Solo (SOC) Tahun 1440 H/2019 M.....	64
Gambar 3.2	Tata Tertib Pelatihan Integrasi Calon Petugas yang Mendampingi Jemaah Haji Embarkasi Solo Tahun 1440 H/2019 M.....	78



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Petugas haji merupakan salah satu komponen penting dalam kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji. Untuk mendapatkan petugas haji yang siap menjalankan tanggung jawab baik di tanah air maupun pada saat berlangsungnya serangkaian ibadah haji di Arab Saudi, Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji melakukan rekrutmen petugas haji mulai dari tingkat kabupaten/kota hingga tingkat Arab Saudi.

Proses rekrutmen petugas haji dilakukan dengan mengacu pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang mengamanatkan perlunya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji secara terus-menerus agar dapat berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi asas keadilan, profesionalitas, serta akuntabilitas. Meskipun secara ideal, untuk mendapatkan petugas haji yang profesional diperlukan adanya petugas haji tetap dengan pola mekanisme pengelolaan yang lebih permanen, terencana, dan bersifat jangka panjang.

Pada Tahun 2019 Menteri Agama Republik Indonesia menetapkan kuota haji Indonesia sejumlah 221.000 orang yang terbagi menjadi kuota haji reguler dan kuota haji khusus. Kuota haji reguler terdiri dari kuota jemaah haji reguler sebanyak 202.487 orang dan kuota petugas haji daerah sebanyak 1.513

orang. Sementara kuota haji khusus terdiri dari kuota jemaah haji khusus sebanyak 15.663 orang dan kuota petugas haji khusus sebanyak 1.337 orang.¹

Kuota tersebut kemudian dibagi oleh gubernur melalui sistem pembagian kuota provinsi ke dalam kuota kabupaten/kota dengan memperhitungkan proporsi jumlah penduduk muslim dan/atau daftar tunggu pada masing-masing kabupaten/kota.

Provinsi Jawa Tengah yang pada Tahun 2019 tercatat memiliki 34.718.207 jiwa penduduk², menjadi provinsi dengan urutan ketiga yang mendapat kuota haji terbanyak se-Indonesia dan secara *riil* memberangkatkan 33.996 jemaah haji.³ Jumlah tersebut terdiri dari 15.857 jemaah haji laki-laki dan 18.139 jemaah haji perempuan dengan prosentase 46,64% banding 53,36%. Sementara, jumlah petugas haji khususnya TPIHI perempuan hanya berjumlah tujuh orang dari 172 orang.⁴ Maka, dapat dikatakan bahwa petugas haji laki-laki masih menjadi sosok sentral dalam kegiatan penyelenggaraan ibadah haji.

¹ Keputusan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2019 tentang Penetapan Kuota Haji Tahun 1440H/2019M tertanggal 11 Januari 2019.

² Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015-2019, <https://boyolalikab.bps.go.id/statictable/2020/08/06/1131/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-ribu-2015-2019.html>, diakses pada 01 November 2021 Pukul 11.33 WIB.

³ Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, *Laporan Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi/Debarkasi Solo (SOC) Tahun 1440*, hlm. 29.

⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, Pengumuman Rekrutmen Petugas Haji Nomor: 09/Pan/Rekrutmen Ptgs-Hj/03/2019 tentang Ralat Pengumuman Petugas Haji yang Dinyatakan Lulus Tes Administrasi, Kompetensi (Computer Assited Test) dan Praktek Tingkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 1440 H/ 2019 M.

Minimnya petugas haji perempuan dengan semakin meningkatnya jumlah jemaah haji perempuan dari tahun ke tahun, tentu memunculkan persoalan terlebih pada aspek pelayanan yang akan berimbang pada ketidakpuasan jemaah haji. Seperti saat jemaah haji perempuan membutuhkan bimbingan terkait masalah kewanitaan yang dalam hal ini agar dapat membedakan antara darah *haid* dan *istihadhah*, akan menjadi lebih nyaman jika bimbingan tersebut dilakukan oleh petugas haji perempuan.

Terlepas dari itu, kebutuhan jemaah haji perempuan atas keberadaan petugas haji perempuan menjadi hal wajar seperti pada pelaksanaan *thawaf*, *sa'i*, dan *wukuf* di Arafah. Musim haji yang menjadi momentum sakral berkumpulnya umat muslim diseluruh dunia tidak menutup fakta jika diwarnai dengan kondisi berdesakan dan melelahkan. Jika dalam serangkaian proses ini jemaah haji tidak mendapatkan pendampingan yang intensif dari petugas haji, misalkan karena jumlah petugas haji secara standar tidak sebanding dengan jumlah jemaah haji, maka akan menyulitkan serangkaian proses yang lain.

Oleh karena itu Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah yang turut bertanggung jawab terhadap serangkaian proses penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi/Debarkasi Solo (SOC) perlu mengoptimalkan pelayanan terhadap jemaah haji termasuk melalui seperangkat petugas haji yang mendampingi jemaah haji khususnya perempuan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini membahas tentang Manajemen Pelayanan Petugas Haji Perempuan Terhadap Jemaah Haji Perempuan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini ialah bagaimana manajemen pelayanan petugas TPIHI perempuan terhadap jemaah haji perempuan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui manajemen pelayanan petugas TPIHI perempuan dalam membimbing jemaah haji perempuan di lingkungan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran serta sebagai pedoman dalam pengembangan ilmu pengetahuan terlebih khusus bagi kemajuan Peminatan Manajemen Haji dan Umrah, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

b. Manfaat secara Praktis

Adanya penelitian ini, diharapkan menjadi sumber masukan kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai pelayan jemaah haji

Indonesia untuk lebih memperhatikan proporsi jumlah petugas haji perempuan dengan jumlah jemaah haji perempuan.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka disajikan untuk menghindari terjadinya pengulangan, penjiplakan, dan membatasi wilayah penelitian. Peneliti telah melakukan tinjauan pustaka terhadap beberapa skripsi sebagai bahan perbandingan dan juga melakukan tinjauan kepustakaan atau literatur yang berkaitan dengan topik pembahasan skripsi.

1. Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015)*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakata, 2015.⁵
Karya ilmiah ini membahas tentang pengelolaan dan pengaturan sumber daya panitia penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon jemaah haji agar merasa puas dan nyaman serta jemaah dapat berangkat ke tanah suci dengan kondisi fisik yang sehat dan menjalankan ibadah haji dengan sempurna.
2. Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*.⁶ Skripsi

⁵ Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015)*, (Yogyakarta: 2015).

⁶ Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*, (Semarang: 2015).

ini secara khusus membahas tentang upaya Sultan Agung Tour & Travel Semarang dalam memberikan pelayanan haji dan umrah serta mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah haji dan umrah.

3. Hikmah Wiffaqi, *Implementasi Pengawasan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.*⁷ Penelitian milik Hikmah Wiffaqi ini membahas langkah-langkah yang dilakukan pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam mengimplementasi pengawasan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur.
4. Zahrotun Munawaroh, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015.*⁸ Skripsi ini fokus terhadap efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah serta membahas faktor yang menjadi pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

⁷ Hikmah Wiffaqi, *Implementasi Pengawasan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur*, (Surabaya: 2018).

⁸ Zahrotun Munawaroh, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015*, (Pati: 2015).

Berdasarkan tinjauan pustaka dari beberapa penelitian tersebut, dapat ditegaskan bahwa penelitian ini berbeda dengan fokus pembahasan karya ilmiah yang telah disajikan para peneliti sebelumnya. Sebab, penelitian ini fokus membahas terkait manajemen pelayanan yang dilakukan oleh petugas TPIHI perempuan terhadap jemaah haji perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki perbedaan mendasar dari penelitian-penelitian tentang penyelenggaraan ibadah haji terdahulu.

E. Kerangka Teori

Menurut Moenir manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran, dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.⁹ Moenir menyebutkan bahwa aktivitas manajemen pelayanan menonjol dengan sejumlah kegiatan, diantaranya:

1. Aktivitas Menetapkan Sasaran (*objectives*) dalam Rangka Pencapaian Tujuan Organisasi (*goal*)

Tujuan organisasi (*goal*) yang telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi itulah yang harus dicapai oleh manajemen.

Tujuan organisasi seringkali bersifat ideal dalam arti tidak dalam bentuk nyata dan sulit dilukiskan seperti apa. Mengenai sasaran (*objectives*) dapat

⁹ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm 186.

dijelaskan bahwa dalam bentuknya lebih nyata sehingga dapat diukur daripada maksud dan misi yang belum fisikal serta sulit tolak ukurnya.

Mulai dari tingkatan sasaran (*objectives*), manajemen harus menjabarkan lebih lanjut menjadi sasaran-sasaran yang lebih rinci, baik atas dasar periodesasi maupun atas dasar divisionalisasi dalam bentuk program. Sasaran atas dasar periodesasi misalnya sasaran satu tahun, lima tahun, sepuluh tahun atau dua puluh lima tahun mendatang. Sedangkan sasaran berdasarkan divisionalisasi, disebut program contohnya program kepegawaian, peralatan dan perlengkapan, kerja, pemasaran, penelitian dan pengembangan, pendidikan dan latihan, dan program-program unit kerja yang lain.¹⁰

2. Menetapkan Cara yang Tepat

Aktivitas manajemen pelayanan yang kedua adalah menetapkan cara yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur, dan metode pelayanan. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.¹¹

¹⁰ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, hlm. 164.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 170.

3. Melaksanakan Pekerjaan, Menyelesaikan Masalah

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, hal penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan masalah yang timbul dan sekaligus mengambil keputusan yang perlu dilakukan. Manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.¹²

4. Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan

Aktivitas mengendalikan pelaksanaan tugas/pekerjaan harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas/pekerjaan itu pada tahap-tahap tertentu. Meskipun aktivitas mengendalikan ini ditujukan pada kegiatan/proses, namun karena yang menjalankan kegiatan/proses pada dasarnya manusia maka kegiatan pengendalian pada dasarnya mengendalikan manusianya.¹³

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas terlihat sehingga pengendalian menjadi dinamis, di samping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan, dan standar yang telah ditetapkan. Dalam pengendalian, terdapat kegiatan pemantauan atau pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab

¹² *Ibid.*, hlm. 175.

¹³ *Ibid.*, hlm. 178.

sebagaimana kegiatan pengendalian. Pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang berisi pengukuran, perbandingan, dan perbaikan serta berorientasi pada masa datang. Aktivitas pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan umum harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas itu.

5. Mengevaluasi Pelaksana Tugas atau Pekerjaan

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas/pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir dalam rangkaian kegiatan manajemen, oleh karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan lingkaran yang selalu bergerak dari satu kegiatan ke kegiatan lain tanpa ada kesempatan berhenti. Karena terhentinya satu kegiatan akan mempengaruhi kegiatan lain yang akhirnya seluruh kegiatan akan berhenti.¹⁴ Pada pemberian pelayanan, terdapat hal-hal yang perlu dievaluasi guna tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, diantaranya:

a) Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan dan Hasilnya

Evaluasi ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kegiatan administrasi dan pelayanan itu sudah dapat memenuhi target manajemen dalam rangka pencapaian sasaran. Selain dilakukan melalui sistem laporan dan pengamatan di lapangan, dapat pula evaluasi dilakukan dengan sistem pertanyaan. Pada jawaban yang diperoleh akan dikembalikan kepada standar yang telah ditetapkan,

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 182.

baik standar tertulis dalam bentuk SOP, pedoman, norma, dan budaya positif yang hidup dalam organisasi.¹⁵

b) Evaluasi Sikap dan Tingkah Laku

Satu hal penting yang harus diperhatikan oleh manajemen, ialah evaluasi terhadap sikap dan tingkah laku pegawai/pekerja dalam organisasi itu. Organisasi tumbuh dan berkembang dengan membawa ciri-ciri tersendiri yang dibentuk selama dalam pertumbuhan. Ciri-ciri itu biasanya terlihat pada aturan mengenai sikap dan tingkah laku, apa yang harus diperbuat dan apa yang tidak boleh diperbuat, atau dapat juga diketahui dari doktrin yang ada dan hidup dalam organisasi yang bersangkutan, sumpah atau janji yang diucapkan pada saat diangkat sebagai pegawai/pejabat. Apabila terdapat ketidaksesuaian, maka evaluasi sikap dan tingkah laku perlu dilakukan guna terciptanya dinamika organisasi yang tetap sesuai dengan koridor yang ada.¹⁶

Berdasarkan kerangka di atas, pelayanan sebagai proses dimaksudkan sebagai pelayanan yang dilakukan baik oleh diri sendiri maupun melalui orang lain. Artinya, manajemen pelayanan menjadi proses kegiatan yang diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 184.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian dalam skripsi ini tergolong penelitian lapangan (*field research*) jika dilihat dari tempat penelitian berlangsung. Peneliti sendiri telah melakukan penelitian di beberapa kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah seperti Kabupaten Demak, Kabupaten Kebumen, Kota Surakarta, Kabupaten Klaten, Kabupaten Temanggung, Kabupaten Batang, Kabupaten Rembang, serta di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah yang berlokasi di Kota Semarang. Sebagaimana banyak pengertian yang disebutkan oleh ahli, salah satunya menyebutkan bahwa penelitian lapangan merupakan penelitian dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari sasaran penelitian yang selanjutnya disebut informan atau sumber melalui instrumen pengumpulan data seperti dokumen, wawancara, observasi, dan sebagainya.¹⁷

Secara lebih lanjut, pada penelitian lapangan ini, digunakan teknik sampel bertujuan (*purposive sampling*), dimana pengambilan sampel sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai informan dengan kualifikasi jemaah haji perempuan, petugas haji perempuan, serta pegawai Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah khususnya dari Bidang PHU. Teknik yang digunakan oleh peneliti juga sangat berkaitan dengan faktor-faktor kontekstual, sehingga *sampling*

¹⁷ Abudin Nata, *Metodologi Studi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 125.

yang dimaksud dalam hal ini adalah untuk menjaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber dan jika sudah tidak ada data yang dijaring maka penarikan sampel sudah harus dihentikan¹⁸ atau yang disebut dengan data jenuh.

2. Metode Penentuan Subyek

Subyek penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat variabel penelitian melekat.¹⁹ Subyek penelitian sendiri merupakan sumber data dimana peneliti dapat memperoleh data yang diperlukan. Metode penentuan subyek ini melalui informan yang merupakan sejumlah orang yang dimintai keterangan dan informasi, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Informan dalam Penelitian

No.	Kode Informan	Status
1.	A1	Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
2.	A2	Kepala Seksi Pembinaan Haji dan Umrah
3.	B1	Petugas TPIHI perempuan asal Batang
4.	B2	Petugas TPIHI perempuan asal Klaten
5.	B3	Petugas TPIHI perempuan asal Surakarta
6.	C1	Jemaah haji perempuan asal Demak
7.	C2	Jemaah haji perempuan asal Kebumen
8.	C3	Jemaah haji perempuan asal Rembang
9.	C4	Jemaah haji perempuan asal Temanggung

¹⁸ Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998), hlm. 166.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 1998), hlm. 130.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.²⁰ Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode wawancara atau *interview* serta observasi secara tidak langsung dengan subyek penelitian yaitu, Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, Kepala Seksi Pembinaan Haji dan Umrah, tiga Petugas TPIHI Perempuan, serta empat jemaah haji perempuan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas struktur organisasi, data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini.²¹ Pada penelitian ini, data sekunder yang diperoleh peneliti terdiri dari dokumen-dokumen berupa regulasi yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia khususnya

²⁰ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 79.

²¹ *Ibid.*, hlm. 79.

dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dokumen yang diterbitkan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah seperti regulasi Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi/Debarkasi Solo (SOC), Rencana Strategis Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015-2019, dan Laporan Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi/Debarkasi Solo (SOC) Tahun 1440 H/2019 M, serta buku-buku penunjang lainnya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan dan ibadah haji.

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk keperluan memperoleh data yang cukup dan sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti, peneliti telah menggunakan beberapa metode pengumpulan data seperti:

a. Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara adalah cara pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara lisan dan bertatap muka dengan siapa saja yang dikehendaki. Sutrisno Hadi mengatakan bahwa metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematik dan berlandaskan dengan tujuan penelitian.²² Adapun metode wawancara yang digunakan peneliti yakni wawancara bebas terpimpin. Dimana pada metode ini, peneliti terlebih dahulu membuat pedoman wawancara sesuai dengan

²² Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid II, (Yogyakarta: Andi Offset, 1989), hlm. 193.

kualifikasi informan yang terbagi menjadi tiga dan selanjutnya melakukan wawancara dengan narasumber secara langsung serta melalui via telepon.

b. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data primer dengan cara melakukan pengamatan langsung secara seksama dan sistematis terhadap perilaku subjek penelitian, dengan menggunakan alat indra (mata, telinga, hidung, tangan dan pikiran).²³ Pada penelitian ini, jenis observasi yang diterapkan oleh peneliti yakni observasi non partisipan dan observasi sistematik. Observasi non partisipan dipilih karena peneliti tidak dapat secara langsung mengikuti serangkaian aktivitas penyelenggaraan ibadah haji khususnya yang dilaksanakan oleh Embarkasi/Debarkasi Solo (SOC) Tahun 2019. Sedangkan observasi sistematik turut diterapkan guna menjadi pembatas agar selama melakukan pengamatan di lapangan tetap sesuai dengan alur dan kebutuhan penelitian.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain-lain.²⁴ Metode ini, peneliti gunakan

²³ Fakultas Dakwah dan Komunikasi, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: 2014), hlm. 29.

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 188.

untuk memperoleh data tentang hal-hal yang berhubungan dengan penelitian seperti gambaran umum penyelenggaraan ibadah haji, jumlah petugas haji, bentuk-bentuk pelayanan jemaah haji, laporan dan evaluasi pelaksanaan ibadah haji, serta sarana prasarana haji yang difasilitasi oleh Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.²⁵ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik deskriptif untuk menganalisis data-data yang terkumpul dan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah cara analisis yang cenderung menggunakan kata-kata untuk menjelaskan (*describable*) fenomena ataupun data yang didapatkan.²⁶

Untuk data kualitatif atau non-angka yang diperoleh dari penelitian, akan diolah dengan menggunakan metode deskriptif analitis non statistik yakni metode induktif. Metode induktif merupakan cara berfikir yang bertolak dari fakta-fakta yang khusus kemudian ditarik kesimpulan yang

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007) hlm. 334.

²⁶ Drajad Suharjo, *Metodologi Penelitian dan Penelitian Laporan Ilmiah*, (Yogyakarta: UII Press, 2003), hlm. 12.

bersifat umum.²⁷ Menurut Creswell, ada 6 (enam) langkah analisis induktif.²⁸

Pertama, mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, men-scanning materi, mengeruk data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

Kedua, membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun pengertian umum atau *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.

Ketiga, menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap seperti mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat (atau paragraf-paragraf) atau gambar-gambar tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus atau didasarkan pada istilah/bahasa dari partisipan.

Keempat, menerapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara

²⁷ Noeng Muhamid, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasih, 1989), hlm. 44.

²⁸ J. W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 239.

detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi atau peristiwa-peristiwa dalam *setting* tertentu.

Kelima, menyajikan pembahasan secara naratif atau berupa laporan kualitatif tentang kronologi tema-tema tertentu dan keterhubungan antar tema. Artinya, peneliti menggambarkan secara spesifik lokasi penelitian, memberikan informasi deskriptif tentang partisipan dalam sebuah tabel.

Keenam, menginterpretasi atau memaknai data. Interpretasi berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literatur atau teori.

Selain analisis kualitatif, peneliti juga menggunakan analisis isi/analisis dokumentasi (*content analysis*), yaitu analisis yang dilakukan terhadap informasi yang didokumentasikan. Analisis ini berupa pengolahan data yang terkumpul dan sudah menjadi dokumen dengan cara menganalisis isinya. Seperti halnya hasil observasi dan beberapa *interview* yang terkumpul, oleh peneliti diolah, dianalisis sesuai isinya, kemudian dideskripsikan berdasarkan reliabilitas dan validitasnya.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, uji keabsahan data pada dasarnya selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif.²⁹ Pengecekan

²⁹ Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 320.

keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).³⁰

Berdasarkan penjelasan diatas, data yang dikumpulkan akan diuji keabsahannya dengan beberapa teknik uji keabsahan data meliputi kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Adapun perincian dari teknik diatas adalah sebagai berikut:

a. Kredibilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji kredibilitas data dilakukan dengan berbagai cara antara lain dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi, analisisi kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan *member check*.³¹ Namun, dalam penelitian ini hanya menggunakan dua cara untuk menguji hasil penelitian, yakni sebagai berikut:

1.) Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, dapat digunakan triangulasi sumber, triangulasi metode pengumpulan data, dan triangulasi waktu.³² Pada penelitian ini digunakan dua triangulasi

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 366.

³¹ *Ibid.*, hlm. 270.

³² *Ibid.*, hlm. 273.

yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.³³ Untuk menguji kredibelitas data pada penelitian ini, maka pengujian data dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari pihak Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah yang dalam hal ini Bidang PHU, petugas haji perempuan yang tergabung dalam TPIHI, serta jemaah haji perempuan asal Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019. Data-data yang diperoleh peneliti, kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan, dan dikelompokkan sesuai dengan kualifikasi dari ketiga sumber data tersebut.

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.³⁴ Cara untuk menganalisa data dan informasi menggunakan triangulasi ini dapat dilakukan minimal dengan dua metode. Pengecekan data dilakukan kepada sumber yang sama dengan teknik yang

³³ *Ibid.*, hlm. 274.

³⁴ *Ibid.*

berbeda, seperti dengan wawancara, observasi, dan dokumen pendukung terhadap narasumber.

2.) Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, untuk membuktikan data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data seperti kamera, *handycam*, dan alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan. Seperti dengan menyertakan foto-foto atau dokumen autentik maka hasil penelitian menjadi lebih dapat dipercaya.³⁵

b. Transferabilitas

Pengujian data dengan transferabilitas disebut juga dengan validitas eksternal. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga hasil penelitian dapat diterapkan dalam situasi lain.

Bagi penelitian naturalistik, nilai transfer bergantung pada pemakai, sejauh mana hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam

³⁵ *Ibid.*, hlm. 275.

konteks dan situasi sosial lain. Oleh karena itu, agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif ini sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka dalam menyusun laporan ini peneliti memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, maka pembaca menjadi faham atas hasil penelitian, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk diaplikasikan di tempat lain. Apabila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, seperti apa suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka laporan ini memenuhi standar transferabilitas.³⁶

c. Dependabilitas

Dependabilitas disebut juga sebagai reliabilitas. Suatu penelitian yang *reliable* adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Pada pengujian data penelitian kualitatif, *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dalam penelitian ini *dependability* dilakukan oleh auditor yang independen atau dosen pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.³⁷

d. Konfirmabilitas

³⁶ *Ibid.*, hlm. 276.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 277.

Pengujian konfirmabilitas disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Uji konfirmabilitas mirip dengan uji dependabilitas, sehingga pengujinya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas.³⁸ Pada penelitian ini, peneliti telah menerapkan uji konfirmabilitas dengan melakukan konfirmasi data secara langsung kepada semua narasumber yang telah di wawancara. Data-data tersebut terlebih dahulu di transkip, kemudian diajukan kepada narasumber untuk dilakukan pengecekan dan jika data telah sesuai dengan fakta lapangan atau pengalaman narasumber, maka peneliti mendapatkan paraf persetujuan dari narasumber yang bersangkutan.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini berusaha disajikan dengan memenuhi standar ilmiah. Dengan kata lain, karya ilmiah ini disajikan secara sistematis, teratur, dan logis sehingga dapat menjadi karya yang utuh. Adapun penyajian penelitian ini dituangkan ke dalam empat bab sebagai berikut:

³⁸ *Ibid.*

BAB I: Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: Gambaran Umum Lokasi Penelitian, membahas tentang sejarah berdirinya, visi dan misi, tujuan dan sasaran, tugas dan fungsi, struktur organisasi, dan penjelasan tentang Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah.

BAB III: Pembahasan, menyuguhkan hasil penelitian yang utamanya membahas berbagai pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji, petugas haji Indonesia, serta manajemen pelayanan petugas haji perempuan yang dalam hal ini adalah TPIHI Perempuan.

BAB IV: Penutup, berisi kesimpulan dan saran yang secara objektif disampaikan oleh peneliti setelah melakukan penelitian.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan oleh Petugas TPIHI Perempuan pada penyelenggaraan ibadah haji Tahun 2019 di Embarkasi/Debarkasi Solo (SOC), dapat disimpulkan bahwa proses manajemen pelayanan telah berjalan dengan baik namun perlu dilakukan peningkatan. Adapun tahapan manajemen pelayanan tersebut sebagai berikut:

1. Tahap menetapkan sasaran pelayanan secara menyeluruh hanya dilakukan oleh Bidang PHU Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah bersama seluruh Kasi PHU Kemenag Kabupaten/Kota se-Provinsi Jawa Tengah tanpa melibatkan Petugas TPIHI Perempuan atau petugas kloter lainnya.
2. Tahap menetapkan cara yang tepat dalam pelayanan dilakukan pada saat pelatihan integrasi yang melibatkan seluruh petugas haji dengan dibuatnya Rencana Kerja Operasional (RKO).
3. Tahap melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah dilakukan oleh Petugas TPIHI Perempuan secara kolektif bersama petugas haji lainnya sesuai standar pelayanan penyelenggaraan ibadah haji sejak di tanah air hingga di Arab Saudi.
4. Tahap mengendalikan proses pelayanan termasuk pelayanan ibadah dilakukan melalui *check list* ibadah harian serta rapat rutin antar petugas

haji khususnya jika terjadi permasalahan pada serangkaian proses ibadah jemaah haji.

5. Tahap evaluasi atas pelaksanaan tugas atau pekerjaan petugas haji dilakukan tanpa melibatkan seluruh petugas haji termasuk seluruh Petugas TPIHI Perempuan.

B. Saran

Sebagaimana kesimpulan yang telah dibuat berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti bermaksud memberi saran terhadap *stakeholder* penyelenggara ibadah haji di Embarkasi/Debarkasi Solo (SOC) untuk:

1. Melibatkan petugas kloter termasuk Petugas TPIHI Perempuan dalam proses menetapkan sasaran pelayanan pada penyelenggaraan ibadah haji secara menyeluruh. Hal tersebut bertujuan untuk memperluas pandangan terhadap upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji dengan kebutuhan tertentu.
2. Memfasilitasi para petugas kloter utamanya Petugas TPIHI untuk mengkaji, merumuskan, dan menyamakan pandangan terkait pelayanan peribadatan jemaah haji pada saat pelatihan intergarsi berlangsung.
3. Merumuskan metode pelayanan secara objektif dan bersifat temporal atau kondisional untuk merespon berbagai kendala yang dialami oleh jemaah haji, guna mempermudah pelaksanaan tugas dan tanggungjawab petugas haji termasuk Petugas TPIHI Perempuan baik saat di tanah air maupun setelah berada di Arab Saudi.

4. Melakukan pengawasan secara sistematis dan menyeluruh terhadap serangkaian proses ibadah haji dengan mengedepankan aspek kejujuran, keterbukaan, serta menjunjung tinggi profesionalitas sebagai petugas haji.
5. Melibatkan petugas kloter termasuk Petugas TPIHI Perempuan secara menyeluruh pada kegiatan evaluasi penyelenggaraan ibadah haji, mengingat petugas kloter berinteraksi secara langsung dengan jemaah haji sehingga mengetahui kondisi objektif atas proses peribadatan haji yang telah dilakukan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abudin Nata, *Metodologi Studi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000.
- Al-Qur'an, 22: 27-28. Terjemah ayat Al-Qur'an diambil dari Kementerian Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Forum Pelayan Al-Qur'an, 2017.
- Al-Qur'an, 94: 7. Terjemah ayat Al-Qur'an diambil dari Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah Special for Woman*, Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009.
- Drajad Suharjo, *Metodologi Penelitian dan Penelitian Laporan Ilmiah*, Yogyakarta: UII Press, 2003.
- Dzulkifli, *Skripsi Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT. Patuna Tour dan Travel*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010.
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: 2014.
- Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*, Semarang: 2015.
- H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Hikmah Wiffaqi, *Implementasi Pengawasan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur*, Surabaya: 2018.
- Hukum Perjalanan Wanita Menjadi Petugas Haji,
<https://www.muidkijakarta.or.id/hukum-perjalanan-wanita-menjadi-petugas-haji/>, diakses pada 06 November 2019, Pukul 15.13 WIB.
- Iklilah Muzayyanah Dini Fajriyah, dkk., *Buku Saku Manasik Haji Perempuan*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.
- J. W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar, 2010.

Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015-2019, Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015-2019, <https://boyolalikab.bps.go.id/statictable/2020/08/06/1131/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-ribu-2015-2019.html> diakses pada 01 November 2021 Pukul 11.33 WIB.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara, Evaluasi Penyelenggaraan Haji Agar Tetap Baik dan Memuaskan, <http://jepara.kemenag.go.id/struktur-organisasi/read/evaluasi-penyelenggaraan-haji-agar-tetap-lebih-baik-dan-memuaskan>, diakses pada 14 Agustus Pukul 10.13 WIB.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, Fungsi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, <https://jateng.kemenag.go.id/unitkerja/hajiumrah>, diakses pada 07 Februari 2020 Pukul 17.06 WIB.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, *Laporan Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi/Debarkasi Solo (SOC) Tahun 1440 H/2019 M.*

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, *Materi Raker: Moderasi Beragama untuk Kebersamaan Umat*, Semarang: 2019.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, Ralat Pengumuman Petugas Haji yang Dinyatakan Lulus Tes Administrasi, Kompetensi (Computer Assisted Test) dan Praktek Tingkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 1440H/ 2019 M.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, *Rencana Strategis Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015-2019*, Semarang: 2015.

Kementerian Agama Republik Indonesia, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, Pengumuman Rekrutmen Petugas Haji Nomor: 09/Pan/Rekrutmen Ptgs-Hj/03/2019 tentang Ralat Pengumuman Petugas Haji yang Dinyatakan Lulus Tes Administrasi, Kompetensi (Computer Assited Test) dan Praktek Tingkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 1440 H/ 2019 M.

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Pemerintah Terus Optimalkan Layanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Tingkatkan Layanan Digital Hingga Berantas Travel Nakal, *Siaran Pers* No. HM.4.6/24/SET.M.EKON.2.3/03/2019.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pedoman Rekrutmen Petugas Haji Indonesia.

Keputusan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2019 tentang Penetapan Kuota Haji
Tahun 1440H/2019M tertanggal 11 Januari 2019.

Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998.

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

Noeng Muhamajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Sarasih, 1989.

Pedoman Rekrutmen Petugas Haji Indonesia,
<https://www.tvhaji.net/2017/04/pedoman-rekrutmen-petugas-haji-indonesia/>, diakses pada 06 November 2019 Pukul 14.47 WIB.

Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015)*, Yogyakarta: 2015.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2007.

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rieneka Cipta, 1998.

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid II, Yogyakarta: Andi Offset, 1989.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang diakses melalui <https://www.jogloabang.com/ekbis/uu-8-tahun-2019-tentang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah-> pada 06 November 2019 Pukul 15.30 WIB.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 1, Ayat 9.

Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Zahrotun Munawaroh, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015*, Pati: 2015.